

# Cartilha de Saúde Bancária



Realização



Apoio



Sindicato dos Bancários de Curitiba e região  
Presidência: Otávio Dias  
Secretaria de Saúde e Condições de Trabalho:  
Margarete Segalla Mendes  
Assistente Social: Roseli Pascoal

Redação: Renata Ortega  
Revisão: Maria Cristina Périgo  
Colaboração: Veneza Barbieri  
Projeto gráfico e arte final: Fabio Souza  
Ilustrações: Arnaldo Cruz  
Impressão: Optagraf  
Tiragem: 25.000

Esta cartilha teve como fonte de pesquisa o material "Saúde do Bancário", produzido pelo Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e região.

# Índice

## CONFIGURAÇÃO DO TRABALHO

A organização do trabalho bancário	06
O ambiente e a jornada de trabalho bancário	07

## DOENÇAS

LER/Dort	09
Adoecimento mental	10
Doenças psicossomáticas	11
Síndrome do Esgotamento Profissional	12
Episódios depressivos	13
Síndrome do Pânico	14
Transtorno de Estresse Pós-Traumático	15

## ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Assédio sexual	19
Assédio moral	20

## COMO AGIR

O que fazer?	24
Grupo de Ajuda Mútua	26

## PREVENÇÃO

Como melhorar seu ambiente de trabalho	28
Outros direitos e deveres	29
Exames médicos	30
Calendário anual	31
Contatos úteis	31

“ O lucro, acompanhado pela  
destruição da saúde,  
é um lucro sórdido.”

B. Ramazzini



# CONFIGURAÇÃO DO TRABALHO

Os aspectos ruins da  
profissão de bancário

# A organização do trabalho bancário

Em consequência das mudanças sociais, econômicas e sobretudo tecnológicas, a organização do trabalho bancário tem sofrido constantes transformações:

- Perfil do bancário cada vez mais próximo do vendedor de produtos;
- Trabalho caracterizado pela sobrecarga e por novas responsabilidades;
- Má gestão e gerenciamento dos processos de trabalho;
- Alta competitividade entre profissionais;
- Assédio moral e sexual;
- Imposição da 'cultura do medo' em relação ao emprego;
- Ausência de treinamentos adequados para utilização de novas tecnologias;
- Inexistência de planos de carreira adequados.



A legislação prevê que avaliações que condicionam remuneração ou demais vantagens devem considerar os efeitos sobre a saúde do trabalhador. Em caso de afastamento igual ou superior a 15 dias, deve ser permitido o retorno gradativo do bancário ao trabalho.

# O ambiente e a jornada de trabalho bancário

Essa organização do trabalho deficitária, muitas vezes, é acompanhada por condições adversas que caracterizam o ambiente bancário:

- Exposição a temperaturas inadequadas;
- Ruídos constantes e elevados;
- Odores prejudiciais à saúde;
- Mobiliário inadequado e não ergonômico;
- Jornada prolongada e horário de trabalho irregular;
- Ritmo de trabalho acelerado, com diminuição de pausas;
- Repetitividade de atividades, acompanhada de pressão por produtividade;
- Insuficiência de funcionários;
- Desrespeito à individualidade.



A jornada de trabalho do bancário é de 6 horas diárias, de segunda a sexta-feira. Esse expediente pode ser ampliado em mais duas horas diárias, desde que devidamente remuneradas. O trabalho aos sábados só é permitido com autorização da Delegacia Regional do Trabalho (DRT) e anuência do Sindicato da categoria.



# DOENÇAS

Os inimigos constantes do bancário



# LER/Dort

As LER/Dort são um grupo de doenças – entre elas, tendinites, tenossinovite, epicondilites e bursites – oriundas do uso excessivo ou inadequado do sistema que agrupa nervos, músculos e tendões.

## SINTOMAS

- Dor, fadiga e formigamento;
- Sensação de peso ou diminuição da força;
- Falta de firmeza nas mãos;
- Queimação no pescoço, ombros e braços.

## CAUSAS

- Jornada de trabalho prolongada;
- Sobrecarga de trabalho, com ritmo intenso e sem pausas;
- Repetitividade de movimentos;
- Cobranças excessivas, que geram tensão, medo e insegurança;
- Mobiliário e equipamentos inadequados.



A exposição contínua a condições precárias de trabalho causam desgastes dos nervos, músculos e tendões. Com o tempo, as dores passam a se prolongar para os períodos de descanso, como noites e finais de semana. Ao se tornarem mais fortes, causam incômodo e sofrimento, dificultando a realização de tarefas como pentear o cabelo, abrir uma garrafa ou lavar a louça.

# Adoecimento mental

Quotidianamente, o bancário está submetido a uma intensa carga psíquica e emocional, que pode provocar o desenvolvimento de vários tipos de transtornos mentais, como estresse, episódios depressivos ou depressão, transtorno de pânico, síndrome de esgotamento mental (Síndrome de Burnout), entre outros.

## CAUSAS

- Sobrecarga e ritmo de trabalho intenso;
- Redução das pausas ou 'tempos mortos';
- Cobrança de metas inatingíveis;
- Vigilância constante e controle excessivo;
- Exigências comportamentais desmedidas;
- Desvalorização e não reconhecimento do trabalho realizado;
- Falta de respeito aos limites do trabalhador;
- Falta de autonomia na realização do trabalho;
- Alta competitividade profissional;
- Medo de desemprego, desqualificação profissional ou assaltos.



Conforme o Decreto Presidencial nº. 3.048 de 1999, sobre a Previdência Social, os Transtornos Mentais e de Comportamento podem ser provocados ou agravados pelo trabalho. Assim, o ambiente está intimamente ligado ao aparecimento de doenças, a maioria delas relacionadas ao estresse.

# Doenças psicossomáticas

Os impactos e tensões vivenciados pelo bancário podem deixar marcas e modificar seu corpo, afetando as potencialidades biológicas, psicológicas e sociais. Esse tipo de doença é chamada de psicossomática e compreende os processos de adoecimento como resposta de uma estrutura social e cultural.

Tratam-se de doenças do foro psicológico com expressão física, como asma, eczemas, dores de cabeça, problemas gástricos e abdominais, entre outras. Entretanto, o fato da sua gênese ser psíquica não as impedem de causar mal-estar.



# Síndrome do Esgotamento Profissional

A Síndrome do Esgotamento Profissional ou, como também é chamada, Síndrome de Burnout, é uma doença que vai além do estresse, sendo encarada como uma reação ao estresse crônico. Nestes casos, o bancário associa os aspectos relacionados ao trabalho com desgaste, perda de energia e desinteresse.

## SINTOMAS

- Esgotamento físico e emocional;
- Imagens negativas de si mesmo;
- Atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho;
- Perda de interesse em relação aos clientes.



A Síndrome de Burnout pode ser associada aos efeitos dos processos de reestruturação de empresas, que alteram a organização do trabalho.

# Episódios depressivos

A depressão é uma doença que afeta todo o organismo, comprometendo o físico, o humor e, conseqüentemente, o pensamento. Ela altera a maneira como a pessoa vê o mundo e a realidade, entende as coisas a sua volta e manifesta suas emoções; afeta ainda a forma de se alimentar, dormir e pensar.



# Síndrome do Pânico

O Transtorno de Pânico ou Síndrome do Pânico é o estado mais agudo de uma condição de ansiedade, muito comum no meio bancário, principalmente entre os trabalhadores do call center. Mas uma crise isolada não basta para caracterizar a síndrome, e sim ataques frequentes.

## SINTOMAS

- Medo indefinido;
- Falta de ar;
- Suor abundante e boca seca;
- Tontura e tremores;
- Sensação de desmaio e de irrealidade.



Bancários relatam ainda desarranjos intestinais, imobilização dos membros inferiores ou crises incontrolláveis de choro. Algumas pessoas passam a achar que estão gravemente doentes, mesmo quando todos os exames dizem o contrário. Muitas vezes, só de pensar em retornar ao banco, ou ver uma propaganda, já acontece o desencadeamento do medo descontrolado.

# Transtorno de Estresse Pós-Traumático

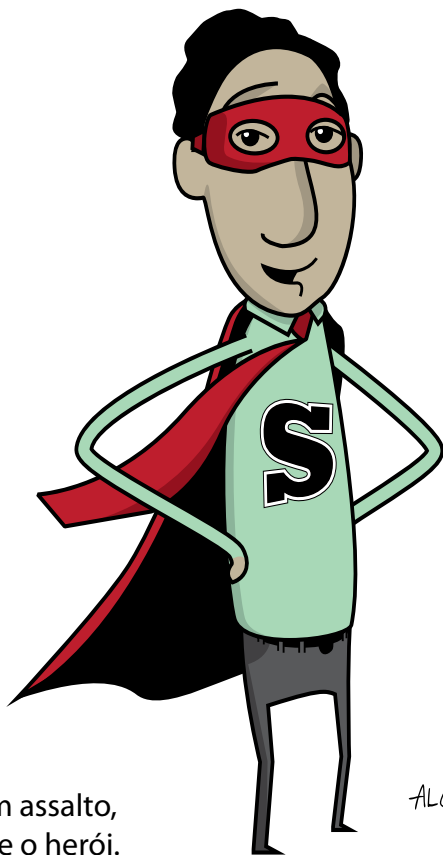
Este tipo de transtorno acontece quando se vivencia um trauma emocional de grande impacto. É uma reação a um acontecimento inesperado, ameaçador ou imprevisível, relacionado a uma ameaça real ou possível à vida ou à integridade física e mental.

## TRAUMA PÓS-ASSALTO

Infelizmente, para a vítima de um assalto, o drama não termina quando o ladrão vai embora. A imagem do revólver, as feições e ameaças do bandido, os gestos violentos e o inevitável sentimento de humilhação podem permanecer na memória por muito tempo, gerando sintomas físicos e psíquicos de diferentes intensidades.

## SINTOMAS

- Ansiedade;
- Pesadelos;
- Dificuldade para dormir;
- Medo recorrente;
- Fuga do convívio social;
- Taquicardia.



Durante um assalto,  
não banque o herói.

ALC



## COMO AGIR

- Mantenha a calma e acredite que a arma é verdadeira;
- Não contrarie os bandidos e não faça gestos bruscos;
- Evite olhar fixamente para os bandidos, pois eles temem ser reconhecidos;
- Em caso de disparos, abrigue-se ou deite-se imediatamente;
- Não pense em atos de heroísmo, pois ação individual não resolve;
- Acione o alarme somente depois da saída dos assaltantes.

## PÓS-ASSALTO

- No dia do assalto, o bancário tem direito à dispensa para avaliação médica e psicológica;
- É obrigação do empregador a emissão da Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT), dentro de 24 horas após o assalto, para todos os bancários envolvidos (o mesmo vale para o Boletim Policial);
- Comunique ao Sindicato caso o empregador não tenha emitido a CAT.



# ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Instrumentos de coerção  
que adoecem

# Assédio sexual

O assédio sexual costuma devastar a cabeça daqueles que são vítimas, causando danos psíquicos que podem levar à incapacidade para o trabalho. Sentimento de insegurança, culpa e baixa autoestima são os principais sintomas desenvolvidos. Segundo as estatísticas, as mulheres são as que mais sofrem esse tipo de assédio. Elas chegam, inclusive, a pensar que teriam agido de forma a facilitar a agressão do assediador.

## COMO AGIR

- Rompa o silêncio e diga não ao assediador;
- Conte aos colegas e à família o que está acontecendo;
- Reúna provas, como mensagens no celular, e-mail, bilhetes ou presentes;
- Comunique o problema ao RH do banco;
- Denuncie a situação ao Sindicato;
- Registre queixa na Polícia.

# Assédio moral

O assédio moral é caracterizado pela conduta abusiva, intencional e frequente, que ocorre no ambiente de trabalho e visa diminuir, humilhar, constranger e demolir psiquicamente uma pessoa ou grupo, colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

## O QUE O ASSÉDIO MORAL NÃO É

- Brincadeira de mau gosto;
- Uma questão de stress;
- Conflito ou antipatia qualquer;
- Uma ocorrência irrelevante;
- Questão de personalidade dos envolvidos.

## CARACTERÍSTICAS

- Deterioração proposital das condições de trabalho (críticas injustas ou exageradas, cobranças desmedidas e sugestão de demissão);
- Isolamento e recusa de comunicação (dificuldade de comunicação e recusa a qualquer tipo de contato);
- Atentado contra a dignidade (desprezo, insinuações, injúrias e humilhação);
- Violência verbal, física ou sexual.

## COMO ACONTECE

- A vítima escolhida é isolada do grupo, sem explicações; passa a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada e desacreditada diante dos pares. O medo do desemprego e a vergonha da humilhação, quase sempre associada à competitividade, a torna conivente com o processo. Os colegas de trabalho rompem os laços afetivos com a vítima e passam a reproduzir as do agressor no ambiente de trabalho. É o que se chama de pacto de tolerância e do silêncio no coletivo.

## OS EFEITOS DO ASSÉDIO MORAL

- Desestabilização e comprometimento da personalidade, identidade e autoestima;
- Insegurança sobre sua real capacidade e habilidade;
- Abalo nas relações sociais, profissionais e familiares;
- Adoecimento mental e físico (doenças psicossomáticas e transtornos mentais);
- Acidente ou incapacitação para o trabalho;
- Sentimento de necessidade de desligamento da empresa;
- Aumento das despesas médicas e hospitalares.

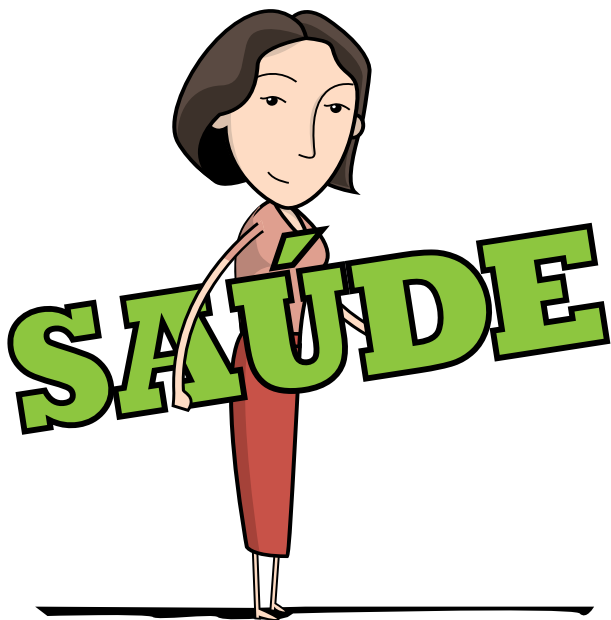
## COMO AGIR

- Registre tudo que acontece, detalhando as situações de assédio (com data, local, descrição e testemunhas que presenciaram o fato);
- Guarde documentos que provem o assédio, como bilhetes, e-mails ou outros materiais;
- Guarde também atestados médicos, laudos e demais documentos que comprovem danos à saúde;
- Não se isole no local de trabalho;
- Confronte o agressor somente em frente a outras pessoas, tendo sempre uma testemunha por perto;
- Não esconda a situação de sua família, amigos e médico;
- Informe-se junto ao Sindicato;
- Procure ajuda de um psicólogo ou terapeuta.



Se você é vítima de assédio moral, o problema não é você, mas sim o assediador. Por isso, peça ajuda e busque apoio. Seja também solidário com os colegas, pois assim fica mais difícil para o agressor instalar o assédio moral e implantar a cultura do medo no ambiente de trabalho.

Procure o Sindicato, pois ele pode interceder nessas situações, oferecendo ajuda e prevenindo novos episódios de assédio. Se a situação persistir, o Sindicato tem condições de fornecer apoio Jurídico e de Saúde.



ALC

## COMO AGIR

Sua saúde depende de você

# O que fazer?

- 1º passo: Avalie cuidadosamente como você e o seu trabalho estão. Caso haja sinais de problema, busque ajuda e procure o Sindicato.
- 2º passo: Busque ajuda médica: o papel do médico é de prestar assistência, porém quem cuida de sua saúde é você. Relate tudo o que está acontecendo, pois só assim o médico terá condições de elaborar um diagnóstico correto. Feito o diagnóstico, o médico o encaminhará para tratamento ou afastamento do trabalho.
- 3º passo: Com o atestado em mãos, tire uma cópia para você arquivar e apresente o original ao banco, no prazo de 48 horas. Solicite a emissão de Comunicação de Acidente do Trabalho (CAT). Caso o banco se negue a emitir a CAT, procure o Sindicato antes de vencer os 15 primeiros dias do atestado.



A Comunicação de Acidente de Trabalho, prevista no Artigo 169 da CLT, é o documento que oficializa para o INSS que o bancário deve ser afastado do fator de risco ou do incidente relacionado ao trabalho. A Lei 8.213/1991 determina que todo acidente de trabalho ou doença ocupacional deve ser comunicado pelo banco à Previdência Social.

Sempre que houver suspeita ou diagnóstico de doença ou acidente de trabalho, o laudo deve ser protocolado no setor médico da empresa ou na chefia imediata. A lei estipula 24 horas para emissão, a partir do diagnóstico.



- 4º passo: Se o atestado for de mais de 15 dias, é necessário agendar perícia no INSS. O médico perito confirmará a relação entre a doença e o trabalho e determinará o tempo de afastamento. A concessão do Auxílio Doença Acidentário é condicionada pelo nexo causal. Só com o reconhecimento do auxílio, o trabalhador terá assegurado o direito à estabilidade no emprego por 1 ano após a alta e direito à contribuição do FGTS por parte do banco.
- 5º passo: Se o benefício for negado, há vários recursos para buscar seus direitos. Se o INSS não reconhecer como Acidente de Trabalho, você pode recorrer administrativamente. Neste caso, procure imediatamente o Sindicato.



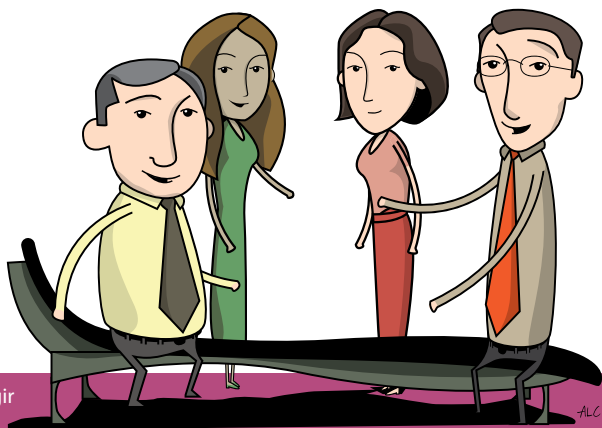
Entrou em vigor, em abril de 2007, um conjunto de informações que define a relação de determinadas doenças com o trabalho. O nexu está presente em uma tabela criada pelo INSS, que lista os problemas inerentes à atividade do bancário e asseguram a concessão de benefício.

- 6º passo: Os primeiros 15 dias de afastamento do trabalho por problemas de saúde são pagos pelo banco. Depois deste prazo, o pagamento do benefício é feito pelo INSS. Até a efetivação do pagamento pela Previdência Social, de acordo com a CCT dos bancários, o banco deve antecipar o salário na data normal do recebimento, descontando o valor depois do repasse do INSS.
- 7º passo: Apoio é tudo. O tratamento deve incluir acompanhamento médico, fisioterapia e apoio psicológico e social.

# Grupo de Ajuda Mútua

O Grupo de Ajuda Mútua (AMU) do Sindicato dos Bancários de Curitiba e região é um espaço de fala e escuta. Ele conta com a assessoria de uma Assistente Social e trabalha com a metodologia da Terapia Comunitária. Trata-se de um canal propício a desabafos terapêuticos, em que as pessoas expõem suas dores e sofrimentos, partilham dificuldades e buscam soluções conjuntamente, em um clima acolhedor e respeitoso. Com solidariedade, amizade, tolerância, compreensão e empatia, promovendo a transformação.

Em Curitiba, os encontros do AMU acontecem às quartas-feiras, quinzenalmente, a partir das 14h30, no Espaço Cultural dos Bancários (Rua Piquiri, 380).





# PREVENÇÃO

Um ambiente de trabalho  
saudável é possível

# Como melhorar seu ambiente de trabalho

O trabalho é o valor central do ser humano, por isso é importante discutir condições de organização e coletividade. Também é de suma importância que o bancário se posicione com relação a péssimas condições, alie forças e crie redes de amizade e de solidariedade. São várias as pequenas ações que podem contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho:

- Romper com o individualismo e com as diferenças;
- Manter boa relação e diálogo com os colegas de trabalho;
- Fazer pausas durante a jornada, para descanso de músculos e tendões;
- Controlar o volume do trabalho;
- Controlar o ritmo das atividades profissionais;
- Respeitar os limites do corpo e da mente;
- Reservar um tempo para atividades físicas e momentos de lazer.



É de extrema importância que as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (CIPAS) e o Sindicato conheçam quais os riscos presentes no ambiente de trabalho bancário, de forma detalhada. Só assim é possível fiscalizar e intervir junto aos órgãos responsáveis. Por isso, o bancário deve sempre expor o que está acontecendo em seu ambiente de trabalho.

# Outros direitos e deveres

- O banco é diretamente responsável pelas condições de trabalho. Ele deve informar e sensibilizar seu quadro funcional quanto aos riscos inerentes à profissão, adotando medidas de prevenção;
- É dever do banco capacitar e treinar seus gestores para que se tornem líderes confiáveis, entendam das necessidades das pessoas, possam criar um ambiente de trabalho saudável, positivo e tranquilo, além de um bom relacionamento com todos;
- É fundamental a manutenção de posturas éticas por parte de médicos do trabalho, equipes de saúde ocupacional dos bancos, peritos do INSS e outras pessoas que atendem os trabalhadores que reclamam ou apresentam diagnósticos de doenças ou acidentes de trabalho;
- A adoção do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), do Programa de Controle Médico Saúde Ocupacional (PCMSO) e do Programa de Prevenção de LER/Dort, firmado entre a Contraf-CUT e a Fenaban, também contribuem para melhorar o ambiente de trabalho.



Diante da grande incidência de problemas, os Sindicatos têm buscado incluir nas cláusulas de acordos coletivos medidas de prevenção, tratamento e reabilitação. Esta ação política é fundamental para estabelecer conquistas que beneficiem toda a categoria.

# Exames médicos

Os bancos são obrigados a fazer exames médicos de admissão e demissão do bancário. O procedimento identifica o estado de saúde e diagnostica eventuais doenças ou condições que possam desencadeá-las. Este acompanhamento está previsto no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que objetiva identificar precocemente situações de risco ao bancário. Os tipos de exame são:

- Exame Admissional;
- Exame Periódico (substitui o demissional quando realizado 135 dias antes da dispensa);
- Exame de troca de função;
- Exame de retorno ao trabalho;
- Exame Demissional.



Muitos bancos utilizam o exame periódico para fazer demissões. Observe todas as anotações do médico em seu prontuário (deve constar histórico da saúde e descrição da atividade) e confira os dados antes de assinar o laudo (o bancário deve ficar com uma via). Se for constatada doença ocupacional, o banco deve emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

# Calendário anual

- 28/02 - Dia Internacional de Combate e Conscientização às Vítimas LER/Dort
- 28/04 - Dia Internacional em Memória às Vítimas de Acidentes e Doenças do Trabalho
- 27/07 - Dia de Prevenção ao Acidente no Trabalho
- 28/08 - Dia do Bancário

## Contatos úteis

### **Sindicato dos Bancários de Curitiba e região**

[www.bancariosdecuritiba.org.br](http://www.bancariosdecuritiba.org.br)

Endereço: Av. Vicente Machado, 18, 8º andar • Curitiba

E-mail: [saude@bancariosdecuritiba.org.br](mailto:saude@bancariosdecuritiba.org.br)

Telefone: (41) 3015-0523

### **Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito do Paraná (FETEC-CUT-PR)**

[www.fetecpr.org.br](http://www.fetecpr.org.br)

Endereço: Rua XV de Novembro, 270, 5º andar (sala 510)

E-mail: [saudedulce@fetecpr.org.br](mailto:saudedulce@fetecpr.org.br)

Telefone: (41) 3322-9885

### **Grupo de Ajuda Mútua dos Bancários (AMU)**

Local: Espaço Cultural dos Bancários (Rua Piquiri, 380)

Quinzenalmente, às quartas-feiras, a partir das 14h30

Realização



(41) 3015-0523

Av. Vicente Machado, 18, 8º andar • Curitiba  
[www.bancariosdecuitiba.org.br](http://www.bancariosdecuitiba.org.br)

Apoio

The logo consists of the word "fetec" in a lowercase, bold, sans-serif font, with a red box containing the letters "CUT" positioned above the "e". To the right of "fetec" is a vertical slash followed by "PR" in a bold, sans-serif font. Below this entire graphic is the text "e Sindicatos Filiados" in a bold, sans-serif font.

**fetec**<sup>CUT</sup>/PR  
e Sindicatos Filiados