

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
ESCOLA POLITÉCNICA DE SAÚDE JOAQUIM VENÂNCIO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE

Luísa Tavares Resende

ESTAR BANCÁRIO: vestir a camisa da empresa e do adoecimento

Rio de Janeiro

2019

Luísa Tavares Resende

ESTAR BANCÁRIO: vestir a camisa da empresa e do adoecimento

Dissertação apresentada à Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Educação Profissional em Saúde.

Orientadora: Ialê Falleiros Braga

Coorientador: Marcio Sacramento de Oliveira

Rio de Janeiro
2019

Catálogo na Fonte

Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio

Biblioteca Emília Bustamante

Marluce Antelo CRB-7 5234

Renata Azeredo CRB-7 5207

R433e Resende, Luísa Tavares
 Estar bancário: vestir a camisa da empresa e
 do adoecimento / Luísa Tavares Resende. - Rio de
 Janeiro, 2019.
 117 f.

 Orientadora: Ialê Falleiros Braga
 Coorientador: Marcio Sacramento de Oliveira

 Dissertação (Mestrado Profissional em Educação
 Profissional em Saúde) - Escola Politécnica de
 Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz,
 Rio de Janeiro, 2019.

 1. Saúde do Trabalhador. 2. Saúde Ocupacional.
 3. Trabalho. I. Braga, Ialê Falleiros.
 II. Oliveira, Marcio Sacramento de. III. Título.

CDD 613.62

Luísa Tavares Resende

ESTAR BANCÁRIO: vestir a camisa da empresa e do adoecimento

Dissertação apresentada à Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Educação Profissional em Saúde.

Aprovada em 19/03/2019

BANCA EXAMINADORA

Ialê Falleiros Braga – FIOCRUZ/Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio

Filippina Chinelli – FIOCRUZ/Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio

Élida Azevedo Hennington – FIOCRUZ/Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca

AGRADECIMENTOS

A Deus e ao meu anjo da guarda, por iluminar meu caminho e fazer-me forte diante de qualquer possibilidade de fraquejar;

A minha mãe, por quem sempre busco ir além, por cuidar de mim e das minhas coisas com tanto zelo na minha ausência;

Ao meu pai, por toda preocupação;

Ao meu irmão, por ser meu companheiro, porto seguro e confidente;

A minha vovó, minha paixão, por todas as orações e pelo abraço e beijo mais doce em cada encontro;

Ao Gui, presente que a vida me deu, por vivenciar essa trajetória comigo, e por todo auxílio no primeiro ano, nas idas e vindas ao Rio;

Ao Diego, meu primo-irmão, por vibrar a cada conquista e pelo seu acolhimento ímpar;

A Ialê, minha orientadora, pelos ensinamentos, paciência e pela luz que transmite;

Ao Marcio, meu coorientador, sempre atencioso, por toda dedicação;

As secretárias da pós-graduação, Michelli e Patrícia, pela acolhida e prontidão de sempre;

Aos amigos feitos, Ana Clara e Jane pela parceria e carinho; Luíza, Fernanda e Guilherme pelos momentos de descontração e reflexão. Vou sentir saudades;

As minhas amigas, por entenderem a ausência e pelos incentivos, em especial a Ana Esterci, a qual eu dividi todas as aflições, desde o momento da seleção;

A professora Mariana, orientadora do TCC da graduação de Serviço Social, pelo incentivo e parceria consolidada;

A Taiomara, diretora de saúde e condições de trabalho do SINTRAF/JF por abraçar a ideia e tornar esta pesquisa possível;

A Ana Paula, ex-assistente social do SINTRAF/JF por sua prontidão em ajudar quando as dúvidas tomavam conta;

Aos diretores e funcionários do SINTRAF/JF por todo o auxílio;

Aos bancários entrevistados, por disponibilizarem seu tempo e compartilhar suas histórias e aflições;

A tia Rosane, bancária, pelo seu atendimento impecável, mesmo quando sua saúde estava fragilizada;

Aos membros da banca examinadora, Dr^a Élide e Dr^a Filippina – Pina - que gentilmente aceitaram colaborar com esta dissertação;

Por fim, agradeço a todos aqueles que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação.

RESUMO

O mundo do trabalho tem sofrido intensas mudanças; em 1990 inicia-se um período de processo de trabalho ainda mais precário, marcado por novas formas de gestão e organização. Ocorre que essas transformações beneficiam o capital em detrimento da saúde dos trabalhadores, que buscam ao máximo responder as expectativas da empresa. Para preservar seu emprego, o trabalhador acaba aceitando as condições impostas, entretanto, muitos acabam adoecendo. Nesse sentido, a presente pesquisa propôs analisar a prevalência de doenças em bancários vinculados a bancos privados da cidade de Juiz de Fora – Minas Gerais. Para alcançar o objetivo proposto, foram analisadas as variáveis coletadas das Comunicações de Acidente de Trabalho registradas no Instituto Nacional do Seguro Social nos anos de 2015, 2016 e 2017; e realizadas entrevistas estruturadas com 10 bancários, para a análise dessas foi utilizada a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo. Foram encontradas 148 Comunicações de Acidente de Trabalho, a prevalência de adoecimento em 2015 foi de 61,54 para mil bancários, em 2016 foi de 95,16 e 2017 foi de 76,56. Os “Transtornos mentais e comportamentais” predominaram durante o período, com 110 registros. Adoecidos, todos os bancários da pesquisa precisaram se afastar do trabalho para se tratar, e ao retornarem ao ambiente de trabalho e serem expostos as mesmas condições, 46 bancários apresentaram piora do seu quadro, sendo necessário um novo afastamento. Os dados encontrados indicam que o processo de trabalho bancário adocece o trabalhador, e que esses postergam ao máximo o afastamento do trabalho, tendo em vista o estigma que isso representa perante a gestão bancária.

Palavras-Chaves: Bancários; Saúde Ocupacional; Trabalho.

ABSTRACT

The world of work has undergone intense changes; in 1990 an even more precarious work process began, marked by new forms of management and organization. It happens that these transformations benefit the capital to the detriment of the health of the workers, who look for the maximum to answer the expectations of the company. To preserve his job, the worker ends up accepting the conditions imposed, however, many end up getting sick. In this sense, the present research proposed to analyze the prevalence of diseases banking linked to private banks in the city of Juiz de Fora - Minas Gerais. In order to reach the proposed objective, the variables collected from the Work Accident Communications registered at the National Social Security Institute in the years 2015, 2016 and 2017 were analyzed; and structured interviews were conducted with 10 bankers, for the analysis of these was used the technique of the Discourse of the Collective Subject. There were 148 Communications of Accident of Work, the prevalence of illness in 2015 was of 61,54 to 1000 banking, in 2016 was of 95,16 and 2017 was of 76,56. The "Mental and behavioral disorders" prevailed during the period, with 110 registries. Diseased, all the bankers of the research had to leave the work to be treated, and when they returned to the work environment and were exposed to the same conditions, 46 bankers presented a worsening of their situation, and a new removal from work was necessary. The data found indicate that the banking work process makes the worker sick, and that these postpone the removal of work to the maximum, in view of the stigma that this represents in front of banking management.

Keywords: Banking; Occupational Health; Job.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Percepção do Prejuízo à Saúde por Tipos de Cargas de Trabalho, por Bancos.....	36
Figura 2 Afastamento (Auxílio-Doenças por Acidente de Trabalho – B91) no estado de Minas Gerais, no período de 2012 a 2017.....	43
Figura 3 Afastamento (Auxílio-Doenças por Acidente de Trabalho –B91) cidade de Juiz de Fora, no período de 2012 a 2017.....	44
Figura 4 Percentual de Comunicação de Acidente de Trabalho cadastrada no Instituto Nacional do Seguro Social por bancário de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017.....	53
Figura 5 Total de Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017.....	54
Figura 6 Quantidade de Comunicação de Acidente de Trabalho por tipo cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017.....	54
Figura 7 Estado civil dos bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017.....	55
Figura 8 Grau de instrução dos bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017.....	55
Figura 9 Classificação Brasileira de Ocupações dos bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional de Seguro Social no período de 2015 a 2017.....	56
Figura 10 Prevalência de doenças em bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017.....	60
Figura 11 Novas conquistas dos bancários para a Convenção Coletiva de Trabalho 2018/2020.....	93

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Frequência de afastamentos previdenciários por grupo de doenças no Brasil no período de 2012 a 2017.....	43
Tabela 2	Registro de afastamento no Instituto Nacional do Seguro Social por Bancos múltiplos, com Carteira Comercial no Brasil e em Minas Gerais no período de 2015 a 2017.....	45
Tabela 3	Quantidade de acidente de trabalho por situação do registro e motivo, com Comunicação de Acidente de Trabalho registrada no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017.....	46
Tabela 4	Quantidade de acidente de trabalho por situação do registro e motivo, segundo atividade econômica e Classificação Nacional de Atividades Econômicas, com Comunicação de Acidente de Trabalho registrada no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017.....	46
Tabela 5	Número de agências e postos de atendimento em Juiz de Fora – Minas Gerais no período de 2015 a 2017.....	50
Tabela 6	Cálculo de dispersão da idade e remuneração de um grupo de 148 bancários.....	57
Tabela 7	Relação entre grau de instrução e remuneração de um grupo de 148 bancários.....	57
Tabela 8	Relação entre função e remuneração de um grupo de 148 bancários.....	58
Tabela 9	Capítulos e categorias da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10) encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017.....	59
Tabela 10	Perfil dos 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017.....	61
Tabela 11	Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 1.....	62
Tabela 12	Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 2.....	63
Tabela 13	Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 3.....	65

Tabela 14 Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017- pergunta 4.....	67
Tabela 15 Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 5.....	69
Tabela 16 Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 6.....	71
Tabela 17 Frequência das ideias centrais do Discurso do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 7.....	72
Tabela 18 Número de emprego nos cinco maiores bancos Brasil - 2015 e 2016.....	87
Tabela 19 10 motivos mais frequentes (Acidentes e Doenças) em Minas Gerais no período de 2012 a 2017.....	108
Tabela 20 10 motivos mais frequentes (Acidentes e Doenças) em Juiz de Fora no período de 2012 a 2017.....	108
Tabela 21 10 Setores econômicos com mais comunicações de acidente em Juiz de Fora no período de 2012 a 2017.....	109
Tabela 22 10 Setores econômicos com mais afastamento em Juiz de Fora no período de 2012 a 2017.....	109
Tabela 23 Registro de acidente de trabalho no Brasil e em Minas Gerais no período de 2015 a 2017.....	110
Tabela 24 Registro de afastamento no Instituto Nacional do Seguro Social no Brasil e em Minas Gerais no período de 2015 a 2017.....	111
Tabela 25 Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017.....	113
Tabela 26 Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional de Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no ano de 2015.....	115

Tabela 27 Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no ano de 2016.....116

Tabela 28 Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no ano de 2017.....117

LISTA DE SIGLAS

AC Ancoragens
AEAT Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho
AEPS Anuário Estatístico da Previdência Social
BCB Banco Central do Brasil
BCC Banco Comercial
BMCC Bancos Múltiplos com Carteira Comercial
CEF Caixa Econômica Federal
CPD Centro de Processamento de Dados
CDI Certificado de Depósito Bancário
CCQ Círculos de Controle de Qualidade
CBO Classificação Brasileira de Ocupação
CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados com a Saúde
CNAE Classificação Nacional de Atividades Econômicas
CAT Comunicação de Acidente de Trabalho
CONTRAF Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro
DIESSE Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DSC Discurso do Sujeito Coletivo
DORT Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
DUT Data do Último Dia Trabalhado
ECH Expressões Chaves
FEBRABAN Federação Brasileira de Bancos
FENABAN Federação Nacional dos Bancos
IC Ideias Centrais
IDH Índice de Desenvolvimento Humano
IF Instituição Financeira
IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS Instituto Nacional de Seguro Social
JF Juiz de Fora
LER Lesões por Esforços Repetitivos
LULA Luiz Inácio Lula da Silva
PPP Parcerias Público-Privada

PAB Posto de Atendimento Bancário

PIB Produto Interno Bruto

PROER Programa de Estímulo a Reestruturação do Sistema Financeiro Nacional

RAIS Relação Anual de Informações Sociais

RH Recursos Humanos

SFN Sistema Financeiro Nacional

SINTRAF Sindicato dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da Zona da Mata e Sul de Minas

SCFI Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento

TI Tecnologia de Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 REVISÃO DA LITERATURA	17
2.1 METAMORFOSE NO MUNDO DO TRABALHO: O SETOR FINANCEIRO DO BRASIL NOS SÉCULOS XX E XXI.....	17
2.1.1 Compreendendo o porquê de estar bancário.....	18
2.1.2 A financeirização e internacionalização do sistema financeiro.....	21
2.1.3 O processo de automação no sistema financeiro.....	23
2.1.4 A terceirização e os correspondentes bancários	26
2.2 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: REFLEXOS NA SAÚDE DOS BANCÁRIOS	32
2.2.1 As condições e a organização do trabalho no sistema financeiro: uma análise a partir dos anos 1990.....	33
2.2.2 Os reflexos das condições e da organização de trabalho na saúde dos bancários	38
2.3 SAÚDE DO TRABALHADOR: OS REGISTROS DE ACIDENTE DE TRABALHO E A PRODUÇÃO DE DADOS	42
3 OBJETIVO	48
3.1 OBJETIVO PRIMÁRIO	48
3.2 OBJETIVO SECUNDÁRIO	48
4 METODOLOGIA	49
5 RESULTADOS	53
5.1 ADOECIMENTO RELACIONADO AO TRABALHO: A REALIDADE DOS BANCÁRIOS DE BANCOS PRIVADOS NA CIDADE DE JUIZ DE FORA.....	53
5.2 AS DOENÇAS E PROBLEMAS RELACIONADOS A SAÚDE DOS BANCÁRIOS NA CONTEMPORANEIDADE.....	59
6 DISCUSSÃO	74
7 CONCLUSÃO	97
REFERÊNCIAS	100
ANEXOS	108

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1980, com a difusão da ideologia neoliberal, há um processo de ajustes na economia brasileira, necessária para o enquadramento à nova ordem mundial, marcada pela defesa da livre concorrência nacional/internacional e do aumento da produção. Nos anos de 1990, o sistema financeiro sofreu fortes mudanças, consequentes sobretudo desta abertura do mercado, que atraiu bancos estrangeiros, acirrando a competição, e da estabilização da moeda, arrefecendo o período de grandes ganhos advindos da inflação (BORGES; PONTE; CARVALHO, 2012).

Nesse contexto, os ajustes no sistema bancário concretizaram em diminuição de instituições por fusões, privatizações e falência. Para reduzir custos e aumentar os lucros, houve investimento em tecnologia e terceirização. Muitos foram os bancários demitidos, e aqueles que permaneceram precisaram se adequar a um novo perfil desejado, o de bancário produtivo, polivalente e bom vendedor. Com o avanço da tecnologia e a redução no número de trabalhadores, o ritmo de trabalho intensificou-se, colaborando para a super exploração do trabalho bancário (FREITAS, 1999).

A carreira bancária, marcada até então pelo *status* de bons salários, realização e crescimento profissional, sofre modificações junto com os ajustes estruturais, passando a ser uma profissão instável, desvalorizada, frustrante e cercada pelo medo. O novo processo de trabalho, traz como consequências problemas de saúde que estão ocorrendo em escala crescente (DRUCK *et al.*; 2002).

Em um cenário de instabilidade econômica, desemprego e precarização do trabalho, os bancários temem perder o emprego, pois, este ainda garante uma boa remuneração quando comparado a outros, além dos benefícios (LEITE, 2011). O medo do desemprego contribui para o adoecimento, e também para o agravamento do mesmo, uma vez que já adoecidos, muitos bancários convivem com as dores, acompanham o ritmo do banco, postergam o tratamento e omitem atestados (ZAVARIZZI e ALENCAR, 2014).

Permanecendo naquele ambiente que o adoeceu, os sinais e sintomas começam a piorar, e o que antes julgava controlável, não é mais. O tratamento já não é uma escolha, é um meio de sobrevivência, e em alguns casos se faz necessário distanciar daquele ambiente, através do afastamento (RESENDE, 2017).

No período de 2015 a 2017, segundo o Anuário Estatístico da Previdência Social AEPS (2017) e Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho AEAT (2017), o número de acidentes de trabalho por doença cadastrados no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

com código de Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) 6422, correspondentes aos Bancos Múltiplos com Carteira Comercial (BMCC), foi de 6.830 no Brasil e de 265 em Minas Gerais.

De acordo com dados do Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho (2017), no município de Juiz de Fora (JF) os BMCC ficou na oitava posição dos dez setores com mais registros de acidente de trabalho no período de 2012 a 2017, com um total de 192 (1,78%) registros; e continuou na mesma posição entre os 10 setores econômicos com mais afastamento, com 328 (3,57%) afastamentos.

Observa-se que o índice de registro de acidente de trabalho é alto em relação as outras atividades econômicas, tendo em vista o número de trabalhadores dessas quando comparados aos de bancários, e também ao fato de possuírem várias classes de trabalhadores. O primeiro lugar foram as atividades de atendimento hospitalar (16,5%); o segundo lugar o comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - hipermercados e supermercados (5,4%) e o terceiro lugar a construção de edifícios (4,7%) (Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017).

Nesse contexto de intensas mudanças no processo de trabalho bancário e do significativo adoecimento da categoria, que a presente pesquisa objetiva analisar a prevalência de doenças ocupacionais em bancários vinculados a bancos privados da cidade de Juiz de Fora- Minas Gerais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 METAMORFOSE NO MUNDO DO TRABALHO: O SETOR FINANCEIRO DO BRASIL NOS SÉCULOS XX E XXI

Tomando como base que o determinante fundamental do processo de trabalho no capitalismo é a geração do lucro, ou seja, da mais-valia, pode-se inferir que as constantes mudanças no mundo do trabalho, nesse sistema, estão ligadas à situação competitiva do mercado. Logo, o processo de trabalho ocorre em meio às relações de produção capitalistas, onde os detentores dos meios de produção material e simbólica desenvolvem formas de controle sobre os trabalhadores por meio da organização e da tecnologia empregada no trabalho (MARX, 1988).

De acordo com Laurell (1978) com base no pensamento marxista, é possível identificar diferentes formas de consumo da força de trabalho, e essas estão ligadas à extração de mais-valia absoluta e relativa. A extração de mais-valia absoluta consiste no aumento de tempo de trabalho ou na redução dos salários, sem que haja modificações nos instrumentos e na organização do trabalho. Já a extração da mais-valia relativa ocorre através do aumento da produção por meio das mudanças tecnológicas ou/e da intensificação do trabalho. Tratando-se do capitalismo nos países latino-americanos, nos anos de 1970, a forma predominante de extração de mais-valia identificada pela autora foi a relativa, caracterizada pela intensificação da produção e da introdução de tecnologia avançada, implicando na exposição a riscos mais elevados de acidentes, de estresse e de fadiga, e a alterações fisiológicas que podem tornar-se patológicas.

A autora também destaca o poder organizacional coercitivo do trabalho, estabelecido no momento em que os trabalhadores não podem planejar sua vida sem tomar como base o tempo e a energia que necessitam para desenvolver seu trabalho. Logo, a vida fora do trabalho está intrinsecamente ligada a ele, sejam as questões familiares, de estudo, de lazer, entre outras.

Sendo assim, o grande desafio dos trabalhadores bancários e das suas formas de representação é a luta contra o modelo de gestão sustentado pelo sistema capitalista de face neoliberal, onde se faz presente a flexibilização e a precarização do trabalho, concretizadas via terceirização, imposição de metas, remuneração variável, entre outras formas que visam aumentar o lucro empresarial a partir da superexploração dos trabalhadores (ROCHA, 2014).

2.1.1 Compreendendo o porquê de estar bancário

Na década de 1970, o método de produção fordista entra em declínio. No intuito de manter e elevar as taxas de lucro, os empresários apostaram na introdução da microeletrônica e em modificações na organização do trabalho. O modelo tradicional Taylorista¹-Fordista² ganha nova direção, a partir da adoção das práticas de produção flexível e enxuta, oriundas do Toyotismo³. Norteados pela ideologia neoliberal, na década de 1980, o modelo toyotista se instaura fortemente no mundo do trabalho, especialmente no setor fabril, trazendo consigo o trabalho precarizado e o desemprego estrutural.

Embora o setor financeiro sempre tenha sido ponta de lança das mudanças no mundo do trabalho, é na década de 1990 que essas ocorrem de maneira mais acentuada - reflexo da liberalização, da abertura financeira, da reengenharia, da automação, da terceirização, entre outros – caracterizado pelo uso intensivo da tecnologia, do emprego de novas formas de gestão e da eliminação de postos de trabalho (GRISCI; BESSI, 2014).

Segundo Druck (1999) houve três períodos de modernização no decorrer da reestruturação produtiva. O primeiro período foi no final da década de 1970 e início da de 1980, quando as práticas inovadoras se voltaram à adoção dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ)⁴. O segundo período ocorreu entre 1984 e 1985, com ligeira difusão dos equipamentos e práticas como o *Just in time*⁵, Programa de Qualidade Total e Controle

¹ O Taylorismo foi criado no final do século XIX pelo economista e engenheiro mecânico norte-americano Frederick Winslow Taylor. Com a finalidade de alcançar o melhor resultado e eficiência de cada trabalhador, em menor tempo possível, as tarefas deveriam ser divididas de acordo com as aptidões de cada trabalhador, estes eram treinados e supervisionados. Além disso, contava com incentivos salariais, para manter os mesmos motivados em aumentar a produção. Esse sistema também ficou conhecido como Administração Científica (PINTO, 2010).

² O Fordismo foi um sistema de produção inventado em 1914 por Henry Ford, empresário norte-americano, que trazia como objetivo a diminuição dos gastos da produção, por conseguinte reduzir o preço do produto e vender para um número maior de consumidores. A aposta foi na produção em massa, o sistema de produção contava com uma esteira rolante que transportava o produto, e cada trabalhador realizava uma tarefa (PINTO, 2010).

³ O sistema de organização nomeado Toyotismo foi criado no Japão, pelo engenheiro japonês Taiichi Ohno, após a Segunda Guerra Mundial, com intuito de recuperar as indústrias, sendo aplicado pela primeira vez na fábrica da Toyota. As principais características, estão ligadas a flexibilização da produção, a fabricação e o armazenamento, estes devem ocorrer de acordo com a demanda do mercado. Além disso, deve-se evitar ao máximo o desperdício de tempo e matéria-prima. Os trabalhadores precisam ser qualificados e multifuncionais, ou seja, ter capacidade de atuar em qualquer área da empresa (PINTO, 2010).

⁴ O Círculo de Controle da Qualidade (CCQ) é um pequeno grupo de cinco a doze pessoas que se reúnem voluntariamente e com regularidade para identificar, analisar e propor soluções para problemas de qualidade e de produção (FERRO; GRANDE, 1997).

⁵ *Just in time*: é uma filosofia de gestão empresarial voltada para o controle e planejamento da matéria-prima, produção e venda, a fim de reduzir o estoque, os custos decorrentes deste e o desperdício (PINTO, 2010).

Estatístico de Processo, e houve uma importante ampliação nas inovações tecnológicas com base na microeletrônica. O terceiro período se deu nos anos de 1990, quando as empresas empenharam-se nas inovações tecnológicas, nas novas formas de gestão e em estratégias organizacionais, voltadas para aumentar sua eficiência, produtividade e qualidade.

Diante de tantas mudanças, a instabilidade e a imprevisibilidade no trabalho tornaram-se íntimas dos trabalhadores, que convivem dia a dia com elas, em um cenário de eliminação dos postos de trabalho, de terceirização e privatização, esta última responsável pelo aumento da demissão voluntária e diminuição dos concursos públicos (RUHENA, 2004).

Até então, o trabalho bancário era algo promissor, altamente desejado pelos bons salários e *status* da profissão (FARIAS, 2004). No novo contexto, muitos bancários assistiram a si mesmos ou colegas serem demitidos, e aqueles que permaneceram tiveram que se enquadrar no novo processo de trabalho que se descortinava rapidamente e violentamente diante dos seus olhos e sentimentos (GRISCI, 2002).

O processo de trabalho passa a ser marcado por uma nova relação entre trabalhadores/clientes/demanda, onde o bancário deixa de ser excepcionalmente um operacionalizador de pequenos trabalhos burocráticos para assumir a posição de consultor de negócios (LARANGEIRA, 1997).

Aquele bancário que atendia o mesmo cliente por anos, que era conhecido no bairro, tornou-se raro. As agências passam a ter segmentos de cliente, os bancários são promovidos rapidamente, assim como transferidos ou demitidos⁶.

É nesse sentido que Grisci e Bessi (2014, p.174) destacaram as mudanças do perfil do bancário, “do contador com conhecimento sobre todo o processo de trabalho no banco, com perspectiva de carreira, detentor de um status social, a um funcionário pouco qualificado, fragmentado em tarefas simples e repetitivas.” Além disso, vale lembrar a aposta dos bancos nos jovens, o que acaba trazendo um aspecto de transitoriedade, uma vez que estes se inserem no banco e permanecem até se formarem e conseguirem emprego na carreira escolhida.

A gestão da empresa dita as regras e responsabiliza o trabalhador por seu crescimento. Sendo assim, cabe ao trabalhador consentir com a mesma para manter-se empregado e buscar ascensão. Logo, é atribuído ao bancário o seu sucesso ou insucesso, como se isso dependesse somente dele, e não de outros fatores, como os de ordem econômica e política (JINKINGS, 2007). Cabe aqui o termo tão falado atualmente, o da empregabilidade.

⁶ “O setor, que empregava 446.830 em 1997, em 2002 passou a empregar somente 392.180 funcionários, revelando uma queda de 12,2% em apenas cinco anos.” (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE SÃO PAULO, 2004, p. 2).

De origem inglesa, a palavra empregabilidade corresponde a um serviço realizado por especialistas em recursos humanos às empresas, buscando direcionar de maneira mais adequada o processo de dispensas de profissionais de nível superior. Entretanto, esta palavra também tem sido assimilada como a capacidade do indivíduo de manter-se ou reinserir-se no mercado de trabalho, por meio de elementos que o tornem qualificado para competir com aqueles que também disputam o emprego. Logo, os indivíduos são responsabilizados pelo desenvolvimento de táticas capazes de inseri-los ou mantê-los no mercado de trabalho, justificando o desemprego como a ausência de preparação dos próprios indivíduos com as mudanças no mundo do trabalho. (OLIVEIRA, 2009).

Falando do setor financeiro, além das regras existem as metas, essas são impostas, não há participação de quem deverá cumpri-las em sua definição. É preciso atingi-las, e os meios usados para isso são “escolhidos” pelos bancários. Acontece, que algumas vezes as escolhas são julgadas pelos próprios como injustas, por exemplo, quando precisam vender produtos para clientes que deles não necessitam. Embora cientes da injustiça, não possuem outra saída, tendo em vista que precisam defender seu emprego. Corroborando com essa reflexão, Dejours (1999, p.73) analisando o trabalho nas organizações atuais, afirma que “a participação consciente do sujeito em atos injustos é resultado de uma atitude calculista. Para manter seu lugar, conservar seu cargo, sua posição, seu salário, suas vantagens e não comprometer seu futuro e até sua carreira, ele precisa aceitar ‘colaborar’”.

A autora desta dissertação, participou de palestras, campanha salarial, estagiou no Sindicato dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da Zona da Mata e Sul de Minas (SINTRAF/JF) e realizou pesquisa com bancários. Através de diálogos com esses, pode-se perceber que colaborar é “vestir a camisa da empresa”; é colocar o trabalho acima de tudo, seja dos aspectos pessoais ou mesmo da saúde, é trabalhar arduamente durante a semana e no final de semana, sair para almoçar com cliente para fechar um grande negócio, atender os telefonemas dos gestores a qualquer momento, acordar e se produzir nos mínimos detalhes para estar o mais apresentável possível, é defender os ideais da empresa e venerar o trabalho.

Mesmo “vestindo a camisa” da empresa, os bancários não têm segurança no seu emprego. Muitas trabalhadores incorporam os discursos do banco e disseminam os mesmos, acreditando que realmente “fazem parte do time”, mas são surpreendidos com perseguições e demissões.

É perante todos esses processos que entende-se que trabalhadores do sistema bancário “estão bancários”.

2.1.2 A financeirização e internacionalização do sistema financeiro

Junto com a reestruturação produtiva, verificou-se a adoção de novas tecnologias, mudanças organizacionais, flexibilização/precarização nos contratos e no trabalho, terceirização, entre outros (PREVITALI; FAGIANIO, 2014). O setor financeiro foi um dos motores da mudança, logo, os trabalhadores bancários sofreram com todos os efeitos acima citados.

Durante os anos de 1980, a expansão e o desenvolvimento financeiro no Brasil ficaram condicionados ao processo de inflação crônica e restrição externa. A crise da dívida externa marcou um contexto de baixo crescimento econômico e altos patamares de inflação. A rentabilidade dos sistemas financeiros estava voltada ao *float*⁷, entretanto, a demanda por este tipo de financiamento já havia caído muito com a implantação dos programas de ajuste da dívida externa e com a retração da taxa de investimento (ANTUNES, 2014).

Perante essa situação, houve fechamento de agências e demissão de funcionários. O governo, por sua vez, implementou medidas buscando auxiliar os bancos. Antunes (2014) expõe essas medidas em seu estudo:

[...] o governo logo implementou uma série de medidas visando o auxílio aos bancos: reduziu o custo do redesconto; permitiu o recolhimento de depósitos compulsórios em títulos públicos em até 10% de exigibilidade de cada instituição; reduziu o horário de atendimento ao público; e criou o Certificado de Depósito Bancário (CDI) a fim de maximizar o uso de recursos disponíveis pelas instituições financeiras, aprovando também a cobrança de tarifas máximas por serviços prestados pelas instituições bancárias. (ANTUNES, 2014, p.164)

Como os depósitos e empréstimos deixaram de ser as variáveis de maior importância na aquisição dos lucros, o setor financeiro assumiu um novo perfil operacional, aderindo à novas possibilidades de serviços e operações financeiras. É nesse sentido que o projeto da Reforma Financeira apresentou um novo segmento para o sistema financeiro brasileiro através dos Bancos Múltiplos⁸, estes atuam por meio de diferentes produtos e segmentos do mercado bancário, como, por exemplo, intermediação financeira, seguros, previdências, entre outros (CAMARGO, 2009).

Na década de 1990, as reformas neoliberais tomaram conta do país, procedendo a liberalização monetária e a abertura comercial, ambas desenvolvidas pelo Consenso de

⁷ Definição de *float* pelo Banco Central do Brasil: Recursos transitoriamente mantidos ou depositados em bancos, geralmente sem remuneração para o depositante/correntista.

⁸ Definição de bancos múltiplos pelo Banco Central do Brasil: Os bancos múltiplos são instituições financeiras privadas ou públicas que realizam as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento.

Washington,⁹ logo, influenciadas por fortes grupos financeiros que tinham como objetivos as privatizações, o aumento da concentração de renda, a desregulação trabalhista, a elevação dos níveis de pobreza e a intensificação do trabalho precário (BATISTA; MORAES, 2012).

Nessa conjuntura, no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, foi implantado o Plano Real na busca da “estabilização monetária”. Acontece que esse ocorreu em uma perspectiva cambial e de juros altos, a qual se tornou inexecutável após as sequenciais crises nos países capitalistas periféricos e do custo progressivo da dívida externa (SESTELO et al, 2018). Nesse momento, houve uma expansão das operações de crédito por meio da queda da inflação e da chegada dos recursos externos.

Na busca por lucro, o sistema financeiro ampliou rapidamente os empréstimos, na perspectiva de recompor suas receitas. Contudo, esta estratégia trouxe aumento de riscos relacionados às carteiras de empréstimos com pagamentos duvidosos, e foi exatamente o que ocorreu, em pouco tempo, os bancos estavam convivendo com a crise da inadimplência (MAGALHÃES, 1999; CAMARGO, 2009).

Com essa dificuldade, ficou evidente a inexistência de instrumentos apropriados à disposição da autoridade monetária para interferir nos mesmos. Nesse sentido, em 1995, o governo implantou o Programa de Estímulo à Reestruturação do Sistema Financeiro Nacional (PROER) e editou a Medida Provisória nº 1.182, que confere ao Banco Central do Brasil (BCB) o aparato legal para conduzir o sistema financeiro a um novo modelo, dando o poder de deixar no sistema somente as instituições que tivessem saúde, liquidez e solidez.

Em agosto de 1995, Pedro Sampaio Malan, na época Ministro do Estado e da Fazenda, enviou propostas¹⁰ para o presidente Fernando Henrique Cardoso relativas ao aporte de capitais externos, segundo ele, necessário ao desenvolvimento do Sistema Financeiro Nacional. No dia 23 de agosto de 1995, o presidente se colocou de acordo, e dois dias após foi publicado no Diário Oficial da União. Nesse contexto, observa-se dois grandes movimentos, a infiltração do capital estrangeiro e a privatização dos bancos estaduais.

⁹ “Em novembro de 1989, reuniram-se na capital dos Estados Unidos funcionários do governo norte-americano e dos organismos financeiros internacionais ali sediados - FMI, Banco Mundial e BID - especializados em assuntos latino-americanos. O objetivo do encontro, convocado pelo Institute for International Economics, sob o título "Latin American Adjustment: How Much Has Happened?", era proceder a uma avaliação das reformas econômicas empreendidas nos países da região. Para relatar a experiência de seus países também estiveram presentes diversos economistas latino-americanos. Às conclusões dessa reunião é que se daria, subsequentemente, a denominação informal de "Consenso de Washington"” (BATISTA,1994, p.5).

¹⁰ BANCO CENTRAL. Disponível em: https://www3.bcb.gov.br/sisorf_externo/manual/11-09-020-001.htm. Acesso em: 17 abril, 2018.

Segundo Batista e Moraes (2012) a liberalização financeira consistiu na entrada de instituições não bancárias e bancos estrangeiros no mercado, trazendo um novo contexto competitivo, que colaborou para o aumento significativo do número de privatizações, fusões, incorporações, e liquidações de instituições bancárias, levando à concentração de capital nas mãos das grandes instituições financeiras.

As autoras ressaltam a colaboração do governo Luiz Inácio Lula da Silva (LULA) para as privatizações e abertura financeira, através da sinalização da reforma trabalhista, do início do processo de reforma sindical, da aprovação das leis de falência e de Parcerias Público-Privadas (PPP). Sendo assim, nota-se o prosseguimento das políticas apoiadas na ideologia neoliberal e na sustentação do processo de financeirização.

Juntamente com a internacionalização e liberalização da economia nacional, adequadas aos interesses privados, verifica-se o acirramento da degradação do trabalho. A concentração de renda nas mãos de poucos reflete no desemprego de muitos. Nota-se que vários bancos foram à falência e, posteriormente, acabaram sendo leiloados ou vendidos, e todos os bancos sobreviventes foram tomados por uma onda de mudanças em sua organização de trabalho, que mais uma vez trouxe severas consequências para os trabalhadores bancários (BORGES; PONTE; CARVALHO, 2012).

2.1.3 O processo de automação no sistema financeiro

A disputa para se manter e aumentar o espaço no mercado fez com que as grandes empresas mudassem sua forma de organização, e uma das maneiras foi apostar na atualização tecnológica. Na década de 1960, iniciou-se o processo de automação bancária no Brasil, e as décadas de 1970 e 1980 foram marcadas por intenso investimento em equipamentos de grande porte. Um relevante acontecimento foi a implantação dos sistemas *online*, que possibilitaram a interligação de dados entre as agências e as centrais (RUHENA, 2004).

Para Schmitz e Mahl (2000) o processo de automação bancária ocorreu através de sucessivos avanços, que podem ser descritos em etapas, como: processamento de dados centralizados; processamento de dados distribuídos – “a fase de *marketing*”; processamento de dados distribuídos – “a fase de racionalização”, e as tendências atuais da automação bancária. Tais fases serão descritas brevemente a seguir.

O processamento de dados centralizados começou na década de 1960, momento no qual os bancos adquiriram seus primeiros computadores. Mais tarde introduziram os *mainframes*, ou seja, computadores de grande porte com capacidade de processar um grande

volume de informações. Com a implantação desses, a movimentação diária das agências passam a ser enviadas para o Centro de Processamento de Dados (CPD), onde eram processadas e devolvidas no dia posterior (SCHMITZ; MAHL, 2000).

É fato que o CPD foi um grande avanço, entretanto, dispunha de alguns problemas advindos do acúmulo de dados que acabavam por sobrecarregar o sistema e geravam atrasos na emissão das informações às agências. Na busca de solucionar o problema, na década de 1970, os bancos implantaram subcentros de entrada de dados que tinham como objetivo filtrar os dados, para devolvê-los ao CPD. Embora o aumento de CPD fosse uma boa alternativa, os custos gerados seriam altíssimos (SCHMITZ; MAHL, 2000).

Nesse sentido, fez-se necessário que a área administrativa procurasse meios alternativos para o manejo das informações advindas das agências, o que resultou em nova etapa do processo de automação bancária, nomeada de processamento de dados distribuídos – fase de *marketing*. Essa nova etapa contou com uma rápida propagação tecnológica, gerando um próspero aperfeiçoamento dos subcentros/unidades descentralizadas, além de racionalização das tarefas executadas no CPD. Referido fato pode ser explicado pela aposta dos bancos na automação como estratégia de *marketing* e melhoria da qualidade dos serviços prestados (SCHMITZ; MAHL, 2000).

Ocorreu então a automação dos caixas, com a inserção do cartão magnético e o código do cliente. As transações bancárias passam a ser efetuadas com mais facilidade e os dados transferidos automaticamente para as CPD (SCHMITZ; MAHL, 2000).

No final da década de 1980 e início da década de 1990, o processo de automação teve como primordialidade a racionalização dos serviços bancários, através da redução de trabalhadores e aquisição de ganhos de produtividade. Essa etapa ficou conhecida como processamento de dados distribuído – fase da racionalização. Houve a introdução de terminais nas agências bancárias, ligados ao computador central, o que tornou possível o abastecimento das informações em rede para o complexo de agências de cada instituição bancária (SCHMITZ; MAHL, 2000).

Cernev, Diniz e Jayo (2009) se empenharam em estudar o processo de automação bancária. A pesquisa traz uma breve história da automação bancária no Brasil desde seus primórdios até a contemporaneidade. Para eles, o processo de automação não é marcado pelo “fim das fases”, uma vez que essas não se encerram, pelo contrário, são aprimoradas. Sendo assim, nomearam os acontecimentos da automação nos bancos como “ondas de inovação”. Além disso, trouxeram uma observação importante, frisando que, nas primícias da automação, a Tecnologia de Informação (TI) estava restrita aos sistemas centrais de processamento e

compensação de transações, não sendo perceptível pelos clientes, enquanto nas fases subsequentes, a TI estava cada vez mais próxima aos clientes, principalmente com a introdução e disseminação da *internet banking*¹¹.

É a partir da implantação do modelo de processamento de dados distribuídos, da automação dos caixas das agências e dos primeiros terminais de auto-atendimento implantados dentro das agências, que a clientela passa a perceber a presença da TI. Em pouco tempo, os clientes puderam contar com terminais de auto-atendimento em locais públicos, e subsequentemente com o atendimento telefônico, o *home banking*¹² e o *office banking*¹³.

Seguindo a lógica de inovações e usabilidade, o *mobile banking*¹⁴ ganha espaço. Os consumidores mostraram uma boa aceitação, isso torna-se evidente com a pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) de Tecnologia Bancária 2018, que revela o *mobile banking* como o principal responsável pelo aumento de transações bancárias em 2017 (FEBRABAN, 2018).

Colocando-se a pensar nas várias atividades que os indivíduos desenvolvem durante o dia, o fato de não ir a agência bancária para realizar transações parece um grande privilégio, afinal, é possível fazer as mesmas rapidamente em aparelhos eletrônicos no horário de almoço do trabalho ou alguns minutos antes de dormir. De acordo com Varella e Borges (2012) o banco encaminha os clientes para o autoatendimento, e foca o atendimento por bancários “presenciais” para transações de negócios, créditos, investimentos e vendas de produto.

Como os clientes de renda média e alta já estavam sendo vastamente atendidos, fez-se necessário desenvolver alternativas que abrangesse o público de baixa renda. Para atender esta demanda, o sistema financeiro estabeleceu parcerias com setores não bancários, como os correspondentes bancários (DROPPA; BARROS; VAZQUEZ, 2017).

2.1.4 A terceirização e os correspondentes bancários

A terceirização nada mais é que uma estratégia econômica por meio da qual um terceiro presta serviços ou produz bens para uma empresa que o contrata (BARRAS JÚNIOR, 1997). Com a abertura do mercado brasileiro e a recessão interna, o processo de terceirização

¹¹ Termo utilizado para caracterizar transações, pagamentos e outras operações financeiras ou de dados via internet através de uma página segura de banco.

¹² Serviços oferecidos aos clientes (pessoa física) através da internet.

¹³ Serviços oferecidos aos clientes (pessoa jurídica) através da internet.

¹⁴ Serviços oferecidos aos clientes através de aplicativos para smartphone.

no Brasil incidiu no intuito de acompanhar as tendências do mercado mundial. Na busca de manter-se competitivo, era imprescindível o aumento da produtividade, a redução de custos e a melhoria da qualidade (SOUZA, 1997).

Diante da situação de concorrência entre produtos internos e externos e da retração do mercado no Brasil, causada pela recessão, tornou-se necessário o aumento da exportação. Para continuar no mercado, as empresas passaram a adotar novas formas de gestão e organização do trabalho. Na tentativa de conter suas despesas e sustentar sua rentabilidade, enxugaram gastos, através da redução de salários e benefícios dos trabalhadores, de demissões, da economia de matérias-primas e insumos e da terceirização dos serviços (SOUZA, 1997).

Para Souza (1997) ao analisar alguns objetivos que rodeiam a terceirização, não há dúvidas de que esta seja uma forma de alcançar ganhos econômicos. Referidos objetivos estão ligados a: redução de despesas, mudanças organizacionais, racionalidade produtiva, especialização flexível, quebra do movimento sindical e o “*outsourcing*” no mundo¹⁵.

Sendo assim, o autor relata que conquistados esses objetivos, há uma modificação na estrutura produtiva das empresas, mas também nas organizações sindicais e na vida dos trabalhadores. A empresa se beneficia com seus vastos ganhos, enquanto os trabalhadores sofrem severos prejuízos, dentre os quais podem ser destacados:

1. Os benefícios sociais dos trabalhadores das terceiras contratadas são menores que os vigentes na empresa-cliente, ou seja, na empresa mãe.
2. Os níveis salariais praticados nas empresas terceiras são, no mais das vezes, inferiores aos da contratante (empresa-cliente).
3. Redução do número de empregados diretos na estrutura produtiva das empresas-mãe. Isto ocorre, em função da busca frenética de mecanismos que lhes isentem do pagamento de alguns impostos e encargos sociais dos salários.
4. Degradação das condições de trabalho nas subcontratadas, pois existem empresas que terceirizam setores perigosos e insalubres, que oferecem riscos, com o intuito de eximir-se de culpa em casos de acidentes e doenças profissionais. Esse quadro é agravado ainda mais, em virtude do fato de que a grande maioria das empresas subcontratadas não oferecerem aos seus empregados o equipamento de proteção na execução de determinados serviços perigosos e insalubres.
5. Combate às organizações e conquistas sindicais e ampliação do controle da produção e do trabalho.
6. Redução do espaço para a democracia no chão da fábrica pela diminuição dos coletivos, pela atomização dos fornecedores.
7. Desmobilização sindical, com os trabalhadores saindo de categorias mais mobilizadas para categorias menores e desmobilizadas. (SOUZA, 1997, s/p.)

O setor financeiro aderiu à terceirização de forma calorosa. Inicialmente terceirizaram-se as áreas de apoio, como os serviços de vigilância, limpeza e transporte de valores. Em

¹⁵ “*Outsourcing*” no mundo: “As empresas dos países industrializados buscam o ‘*outsourcing*’ para incorporar tecnologia aos seus produtos. E para isso, elas vão atrás de fornecedores mais capazes, especialistas, concentrando-se no seu produto estratégico, naquilo em que elas são capazes de fazer melhor, deixando as tarefas secundárias e auxiliares para outras empresas que se especializaram de maneira mais racional e com custos menores. Essas empresas objetivam alcançar tanto elementos de produtividade quanto novas condições de competitividade”. (SOUZA, 1997, s/p.)

pouco tempo, a terceirização alcançou as atividades centrais, como a digitação, a compensação e microfilmagem de cheques, o processamento de dados e o tratamentos de documentos contábeis (FREITAS, 1999).

As organizações sindicais e os representantes da categoria bancária lutam contra a terceirização desde seus primórdios (ROCHA, 2014). Entretanto, foram surpreendidos com a aprovação da Lei 13.429/2017 que afetou grande número de trabalhadores e que rapidamente foi implementada pelos banqueiros.

No dia 23 de março de 2017, a Câmara dos Deputados aprovou o Projeto de Lei 4.302/1998, modificando dispositivos da Lei nº 6.019, de 1974, que versa sobre o trabalho temporário em empresas urbanas e sobre as relações de trabalho nas empresas de prestação de serviços a terceiros. Em 31 de março, o projeto foi sancionado por Michel Temer – presidente da república -, transformando-se na Lei 13.429/2017.

Em Nota Técnica de nº 175, o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) expõe que a lei traz ainda mais instabilidade, insegurança e precarização das condições de trabalho, além disso, modifica a estrutura do mercado de trabalho, tornando-se mais densas as desigualdades, rotatividades e heterogeneidades já presentes (DIEESE, 2017).

A aprovação da lei tomou conta da imprensa, das redes sociais, das rodas de conversas e, claro, das organizações sindicais. No dia 27 de março de 2017, quando ainda se tratava de um projeto de lei da terceirização, a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF) se pronunciou sobre o assunto. Na notícia, Wagner Nascimento, coordenador da Comissão de Empresa do Banco do Brasil, demonstrou sua aflição em relação aos concursos públicos.

A terceirização da atividade-fim, além de colocar em risco o emprego de milhares de funcionários do Banco do Brasil, acaba com os concursos públicos, uma vez que estabelece de vez a redução de funcionários no BB. Se hoje, com a intenção do banco de reduzir funcionários com planos de incentivo à saída, já se cancelou concursos, com a entrada de terceirizados em setores internos e agências, o problema se agravará. Vários setores como Centros de Apoio aos negócios, engenharias e até agências poderão sofrer com a ‘pejotização’, mais ainda do que já sofrem. E a conta é simples, para cada terceirizado que entra, é um concursado a menos. (CONTRAF, 2017)

Em 18 de maio de 2017, o SINTRAF/JF promoveu uma palestra sobre “os impactos da terceirização no processo de trabalho, organização e saúde dos trabalhadores”, ministrada pelo economista do DIEESE, Miguel Huerta, que enfatizou o dano da terceirização para os trabalhadores: “O que está vindo não é para melhorar, mas para enfraquecer o trabalhador. O

empresariado são os interessados e para nós ficam péssimas condições de trabalho e salários inferiores. Só temos a perder! Precisamos nos conscientizar, nos unir e nos fortalecer para não deixar este retrocesso nos atingir.”

Com a lei aprovada, os bancários sentiram rapidamente seus efeitos. O SindBancários de Porto Alegre e Região postou em seu site uma notícia¹⁶ no dia 07 de abril de 2017, uma semana após a sanção da lei de nº 13.429/2017, explanando os reflexos nocivos advindos da aprovação da mesma, como por exemplo a demissão de 10 trabalhadores, cuja maioria havia mais de 30 anos de banco, próximos de adquirirem estabilidade pré-aposentadoria; e a contratação de terceirizados, em menor número, com salários mais baixos e com menos benefícios.

O presidente do referido sindicato, Everton Gimenis, destacou a retomada das demissões nos bancos, baseado em uma Pesquisa Nacional do Emprego Bancário, denunciando que, de janeiro a março de 2017, os bancos demitiram 989 bancários. Para ele, isso já era de se esperar: “Estava dado isso e os dirigentes sindicais avisaram. Esse projeto da terceirização ia causar desemprego. O conluio entre os banqueiros e o governo ilegítimo do Temer só podia dar no que deu. Num fracasso retumbante. Estão gerando desemprego e aprofundando uma crise financeira com repercussões nas vidas de cada um dos trabalhadores deste país.” (SIND BANCÁRIOS PORTO ALEGRE E REGIÃO, 2017).

No dia 03 de agosto do mesmo ano, a Caixa Econômica Federal (CEF) divulgou um normativo que constituía uma nova forma de contratação, nomeada de bancário temporário. O contrato do bancário temporário acontece via licitação de empresa especializada em terceirizar serviços, as funções e a remuneração base são as mesmas desempenhadas pelo técnico bancário, porém, não há vínculo empregatício com a CEF. Para ser bancário temporário, não pode haver relação de parentesco com concursados e celetistas, e não é permitido exercer função em outras instituições financeiras (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO, 2017).

Pode-se observar, com as reportagens acima, como a lei atingiu os bancários. Entretanto, ao analisar temporalmente a forma como vem ocorrendo as mudanças no mundo do trabalho do sistema financeiro, percebe-se que a terceirização faz parte do contexto bancário sempre em escala crescente, e o correspondente bancário é um bom exemplo disso.

De acordo com Diniz (2007) tradicionalmente, a definição de correspondente bancário

¹⁶ Já começou! Os banqueiros operam a terceirização que ajudaram a criar e aprovar na Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://www.sindbancarios.org.br/index.php/ja-comecou-os-banqueiros-operam-terceirizacao-que-ajudaram-criar-e-aprovar-na-camara-dos-deputados/>. Acesso em: 15 jan. 2018.

está ligada a um acordo entre dois bancos, no qual, um - o correspondente - recebe depósitos e presta serviços em nome de outro - o respondente. Em diversos países, esse acordo é utilizado fundamentalmente para permitir que bancos realizem transações em regiões com ausência física, por exemplo, um imigrante que está residindo nos Estados Unidos da América, pode enviar recursos para sua família que está em seu país de origem, a partir de um correspondente bancário. Dessa forma, um banco pode credenciar outro banco parceiro como correspondente para concluir a realização da transação. Acontece que, inserida em um cenário envolvido por flexibilidade regulatória e evolução acelerada da tecnologia de informação, a definição de correspondentes bancários vem recebendo novas definições.

Nos países desenvolvidos, a performance dos correspondentes bancários ainda se aproxima do modelo acima referido. Entretanto, em países em desenvolvimento, novas configurações vêm sendo aplicadas, como no Brasil, onde os correspondentes bancários são estabelecimentos contratados por Instituições Financeiras (IF) ou instituições autorizadas pelo BCB, que se tornam habilitados para prestar serviços aos clientes da contratante.¹⁷

É importante destacar a participação do Governo Federal para a disseminação do modelo, através da base normativa que permitiu a sua criação, com a finalidade de facilitar a distribuição dos benefícios sociais e o pagamento de aposentadoria. Ou seja, tendo em vista a dimensão geográfica e as desigualdades regionais do Brasil, fez-se necessário desenvolver um meio – no caso os correspondentes – para que o recurso chegasse até as regiões distantes que não contam com agências bancárias (DINIZ, 2007).

Podemos observar que as normas dos correspondentes bancários foram sofrendo dinâmicas alterações durante o passar dos anos. Desde 2013, a contratação do correspondente bancário está regulamentada pela Resolução 4.294/13, do BCB. Será apresentado um breve histórico dessas normas,¹⁸ buscando traçar um panorama geral, sem a pretensão de aprofundamento das mesmas.

¹⁷ Definição de correspondentes pelo Banco Central do Brasil (BCB): Os correspondentes são empresas contratadas por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central para a prestação de serviços de atendimento aos clientes e usuários dessas instituições. Entre os correspondentes mais conhecidos encontram-se as lotéricas e o banco postal. As próprias instituições financeiras e demais autorizadas a funcionar pelo Banco Central podem ser contratadas como correspondente.

¹⁸ As alterações e consolidações de normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no Brasil encontram-se disponíveis nesse link: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&data=2011&numero=3954>

A primeira norma do BCB sobre o correspondente foi a de nº 43, de 28 de dezembro de 1966, passando a permitir que os estabelecimentos bancários contratassem pessoas jurídicas para realizar cobrança de títulos e ordens de pagamento.

Com a Resolução nº 562, de 30 de agosto de 1979, fica decidido que as Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI) poderiam contratar prestadoras de serviços para fazer análise de crédito, serviços referentes a cadastro, encaminhamento de pedidos de financiamento e cobrança amigável. No ano de 1995, através da Resolução de nº 2.166 de 30 de junho de 1995, foi liberada a contratação de empresas comerciais vendedoras de bens financiados para realizar os serviços mencionados acima.

A Resolução de nº 2.640, de 25 de agosto de 1999, admite que os BMCC, os Bancos Comerciais (BCC) e a CEF contratassem empresas para: receber e encaminhar propostas de abertura de contas, pedidos de empréstimos e de financiamentos; fazer saques e depósitos; receber contas; executar ordens de pagamento e cobrança de títulos; e realizar análise de crédito e cadastro. Cabe ressaltar que, nessa época, a contratação de correspondente para a abertura de contas, somente poderia acontecer em cidades que não possuíssem agência ou Posto de Atendimento Bancário (PAB), com a autorização do BCB. Todavia, em 30 de março de 2000, a resolução de nº 2.707 aboliu a exigência de que as aberturas de contas ocorressem somente em municípios que não contavam com a presença de agência ou PAB.

Ainda em relação à abertura de contas, com a Resolução nº 2953 de 25 de abril de 2002, passou a ser permitido a conferência das documentações e da ficha para abertura de conta bancária pelo correspondente, ainda que a responsabilidade da abertura de conta permanecesse sendo das IF.

No ano de 2003, a Resolução de nº 3.110 de 31 de julho confere a ampliação da lista das IF que podem contratar correspondentes, além disso, admite a condução de propostas de emissão de cartão de crédito por meio do correspondente. A Resolução de nº 3.156 de 17 de dezembro abrange a contratação do correspondente por qualquer instituição autorizada a funcionar pelo BCB, e não apenas as IF.

A Resolução de nº 3.654 de 17 de dezembro de 2008 altera o art. 1º, § 2º, da Resolução nº 3.110, de 31 de julho de 2003. Até então, a contratação de empresa para a prestação dos serviços como realização de saques e depósitos dependiam da prévia autorização BCB, com a alteração, passa a ser necessário apenas a comunicação ao BCB.

Com novas requisições, a Resolução de nº 3.954 de 24 de fevereiro de 2011 entrou em vigor. A partir dela, o contratante deve estabelecer plano de controle de qualidade da rede de correspondente, e designar um diretor. Os membros da equipe do correspondente que faz

atendimento em operações de crédito ou arrendamento mercantil, precisam ser aprovados no exame de certificação, organizado por entidade com reconhecida capacidade técnica. As agências dos correios e as casas lotéricas podem ser contratadas por IF para efetuar a compra e venda de moeda estrangeira em transações de até US\$ 3.000,00.

Em 31 de março de 2011, a Resolução de nº 3.959 altera e resolve que o artigo 3º da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 3º Somente podem ser contratados, na qualidade de correspondente, as sociedades, os empresários, as associações definidos na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), os prestadores de serviços notariais e de registro de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994, e as empresas públicas.

§ 1º A contratação, como correspondente, de instituições financeiras e demais instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN), deve observar o disposto no art. 18 desta resolução.

§ 2º É vedada a contratação, para o desempenho das atividades de atendimento definidas nos incisos I, II, IV e VI do art. 8º, de entidade cuja atividade principal seja a prestação de serviços de correspondente.

§ 3º É vedada a contratação de correspondente cujo controle seja exercido por administrador da instituição contratante ou por administrador de entidade controladora da instituição contratante.

§ 4º A vedação de que trata o § 3º não se aplica à hipótese em que o administrador seja também controlador da instituição contratante. (RESOLUÇÃO Nº 3.959, 2011)

A Resolução nº de 4.035, de 30 de novembro de 2011 altera a Resolução de nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, possibilitando a operação de compra e venda de moeda estrangeira em espécie, cheque ou cheque de viagem, bem como carga de moeda estrangeira em cartão pré-pago. Além disso, a Resolução veda a prestação de serviços por correspondente no recinto de dependências da IF contratante.

A última atualização foi a da Resolução de nº 4.294 de 20 de dezembro de 2013, que, entre outras medidas, limitou a 6% a remuneração de serviços de correspondência bancária sobre o valor das operações de crédito, e estabeleceu o teto de 3% para as de portabilidade.

O BCB realizou um estudo, com foco no período de 2000 a 2008, buscando analisar o processo de expansão dos correspondentes bancários no país e as funções que esses vêm exercendo.

Os resultados sugerem que há uma relação de substituição entre agências e correspondentes, mas também que o público atendido pelos correspondentes não é exatamente igual ao público atendido pelas agências. De fato, há evidências de que os correspondentes direcionaram-se a regiões de menor renda, ao contrário das agências. Além disso, verificamos que a quantidade de pessoas recebendo benefícios governamentais é um fator de influência na presença dos correspondentes, o que pode indicar que eles tenham sido utilizados como instrumentos de suporte a pagamentos pelo setor público. (LOUREIRO; MADEIRA; BADER, 2016, p. 5)

Acontece que não há apenas uma diminuição de estrutura, há também uma diminuição de bancários. Muitos são os motivos que tem levado o fechamento das agências, e os

correspondentes bancários fazem parte destes. Os custos das agências são extremamente altos, realidade oposta à de um correspondente bancário, que constitui opção altamente lucrativa para o sistema financeiro (VARELLA; BORGES, 2012).

Observa-se uma acentuada precarização do trabalho, na qual os trabalhadores dos correspondentes executam atividades similares às dos bancários, mas não usufruem dos direitos garantidos a estes; além disso, estão expostas a risco de segurança, uma vez que os correspondentes não se enquadram como estabelecimento financeiro, logo, não contam com os meios de segurança disponíveis para estes¹⁹.

2.2 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: REFLEXOS NA SAÚDE DOS BANCÁRIOS

É importante esclarecer que os termos “organização do trabalho” e “condições de trabalho” serão aqui trabalhados na perspectiva de Dejours. Em relação às condições de trabalho, o autor as compreende como: o ambiente físico, químico, biológico, as condições de higiene, de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho (DEJOURS, 1992).

No que diz respeito à organização do trabalho, o autor traz a seguinte definição:

A organização do trabalho é, de um lado, a divisão das tarefas, que conduz alguns indivíduos a definir por outros, o trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir. Por outro lado, é a divisão dos homens, isto é, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando, que define e codifica todas as relações de trabalho. (DEJOURS, 1993, p.104)

2.2.1 As condições e a organização do trabalho no sistema financeiro: uma análise a partir dos anos 1990

Segundo Silva e Navaro (2012) o processo de trabalho bancário no Brasil pode ser dividido em três etapas. Na primeira, até a década de 1960, o trabalhador desempenhava controle sobre a sua atividade. Já a segunda, até a década de 1980, teve como base o método taylorista-fordista - com rotinas pré-estabelecidas - e os programas de computadores, colaborando para a desqualificação do bancário, tendo em vista que o conhecimento exigido na fase precedente foi extinguido. A última etapa se dá a partir de 1990, com a intensificação da automação e conseqüente diminuição dos postos de trabalho.

No momento em que a inflação deixa de ser fonte segura de lucro para o sistema financeiro, são observadas novas tendências, dentre as quais podemos mencionar a

¹⁹ Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983.

automação, a terceirização e as diferentes formas de gestão como, por exemplo, os Programas de Reengenharia, que objetivam a minimização dos custos, ou os Programas de Qualidade²⁰, que buscam a maximização dos resultados (VARELLA; BORGES, 2012).

O trabalho bancário, que até então estava sintetizado nos afazeres realizados nas agências, ou seja, nas operações de depósitos, pagamentos, tributos, descontos de títulos e aplicações financeiras, envoltos de burocracia e de confiança técnica, passa a ter um novo sentido, voltado aos negócios (GRISCI; BESSI, 2004).

Adotando a tendência mundial, o sistema financeiro ampliou o atendimento ao cliente, empregando a realização de vendas, dando espaço para outras atividades, como a administração de cartões de crédito, seguros, previdência privada, títulos de capitalização, entre outros. Sendo assim, foi incorporado ao trabalho bancário o papel de vendedor e consultor financeiro (GRAVINA; ROCHA, 2006).

Nessa conjuntura, houve uma mudança no perfil desejável do bancário, a informação passou a ser aliada desse trabalhador, que deveria, agora, ter desenvoltura para dominar e manusear as novas tecnologias, possuir nível mais alto de escolaridade, desenvolver diversas funções – polivalência –, ter capacidade de se adaptar às mudanças e ser flexível (FREITAS, 1999).

Para desempenhar as novas funções, o bancário deveria, a partir de então, ser bem qualificado, apropriar-se da tecnologia para a execução de simulações financeiras, ter conhecimento do mercado financeiro, possuir desenvoltura nas relações com clientes e equipes, além de saber solucionar imprevistos. A participação em treinamentos passa a ser imprescindível, algumas qualificações tornaram-se condicionantes para contratações, promoções e manutenção do emprego, sendo de responsabilidade do próprio trabalhador (BARBARINI, 2001).

Na procura de trabalhadores que adaptem facilmente à cultura organizacional, sem muitos questionamentos, o sistema financeiro vem apostando no recrutamento de jovens inexperientes. Esses, ascendem rapidamente na carreira, fato que difere muito dos bancários antigos, que tiveram que trabalhar por muito tempo para conseguirem ascensão hierárquica (SILVA; NAVARRO, 2012).

²⁰ Definição de Programa da Qualidade: a) conjunto de planos documentados contendo objetivos, estratégias, meios, métodos e metas requeridos para a implantação de um sistema de qualidade, b) programa gerencial planejado, documentado, controlado e implementado com o objetivo de atingir e manter a qualidade de um trabalho, item, material, produto, serviço ou de toda a organização (PRAZERES, 1996, p.331).

A remuneração variável ganhou espaço em dezembro de 1994, quando o governo editou a medida provisória²¹ sobre participação nos lucros e resultados, tornando possível a individualização dos salários de acordo com a produtividade. Rapidamente, o sistema financeiro adotou a remuneração variável, uma vez que esta é extremamente vantajosa por motivar os trabalhadores a produzir e cumprir as metas determinadas. Mas, também, por minimizar os custos fixos com a remuneração dos trabalhadores, tendo em vista que os rendimentos advindos desta não são congregados ao salário-base, logo, aos direitos trabalhistas (CAMPELLO, 2004).

Como mencionado acima, a remuneração variável é um grande motivador para o cumprimento das metas, que muitas vezes são abusivas. A diretoria executiva envia as metas para o superintendente/diretor da regional, este divide as mesmas para os gerentes de agências da sua região, que distribuem para seus subordinados, sendo assim, cada agência e bancário terá sua meta para alcançar. Acontece, que essas metas são estipuladas sem considerar as diferenças regionais e o poder aquisitivo dos clientes, sendo muitas vezes inatingíveis (LEITE, 2011; BRUNO, 2011). Junto às metas, vem a possibilidade de prêmios para os diretores, logo esses exercem uma grande pressão sobre seus subordinados (LEITE, 2011).

Para defender sua remuneração e seu emprego, o bancário não possui outra saída a não ser cumprir as metas. Porém, para cumpri-las, é preciso eficiência para atender e resolver os problemas dos clientes; além de criatividade e convencimento para vender algo que, por vezes, não satisfaz a necessidade dos mesmos (RUHANA, 2004).

Diante de tantas tarefas, a prioridade é o atendimento ao público, mas as outras também devem ser cumpridas, pois, muitas vezes não podem ser postergadas. Sendo assim, os bancários acabam acelerando o ritmo do trabalho, diminuindo suas pausas e estendendo sua carga horária, sacrificando assim as horas que deveriam ser dedicadas aos seus interesses ou necessidades (GRAVINA; ROCHA, 2016).

Nesse sentido, observa-se que a gestão anseia por bancários produtivos e que estejam envolvidos com a empresa. Para tal, apostam em formas tênues de dominação, como, por exemplo o discurso dos Programas de Qualidade Total. Corroborando a afirmativa acima, o trecho desenvolvido por Druck, *et al.* (2002), traz reflexões instigantes sobre o assunto:

No que se refere à Qualidade Total, embora a aplicação seja diferente em cada banco, em função de situações específicas, evidenciam-se duas características que estão presente em todos. A primeira é que os Programas de Qualidade Total criaram manuais de procedimentos de serviços bancários, normatizando e padronizando

²¹ No dia 29 de dezembro de 1994, foi editada a Medida Provisória nº 794, com intuito de regulamentar a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados das empresas, nos termos do artigo 7º, inciso XI, da Constituição de 1988.

todas as fases das operações. Em outras palavras, esses manuais ou cartilhas de procedimentos operacionais são a expressão mais clara da taylorização do trabalho bancário, onde se define o trabalho prescrito – o planejamento ou concepção de cada atividade. A segunda característica é a que sintetiza a idéia da qualidade no processo de trabalho, traduzida na fórmula: atendimento de qualidade, ou melhor atendimento e satisfação do cliente. E, para satisfazer o cliente, é fundamental não só atendê-lo com atenção e simpatia, mas não fazê-lo esperar, e, portanto, a rapidez no atendimento e sua racionalização são essenciais. Essa diretriz cria uma relação de pressão e controle permanentes entre o público/cliente e o funcionário do banco que é pois quem está na fila não tem tempo a perder e exigirá o atendimento, para ser eficiente, tenha de ser rápido. Assim, necessariamente, a produtividade do bancário tem de aumentar, e é condição indispensável para a Qualidade Total, o que implica um crescente processo de intensificação do trabalho. (DRUCK, et al., 2002, p.221)

Além desses aspectos, os Programas de Qualidade Total também busca demonstrar a superação das disputas e conflitos entre empregador e empregado, e é nessa expectativa que surge a imagem do colaborador. O discurso é de que este deve ser ouvido, fazer parte das escolhas de estratégias e tomada de decisão da empresa. Sendo assim, “a disciplina e o controle do trabalho ficam obscurecidos por meio destas políticas de gestão, chamadas de ‘participativas’” (JINKINGS, 2007, p.7-8).

Em relação ao desenvolvimento tecnológico, não se pode dizer que houve diminuição na quantidade de trabalho, pelo contrário, intensificou-se. Esse fato pode ser explicado pela ampliação das funções exercidas pelo trabalhador e pelo ritmo que os próprios equipamentos requerem (DRUCK, et al., 2002). Além disso, muitos equipamentos são capazes de fornecer informações sobre a produtividade, o que facilita o controle da produção pelos gestores.

Os médicos do trabalho Oliveira e Campello (2006, p.69) desenvolveram uma pesquisa abrangendo as “relações causais entre cargas de trabalho classificadas em organizacionais, psicossociais, físico-ambientais e posturais/do mobiliário e os seus efeitos” buscando suas determinações no “desgaste/adoecimento entre os trabalhadores bancários”.

Para tal, aplicaram e analisaram 1518 questionários de bancários, estagiários e terceirizados de quatro instituições bancárias. Para a construção dos fatores, foram examinadas a importância de cada um deles através de médias de zero a sete, considerando que quanto maior a média, maior era a percepção do bancário sobre o impacto negativo do fator sobre a sua saúde. Observam-se os resultados em relação aos fatores físicos, posturais e mobiliário:

Consideram-se como agentes físicos diversas formas de energia presentes em ambientes de trabalho. Os fatores físico-ambientais estudados tiveram as seguintes médias: ventilação inadequada (3,51), ruído desconfortável (3,24), pouca ou muita luz (2,77), presença de reflexos luminosos (2,74), higienização/limpeza insatisfatória (2,42), poluentes do ambiente (1,98).

Os fatores posturais e do mobiliário questionados no instrumento aplicado tiveram as seguintes médias indicando a percepção de dano à saúde que causam: posturas inadequadas com os braços/mãos (3,76), posturas inadequadas com a cabeça (3,5), mesa/balcão/guichê desconfortável /inadequado (3,06), equipamentos/máquinas desconfortáveis/inadequadas (3,04), exigências de manter posturas estáticas (2,88), cadeira desconfortável/inadequada (2,86). (OLIVEIRA e CAMPELLO, 2006, p.82-83)

Quando comparados a percepção do prejuízo à saúde por tipos de cargas de trabalho, nota-se que, em todas as instituições bancárias, as cargas que possuíram menor prejuízo à saúde na percepção dos bancários foram as físico-ambientais. Em relação às cargas com maiores prejuízos à saúde, no “Banco Público A” as cargas da organização do trabalho, no “Banco Privado pequeno C” as cargas posturais/mobiliário, e no “Banco Público B” e no “Banco Privado grande D” houve empate entre as cargas organização do trabalho e psicossociais (ver Figura 1).

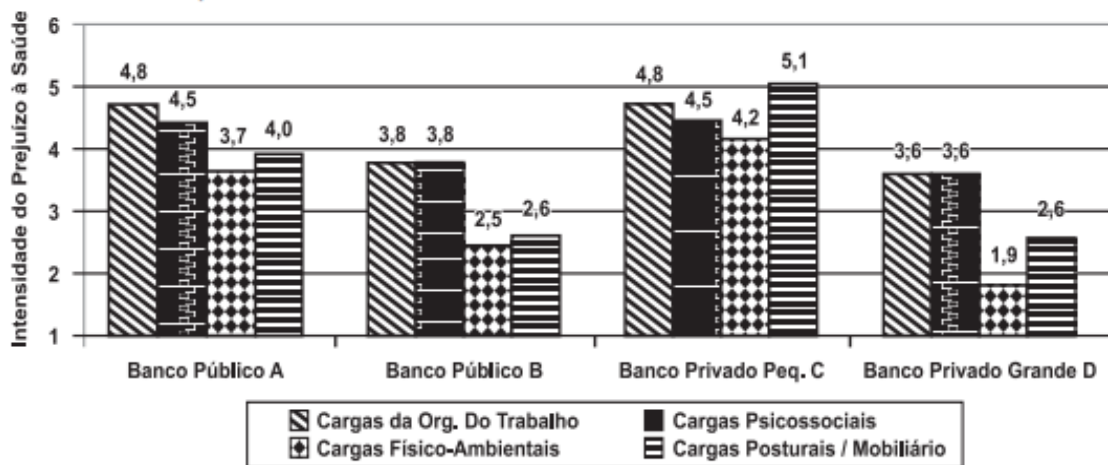


Figura 1 - Percepção do Prejuízo à Saúde por Tipos de Cargas de Trabalho, por Bancos
Fonte: Oliveira e Campello, 2006.

As características inadequadas dos mobiliários e equipamentos fazem parte dos guichês de trabalho dos caixas. A altura do atendente de caixa, sentado, deve ser compatível com a altura do cliente, logo, é necessário o uso de cadeira elevada, esta não pode possuir rodinhas, devido ao fator estabilidade. Na frente do caixa bancário, sob a bancada - geralmente com largura inferior a um metro - localiza-se a gaveta. Tendo em vista que a cadeira é fixa, é preciso manter uma distância da bancada que possibilite a abertura da gaveta, sendo assim, não há o encaixe das coxas sob a bancada, e nem sempre há apoio apropriado para os pés. Os equipamentos e materiais de uso acabam ocupando grande parte da bancada, o espaço para escrever fica restrito. Outro aspecto é a ausência de apoio para o antebraço, além disso, na maioria das vezes os equipamentos são altos, e o fato da bancada não possuir ajuste

de altura, acarreta posturas inadequadas no momento da operação dos equipamentos (FREITAS, 1999).

A autora acima citada, chama atenção para outro aspecto importante, os ruídos, provenientes de telefones, teclados, ar condicionado, carimbos, barulho de clientes, entre outros. Sabe-se que os bancários precisam de alta concentração para realizar as tarefas, entretanto, convivem com ruídos durante todo o expediente de trabalho, o que contribui para irritabilidade e aumenta as chances de erro.

Em estudo realizado por Rocha (2003) os bancários entrevistados ponderaram pouco sobre as condições de trabalho. Relataram que houve melhorias, mas mencionaram alguns problemas em relação as mesmas. Apontaram que as gavetas de células, moedas, cheques e documentos, são pesadas e precisavam ser abertas e fechadas muitas vezes no decorrer do expediente. Em relação ao mobiliário, queixaram que alguns não são reguláveis ao usuário, levando a posições desconfortáveis. Sobre as agências, relataram muito barulho e tumulto, e que a temperatura do ar condicionado era exacerbadamente fria. Outro aspecto mencionado foi o sistema de informática, que muitas vezes caía, e acabava atrasando o trabalho e irritando os clientes.

Ainda sobre a questão do mobiliário, apresentam-se as contribuições advindas de um estudo realizado por Campese (2017) com funcionários de uma agência bancária. Os sujeitos da pesquisa avaliaram o conforto do mobiliário e a disposição dos móveis no ambiente do trabalho. O resultado foi negativo, uma vez que 52% consideraram desconfortável, 35% inadequado, 13% tolerável e nenhum funcionário respondeu que as cadeiras e mesas eram adequadas e agradáveis.

Apresentado os dados sobre a organização e condições de trabalho dos bancários, busca-se agora compreender a forma como essas repercutem na saúde deste trabalhador.

2.2.2 Os reflexos das condições e da organização de trabalho na saúde dos bancários

Como visto até aqui, a reestruturação produtiva nos bancos acontece de forma gradativa, mas na década de 1990 houve uma intensificação e mutação na natureza do trabalho bancário, colaborando para o agravamento dos problemas de saúde dos bancários, como os transtornos mentais e do comportamento, e os osteomusculares (LIMA, *et al.*, 2010).

Vários são os aspectos relacionados ao trabalho que podem contribuir para a alteração da saúde mental e comportamental das pessoas, desde o contato com agente tóxico até a

exposição a fatores relacionados à organização do trabalho. Sendo assim, o ritmo intenso do trabalho, as longas jornadas, as pausas curtas para refeição e descanso, os turnos noturnos ou os iniciados muito cedo na parte da manhã, a pressão das chefias, entre outros, acarretam frequentemente quadros de ansiedade, distúrbios do sono, fadiga crônica, tensão e esgotamento profissional. “Os transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho resultam, assim, não de fatores isolados, mas de contextos de trabalho em interação com o corpo e aparato psíquico dos trabalhadores.” (BRASIL, 2001, p.161).

A elevada prevalência de Lesões por Esforços Repetitivos (LER) ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) tem sido justificada pelas transformações do processo de trabalho nas empresas, caracterizado pela imposição da produtividade e das metas, onde são consideradas apenas as necessidades da empresa, como a competitividade do mercado e a qualidade dos serviços e produtos, sem considerar os limites físicos e psicossociais dos trabalhadores (BRASIL, 2003). Nessa perspectiva, faz-se oportuno esclarecer o conceito de LER/DORT:

Entende-se LER/DORT como uma síndrome relacionada ao trabalho, caracterizada pela ocorrência de vários sintomas concomitantes ou não, tais como: dor, parestesia, sensação de peso, fadiga, de aparecimento insidioso, geralmente nos membros superiores, mas podendo acometer membros inferiores. Entidades neuro-ortopédicas definidas como tenossinovites, sinovites, compressões de nervos periféricos, síndromes miofasciais, que podem ser identificadas ou não. Frequentemente são causa de incapacidade laboral temporária ou permanente. São resultado da combinação da sobrecarga das estruturas anatômicas do sistema osteomuscular com a falta de tempo para sua recuperação. A sobrecarga pode ocorrer seja pela utilização excessiva de determinados grupos musculares em movimentos repetitivos com ou sem exigência de esforço localizado, seja pela permanência de segmentos do corpo em determinadas posições por tempo prolongado, particularmente quando essas posições exigem esforço ou resistência das estruturas músculo-esqueléticas contra a gravidade. A necessidade de concentração e atenção do trabalhador para realizar suas atividades e a tensão imposta pela organização do trabalho, são fatores que interferem de forma significativa para a ocorrência das LER/DORT. (BRASIL, 2003, s/p.)

Acometidos por LER, bancários apresentam dificuldades em manter a sua produtividade por conta da própria doença, o que acaba por trazer mudanças no modo de agir e reagir dos mesmos. Tais mudanças não estão ligadas apenas a fatores físicos, mas também a fatores emocionais, como angústia e preocupação. Na pesquisa realizada por Murofuse e Marziale (2001) o “E6” – entrevistado 6 – narrou sobre a sua limitação física, esta consequência da LER adquirida por conta do trabalho “(...) passei a não conseguir trocar a roupa (...) segurar os garfos pra me alimentar (...) fiquei totalmente dependente (...) não conseguia me vestir (...) arrumar minha cama, me dar banho, secar meu cabelo.” (MUROFUSE; MARZIALE, 2001, p.23).

Nota-se que há uma articulação entre o adoecimento físico e mental. O trabalhador com LER se depara com a necessidade de aderir a um novo modo de vida, no qual muitas vezes não pode ou não consegue realizar atividades que antes desenvolvia rotineiramente, como no caso do bancário relator do trecho acima. Em meio a isso, pensamentos e sentimentos como os de inutilidade, ociosidade, e desânimo, tomam conta do trabalhador, logo, alguns desenvolvem doenças mentais. Aquele que até então era sadio, passa a conviver com limitações físicas e problemas mentais, além disso, convive com dificuldades encontradas no ambiente de trabalho (ZAVARIZZI; ALENCAR, 2014).

Silva e Navarro (2012) realizaram um estudo com 11 bancários sobre os efeitos das mudanças organizacionais na saúde física e psíquica dos mesmos. As longas jornadas de trabalho, a pressão por produção, o cumprimento das metas abusivas e o controle do tempo de trabalho foram aspectos que favorecem o sofrimento mental e o estresse. Para o entrevistado 6 da pesquisa, o estresse é o pior problema para a categoria: “[...] todo mundo que trabalha lá é meio louquinho, todo mundo é meio estressadinho. É o estresse, a cobrança que gera o estresse, a correria que gera o estresse, tudo que gera o estresse, acho que o pior problema hoje é o estresse.” (SILVA; NAVARRO, 2012, tela 6).

A pesquisa nomeada “100% não é mais o limite: Riscos Psicossociais do Trabalho Bancário” foi realizada nos anos de 2013 e 2014, através da parceria entre o Sindicato dos Bancários de Brasília, o Grupo de Estudos e Pesquisa em Saúde do Trabalhador e o Laboratório de Psicodinâmica e Clínica do Trabalho da Universidade de Brasília. A amostra contou com 2.111 bancários, entretanto, apenas 1.489 questionários foram considerados válidos para a pesquisa, possibilitando traçar os impactos e riscos psicossociais que interferem na vida dos trabalhadores, levando ao adoecimento.

As principais dificuldades assinaladas pelos respondentes foram a gestão (549), a natureza do trabalho bancário (456), a carreira (194), o ambiente de trabalho (182), e os danos físicos e psicológicos (124). “Entre as principais dificuldades, a mais citada está relacionada à gestão (40%), composta por desvalorização, cobrança e pressão, relacionamento precário com gestores, falta de reconhecimento e assédio moral. Entre as dificuldades relacionadas à natureza do próprio trabalho (33%) estão rotina, carga horária, prazos, metas, falta de pessoal e sobrecarga.” (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA, s/a, p.10).

No que diz respeito aos danos relacionados ao trabalho bancário, 67,6% apresentaram riscos médios a altos para danos físicos²², 53,6% riscos médios a altos para danos

²² “Diz respeito a dores no corpo e distúrbios biológicos.” (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA, s/a, p.9).

psicológicos²³, 44,1% riscos médios a altos para danos sociais²⁴. Em relação ao adoecimento no trabalho:

88% dos bancários afirmam que conhecem colegas que se afastaram por doença relativa ao trabalho;
 9,9% dos bancários conhecem colegas que se suicidaram;
 5,6% conhecem colegas que tentaram suicídio;
 17,7% conhecem colegas que já pensaram em cometer suicídio;
 58,8% sofreram assédio moral 80% conhecem colegas que sofreram assédio moral;
 cerca de 80% apontaram riscos médios a altos de adoecimento em função da organização do trabalho;
 cerca de 50% indicaram riscos médios a altos com relação a sentimentos de inutilidade;
 cerca de 70% apontaram a indignidade no trabalho, avaliando-o como cansativo, desgastante e fonte de sobrecarga. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA, s/a, p.6)

Muitos bancários demoram a perceber e aceitar o seu adoecimento, encaram os problemas de saúde como algo normal e passageiro, e acabam se automedicando. Preocupados, escondem o processo de adoecimento da chefia e dos colegas de trabalho e se concentram na tentativa de manter o mesmo ritmo de trabalho. Ocorre que, muitas vezes, só notam a gravidade do problema de saúde diante da necessidade de se afastar do trabalho (FORTES, 2017).

Corroborando com a afirmativa acima, o trecho do relato do “B.7” – bancário 7 - presente no estudo de Resende (2017, p.45): “Achava que era preocupação normal mesmo, de querer entregar, de querer fazer, de querer dar tudo certo e só depois mesmo que deu o baque que vi que eu estava mascarando a doença.”. A autora relata que, durante as entrevistas, os bancários apresentavam tensão em relação ao afastamento, advinda do medo de ser transferido ou demitido após o retorno ao trabalho, e também do estigma que o afastamento traz.

Quando precisam retornar ao trabalho, os bancários acabam por se deparar com dificuldades físicas e psicológicas. Muitas vezes, são invadidos por sentimento de medo das pessoas não entenderem as suas limitações ou até mesmo da sua própria dificuldade em aceitar as mesmas. As dificuldades também podem estar relacionadas a execução das

²³ “Definidos por sentimentos negativos em relação a si mesmo e à vida em geral. Os danos mais críticos são o mau humor, a tristeza, a vontade de desistir de tudo, a perda da autoconfiança, a amargura e a solidão. Podem ser causados por sentimentos de indignidade, desvalorização e inutilidade.” (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA, s/a, p.9).

²⁴ “Caracterizados por comportamentos de isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais. Percebe-se o risco crítico quando se trata da impaciência para lidar com os outros, com o aumento da agressividade e da necessidade de isolamento. Podem ser causados por sentimentos de indignidade e desvalorização.” (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA, s/a, p.9).

atividades, como a diminuição do ritmo e a limitação para o desenvolvimento das mesmas (RESENDE, 2017).

Na pesquisa realizada por Gravina e Rocha (2006) os entrevistados relataram que, muitas vezes, colegas e chefias não acreditavam na presença de dor e acabavam desconsiderando o acometido por LER como um trabalhador com limitações. Advertiram que as maiores dificuldades no retorno às suas atividades no trabalho foram a presença de atividades inadequadas para a sua capacidade, ausência de pausas para descanso, a necessidade de realizar horas extras, as metas inatingíveis e a pressão por produção. Como fatores que facilitaram o retorno ao trabalho, ressaltaram a sensação de utilidade, a possibilidade de desenvolver novas habilidades e o sentimento de inclusão social.

Bancários adoecidos sofrem com desconfianças e piadas quando retornam às suas atividades. Esse fato está ligado principalmente à invisibilidade da doença, muitas vezes, gestores e colegas de trabalho julgam aquilo que não enxergam como algo duvidoso ou mentiroso, relacionando o afastamento do trabalho à preguiça ou drama (RESENDE, 2017).

Considerando o contato da autora com bancários afastados, considera-se importante a reflexão sobre os últimos aspectos mencionados no parágrafo acima. Se o trabalhador precisou se afastar do trabalho para se tratar, é sinal que o seu tratamento não pode ocorrer naquele ambiente. Isso, não quer dizer que o trabalhador adoecido deva ficar dentro da sua casa, chorando, em repouso – caso não seja solicitado -, pelo contrário, deve buscar aquilo que possa colaborar com o seu tratamento, e isso pode ser um passeio à praia, um almoço em família, idas ao shopping ou o que ele escolher fazer. O fato do trabalhador se afastar é para se tratar e não para piorar.

Os dados sobre suicídio na categoria bancária no Brasil são alarmantes. Entre 1993 e 1995, ocorreram 72 óbitos, a média foi de um caso a cada 15 dias. Entre os anos de 1996 a 2005, houve 181 óbitos, resultando numa média de um caso a cada 20 dias (SANTOS, 2009). O bilhete abaixo foi deixado por um bancário que cometeu suicídio, enforcando-se com a própria gravata no banheiro do trabalho.

Não aguento mais trabalhar no Banco. É muita pressão. Sempre procurei fazer as coisas mais certas possíveis mas o Banco mudou e sinto-me desamparado. Não existe qualquer falcatura e nunca roubei nada do Banco. Apenas o fardo está muito pesado para mim. No ano passado fiz tratamento psiquiátrico e não melhorei. Espero que a minha família entenda que eu escolhi essa atitude e me perdoe. Estou doente. Não sei viver assim. Perdão. (BENEVIDES, 2002, p.89)

2.3 SAÚDE DO TRABALHADOR: OS REGISTROS DE ACIDENTE DE TRABALHO E A PRODUÇÃO DE DADOS

Por acidente de trabalho, entende-se aquele que acontece pelo exercício do trabalho a serviço da empresa ou dos segurados especiais, ocasionando lesão corporal ou perturbação funcional, seja de caráter permanente ou temporário, que cause o óbito, a perda ou a redução da capacidade de trabalho. Além disso, são consideradas a doença profissional e a doença do trabalho. Para tal, é considerado todos os eventos que tiveram Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) registrada no INSS e aqueles que embora não emitiram CAT, geraram benefício por incapacidade de natureza acidentária (AEAT, 2016).

Os dados aqui apresentados foram extraídos do Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, ferramenta esta que demonstra a realidade do Brasil e suas regiões no que se refere aos acidentes de trabalho e suas consequências para a saúde e economia. É importante mencionar que os dados são de acidentes com CAT e sem CAT registradas.

Algumas informações são do período de 2012 a 2017, isso porque não havia a possibilidade de aplicação de filtro. Já as que continham esta opção, foi utilizado para os anos de 2015, 2016 e 2017, período de interesse para a pesquisa.

No período de 2012 a 2017 foram registrados 3.879.755 acidentes no Brasil, 1.129,260 (37%) no estado de São Paulo, 306.606 (10%) em Minas Gerais e 239,827 (7,92%) no Rio de Janeiro, os três estados citados foram os que apresentaram maior índice no país.

Os BMCC foram o 14º colocado das atividades econômicas campeãs em número de acidentes, com 34.149 registros. Às três primeiras atividades foram: atividades de atendimento hospitalar (326.193 registros); comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios – hipermercados e supermercados (123.048 registros) e administração pública em geral (105.992).

Quanto a incidência de acidentes por ocupação, na categoria bancária, as ocupações com maior índice foram: escriturário de banco (6.448), gerentes de contas - pessoa física e jurídica (4.263), caixa de banco (3.986) e gerente de agência (2.458).

Comparadas as despesas previdenciárias por atividade econômica, o BMCC foi a atividade que mais gerou gasto, com um total de R\$ 669.916.360,48 para o número de 23.811 afastamentos. Os dias de serviço perdidos totalizaram em 5.477.803.

Em relação à frequência de afastamentos previdenciários por grupo de doenças, a frequência maior foi das doenças osteomuscular e tecido conjuntivo, seguida das mentais e comportamentais, e nervosas (ver tabela 1).

Tabela 1 - Frequência de afastamentos previdenciários por grupo de doenças no Brasil no período de 2012 a 2017

Ano	Osteomuscular e tecido conjuntivo	Mentais e comportamentais	Nervosas
2015	45.946	8.873	4.222
2016	50.264	10.588	4.635
2017	40.292	9.373	4.239

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

Em Minas Gerais o número de registros de acidentes foi de 306,606 (10,13%), ficando na segunda posição quando comparado com outros estados, o primeiro estado foi São Paulo, com 1.129,260 (37,31%). Referindo aos afastamentos previdenciários, houve 167.619 (11,10%) afastamentos (Auxílio-Doenças por Acidente de Trabalho - B91), trazendo por consequência uma despesa de R\$1.296.242.500,57 (8,74%) para o INSS, e totalizando 29.828.100 (9,83%) dias de trabalho perdidos (ver Figura 2).

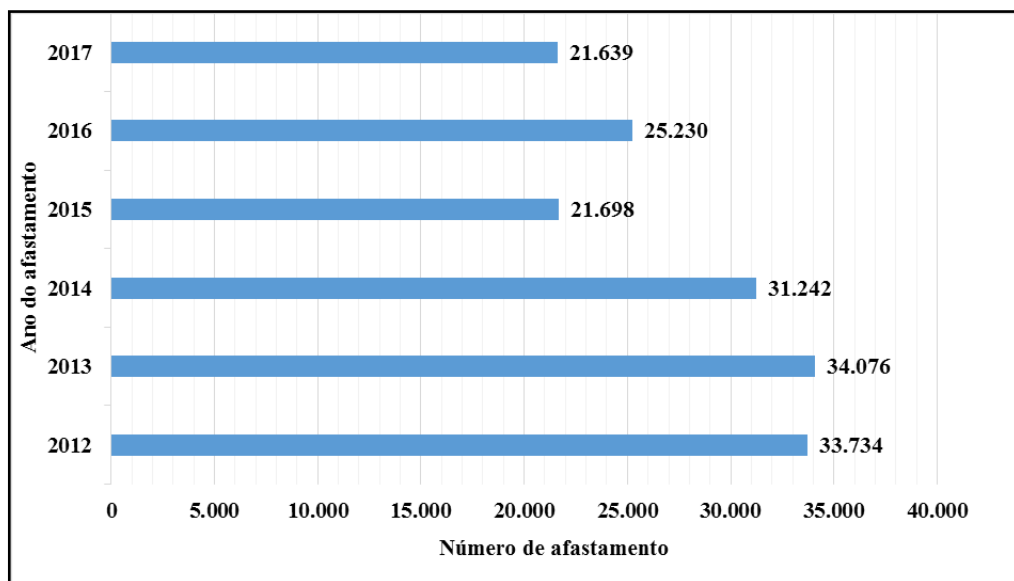


Figura 2 – Afastamento (Auxílio-Doenças por Acidente de Trabalho – B91) no estado de Minas Gerais, no período de 2012 a 2017

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

Os motivos mais frequentes de afastamento previdenciários por acidentes e doenças no estado de Minas Gerais foram: fratura ao nível do punho e da mão (18.811 – 11,35%), dorsalgia (15.784 – 9,52%) e fratura da perna, incluindo tornozelo (13.275 – 8,01%) (ANEXO A).

Na cidade de Juiz de Fora, foram registrados 10.768 (0,36%) acidentes, ficando na posição 46º quando comparada a outras cidades do país. No que concerne aos afastamentos previdenciários, o registro foi de 9.519 (0,63%) Auxílio-Doenças por Acidente de Trabalho –

B-91, gerando uma despesa de R\$153.104.982,58 (1,03%) para o INSS e somando 3.233.235 (1,07%) dias perdidos de trabalho (ver Figura 3).

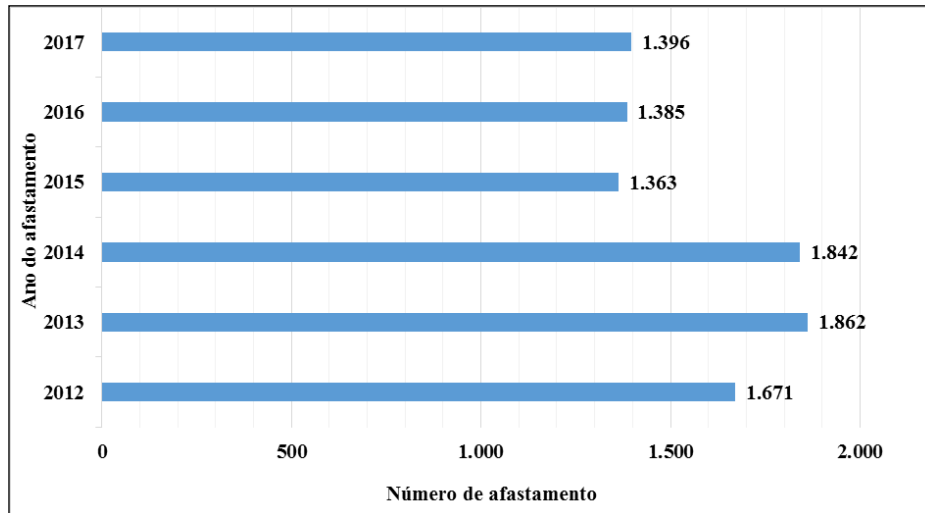


Figura 3 – Afastamento (Auxílio-Doenças por Acidente de Trabalho – B91) cidade de Juiz de Fora, no período de 2012 a 2017

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

Os 10 motivos mais frequentes para esses afastamentos, incluindo acidentes e doenças, foram dorsalgia (1.657 – 17,6%), sinovite e tenossinovite (796 – 8,5%) e fratura ao nível do punho da mão (571 – 6,1%) (ANEXO B).

Ainda no mesmo período e cidade, os BMCC ficaram entre os 10 setores com mais comunicações de acidente, na oitava posição, com o total de 192 registros (ANEXO C). Ademais, o setor esteve entre os 10 setores econômicos com mais afastamento, na oitava posição, com 328 afastamentos (ANEXO D).

Mudando o período, em 2015 a 2017 foram registrados 1.779.752 de acidentes com CAT e sem CAT no Brasil, desses 32.047 (1,8%) foram do tipo doença. Em Minas Gerais, a quantidade de acidentes registrados foi de 139.209, sendo que 2.451 (1,8%) foi do tipo doença (ANEXO E).

Durante este período, no Brasil, houve 409.199 afastamentos por acidente e 203.316 afastamentos por doença no INSS. Desses, 44.222 (10,8%) afastamentos por acidentes e 23.458 (11,54%) afastamentos por doenças ocorreram em Minas Gerais (ANEXO F).

No que diz respeito ao afastamento por atividade econômica, no caso dos BMCC, ocorreram 830 afastamentos por acidentes e 9.995 por doença, sendo que 46 afastamentos por acidente e 577 por doença aconteceram no estado de Minas Gerais (ver Tabela 2).

Tabela 2 - Registro de afastamento no Instituto Nacional do Seguro Social por Bancos Múltiplos, com Carteira Comercial no Brasil e em Minas Gerais no período de 2015 a 2017

Região	Período	Tipo do afastamento	Quantidade	Sexo feminino	Sexo masculino	
Brasil	2015 à 2017	Acidente	830	511	319	
	2015 à 2017	Doença	9.995	6.106	3.889	
	2015	Acidente	250	157	93	
	2016	Acidente	318	196	122	
	2017	Acidente	262	158	104	
	2015	Doença	3.024	1.895	1.129	
	2016	Doença	3.945	2.416	1.529	
	2017	Doença	3.026	1.795	1.231	
	Minas Gerais	2015 à 2017	Acidente	46	32	14
		2015 à 2017	Doença	577	353	224
		2015	Acidente	12	7	5
2016		Acidente	18	14	4	
2017		Acidente	16	11	5	
2015		Doença	146	86	60	
2016		Doença	236	145	91	
2017		Doença	195	122	73	

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

Quanto aos dados do AEAT e do AEPS, cabe mencionar que a contabilização dos registros de CAT é realizada considerando a data de ocorrência do acidente. Sendo assim, podem ocorrer registros de acidentes em datas posteriores ao dia do ocorrido, logo, no AEAT e AEPS de 2017 foram republicados os dados do ano de 2015 e 2016. Por isso, foi dada preferência para os dados contidos nos de 2017, só quando indisponíveis nestes, foram consultados os de 2015 e 2016.

Os dados aqui expostos são somente de CAT com registro no INSS, sendo que para a produção desses, não foram contabilizadas o reinício do tratamento ou afastamento por agravamento de lesão de acidente ou doença do trabalho, já comunicado anteriormente ao INSS (ver Tabelas 3 e 4).

Tabela 3 – Quantidade de acidente de trabalho por situação do registro e motivo, com Comunicação de Acidente de Trabalho registrada no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017

Região	Ano	Total de acidente de trabalho	Tipo de acidente: doença
Brasil	2015	507.753	15.386
	2016	478.039	13.927
	2017	450.614	9.700
Sudeste	2015	289.780	8.192
	2016	272.613	7.538
	2017	254.821	5.133
Minas Gerais	2015	49.765	945
	2016	47.154	1.130
	2017	44.733	903

FONTE: Anuário Estatístico da Previdência Social, 2017.

Tabela 4 - Quantidade de acidente de trabalho por situação do registro e motivo, segundo atividade econômica e Classificação Nacional de Atividades Econômicas, com Comunicação de Acidente de Trabalho registrada no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017

Região	Atividade econômica	Ano	Total de acidente de trabalho	Tipo de acidente: doença
Brasil	Atividade econômica - serviços	2015	281.182	8.129
		2016	278.057	8.003
		2017	265.761	5.607
	CNAE - 6422	2015	4.860	2.566
		2016	4.621	2.599
		2017	3.213	1.665
Minas Gerais	CNAE- 6422	2015	132	80
		2016	170	109
		2017	124	76

FONTE: Anuário Estatístico da Previdência Social, 2017; Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho, 2017.

No município de Juiz de Fora, em 2015 aconteceram 1803 acidentes de trabalho, onde 238 foram do tipo doença; em 2016 foram 1.672 acidentes de trabalho, com 223 do tipo doença; já em 2017 dos 1508 acidentes de trabalho, 147 foram por doença (Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho, 2015 e 2017).

Com os dados expostos, nota-se que, ao falar de trabalhadores bancários o número de acidente de trabalho do tipo doença é o que vem predominando, fato este que indica a relação entre as condições/organização do trabalho e à fragilidade da saúde destes trabalhadores.

3 OBJETIVO

3.1 OBJETIVO PRIMÁRIO

Analisar a prevalência de doenças ocupacionais em bancários vinculados a bancos privados da cidade de Juiz de Fora – Minas Gerais.

3.2 OBJETIVO SECUNDÁRIO

1. Descrever o perfil dos bancários que foram acometidos por doenças ocupacionais no período de 2015 a 2017;
2. Estimar a prevalência de doenças ocupacionais que acometeram este grupo de bancários;
3. Estudar a relação do processo de trabalho com as ocorrências de adoecimento na categoria bancária vinculada a bancos privados.

4 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo observacional, transversal com abordagem quantitativa e qualitativa. Segundo Minayo (1993) do ponto de vista metodológico, não há continuidade e nem contradição entre essas abordagens, uma vez que são de naturezas distintas.

A primeira tem como campo de práticas e objetivos trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis. Deve ser utilizada para abarcar, do ponto de vista social, grandes aglomerados de dados, de conjuntos demográficos, por exemplo, classificando-os e tornando-os inteligíveis através de variáveis.

A segunda adequa-se a aprofundar a complexidade de fenômenos, fatos e processos particulares e específicos de grupos mais ou menos delimitados em extensão e capazes de serem abrangidos intensamente. (MINAYO, 1993, p.247)

Este estudo, que se caracteriza por estar na interface trabalho e saúde, foi desenvolvido no município de Juiz de Fora – Minas Gerais, no período de 2015 a 2017, onde os sujeitos da pesquisa foram os trabalhadores bancários de BMCC privado deste município. Os desfechos de saúde analisados foram as doenças informadas nas CAT registradas no INSS. Os dados das CAT foram coletados e disponibilizados de forma anonimizada pelo SINTRAF/JF, assim como a quantidade de trabalhadores bancários por ano.

O município de Juiz de Fora

O município possui aproximadamente 516.247 habitantes em uma área de 1.435, Km². Localiza-se no sudeste do estado de Minas Gerais, pertencendo à Zona da Mata mineira. A densidade demográfica é de 359,9 hab/Km², o Produto Interno Bruto (PIB) per capita de R\$ 25.990,24 e o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,778, sendo considerado elevado em relação ao estado (IBGE, 2018).

De acordo com o cadastro central de empresas, no ano de 2015 haviam 20.571 empresas atuantes, com uma ocupação de 172.724 pessoas, a média mensal de salário era 2,4 salários mínimos. Em 2016, o número de empresas atuantes diminuiu para 20.104, conseqüentemente a ocupação também diminuiu para 168.527 pessoas, enquanto a média mensal de salário permaneceu em 2,4 salários mínimos (IBGE, 2018).

Baseado nas informações do Observatório de Saúde e Segurança do Trabalho, que utilizou como fonte a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do ano de 2015, o número de empregos formais estavam em sua maioria no setor de serviços (84.164), posteriormente nas indústrias (20.434) e no setor agrícola (1.317) (OBSERVATÓRIO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO, 2017).

Segundo os dados informados pelo sindicato, nos anos de 2015, 2016 e 2017 haviam 650, 620 e 640 bancários, respectivamente. Pode haver viés em relação à quantidade de bancários, tendo em vista a possibilidade de admissão e demissão após a contagem (ver tabela 5).

Tabela 5 - Número de agências e postos de atendimento em Juiz de Fora – Minas Gerais no período de 2015 a 2017

Número de agências/ posto de atendimento			
Instituição	2015	2016	2017
A	13	13	13
B	11	12	12
C	10	11	10
D	2	3	3
E	1	1	1
F	1	-	-
Total	38	40	39

FONTE: SINTRAF/JF, 2018.

As etapas do estudo

O presente estudo foi desenvolvido em duas etapas. Na primeira, foram analisados os dados contidos nas CAT, já na segunda foram analisados os conteúdos das entrevistas.

Etapa I - A abordagem quantitativa consistiu na análise descritiva das variáveis coletadas das CAT. As variáveis categóricas foram: emitente, empregador, tipo, sexo, estado civil, grau de instrução, CBO, aposentadoria, afastamento, internação e CID-10; e as variáveis numéricas foram idade e remuneração. Para essa análise foi utilizado o software para computação estatística e construção de gráficos R, versão 3.5.2 (R Core Team, 2015).

Para as variáveis categóricas, foram apresentadas as frequências e porcentagens, e para as numéricas foram utilizadas medidas de tendência central – média e mediana – e medidas de dispersão – máximo, mínimo, quartis e desvio padrão.

Para avaliar se havia diferença significativa entre a renda de homens e mulheres bancárias foi utilizado o *test-t* bicaudal para amostras pareadas.

A prevalência de adoecimento anual foi estimada a partir da quantidade de CAT registradas por ano no INSS e do número de trabalhadores bancários por ano; já a prevalência do período, foi calculada por meio da quantidade de CAT registrada nos três anos e da média do número de bancários nesses três anos.

Etapa II - Quanto à abordagem qualitativa, na busca de ampliar o entendimento sobre o tema, foram realizadas entrevistas estruturadas com 10 bancários, sete escolhidos

aleatoriamente na base de dados do SINTRAF/JF e convidados pela direção do mesmo a participar da pesquisa, e três que ocupam cargo de direção neste sindicato.

As entrevistas aconteceram majoritariamente no sindicato, com exceção de uma bancária que preferiu fazer em sua agência, antes do expediente; o tempo médio de duração foi 29 minutos. No total, foram realizadas sete perguntas para cada bancário, sendo que três delas tratavam sobre o processo de trabalho no banco, incluindo as condições e organização do trabalho, duas sobre adoecimento na categoria, uma sobre ações desenvolvidas pelo sindicato para prevenção do adoecimento e uma sobre as possibilidades que os bancários enxergam para diminuir o adoecimento. O roteiro da entrevista, encontra-se disposto no ANEXO G.

Para a análise das questões das entrevistas foi utilizada a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)²⁵, desenvolvido por Lefèvre e Lefèvre (2003). A técnica DSC baseia-se na seleção das Expressões Chave (ECH)²⁶, e posteriormente das Ideias Centrais (IC)²⁷ e/ou Ancoragens (AC)²⁸. A partir dessas, são construídos os discursos-sínteses, escritos na primeira pessoa do singular, nos quais a compreensão da coletividade é expressa como se fosse uma percepção individual.

²⁵ O DSC desenvolvido por Lefèvre e Lefèvre (2003) retrata as representações sociais (pensamentos, crenças, valores) obtidas nas pesquisas empíricas. As opiniões individuais que possuem sentidos semelhantes são compiladas em categorias semânticas iguais, por exemplo, em dois diferentes depoimentos são selecionadas opiniões de sentido semelhantes, formando um depoimento síntese. Semelhante expressão é utilizada por Nelson Coutinho (1984), tradutor de Gramsci do Brasil, como “sujeitos políticos coletivos”. Nesse sentido, por se tratar de expressão que pode ser tida como similar, mas possui significado diferente, se faz oportuno apresentar brevemente o sentido que é utilizado tal expressão por Coutinho. Na percepção de Gramsci o Estado é composto pela sociedade política e pela sociedade civil. A sociedade política diz respeito aos aparelhos de coerção estatal, que garantem as leis, a ordem, a disciplina. Já a sociedade civil é constituída por um acervo de instituições responsáveis pela criação e explanação de ideologias e valores coletivos, como exemplo, os sindicatos e as organizações profissionais; essas instituições são chamadas pelo autor de “aparelhos privados de hegemonia”, e foram renomeadas por Coutinho de “sujeitos políticos coletivos”, caracterizados como organizadores de um pensamento e ação coletiva e não como pensadores “autônomos”.

²⁶ “As Expressões Chave (ECH) são pedaços, trechos do discurso, que devem ser destacados pelo pesquisador, e que revelam a essência do conteúdo do discurso ou a teoria subjacente.” (FIGUEIREDO; CHIARI; GOULART, 2013, p.131)

²⁷ “A Idéia Central (IC) é um nome ou expressão lingüística que revela, descreve e nomeia, da maneira mais sintética e precisa possível, o(s) sentido(s) presentes em cada uma das respostas analisadas e de cada conjunto homogêneo de ECH, que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC.” (FIGUEIREDO; CHIARI; GOULART, 2013, p.131)

²⁸ “Algumas ECH remetem não apenas a uma IC correspondente, mas também e explicitamente a uma afirmação que denominamos Ancoragem (AC) que é a expressão de uma dada teoria ou ideologia que o autor do discurso professa e que está embutida no seu discurso como se fosse uma afirmação qualquer.” (FIGUEIREDO; CHIARI; GOULART, 2013, p.131)

Todas as questões e respostas foram analisadas individualmente, totalizando 70 depoimentos, dessa forma, foram separadas 10 respostas para cada pergunta. A partir das respostas individuais, ocorreu a identificação e extração das ECH. Através da identificação das ECH, foram levantadas as IC, nas respostas que haviam mais de uma IC, essas foram identificadas como ideia 1, ideia 2, respectivamente. Após essa síntese houve categorização das respostas semelhantes ou complementares. Seguiu-se com a classificação da categorização em algarismos romanos, I, II, III, etc. Por último, para cada IC foi desenvolvido um discurso síntese, que retratou o sentido dos depoimentos.

Apresentou-se as frequências das IC do DSC em número e porcentagem, demonstrando a magnitude das mesmas. Ressalta-se aqui, que as somas das frequências podem ser superior ao número de entrevistados (10), considerando que um bancário pode relatar mais de uma IC.

Os BMCC encontrados na pesquisa foram identificados como A, B, C, respectivamente, já os bancários entrevistados, nomeados de B1, B2, B3..., respeitando o anonimato dos mesmos.

Este projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio sob o Certificado de Apresentação Ética nº 89958418.3.0000.5241.

5 RESULTADOS

Etapa I

5.1 ADOECIMENTO RELACIONADO AO TRABALHO: A REALIDADE DOS BANCÁRIOS DE BANCOS PRIVADOS NA CIDADE DE JUIZ DE FORA

A CAT pode ser emitida pelo empregador, sindicato, médico, segurado ou dependente e autoridade pública. No que concerne às CAT da pesquisa, foram encontradas 148 CAT cadastradas no INSS no período de 2015 a 2017. Dessas, 136 (92%) foram emitidas pelo sindicato e 12 (8%) pelo empregador.

As 148 CAT foram cadastradas por 122 bancários: 98 (80%) cadastraram uma, 22 (18%) cadastraram duas e dois (2%) cadastraram três (ver Figura 4).

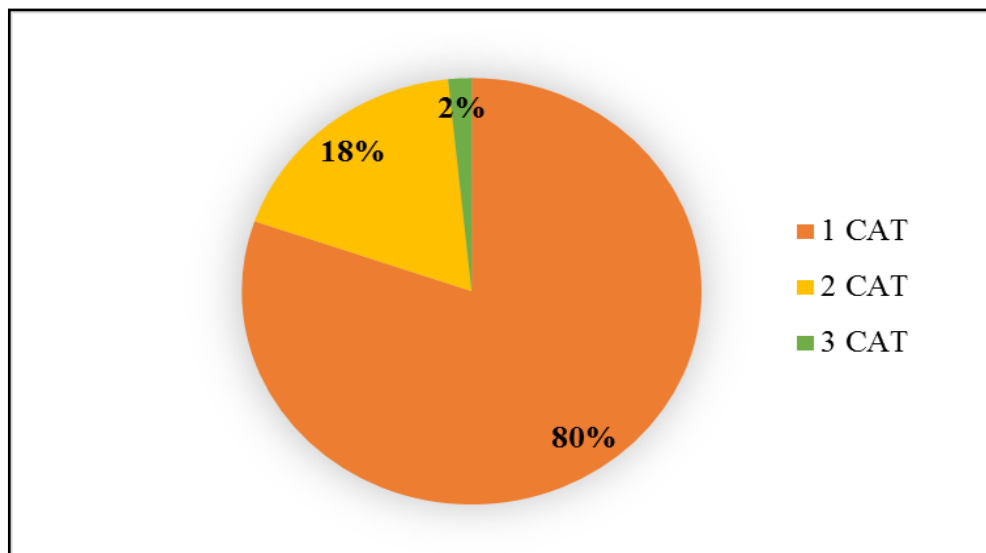


Figura 4 – Percentual de Comunicação de Acidente de Trabalho cadastrada no Instituto Nacional do Seguro Social por bancário de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017
Fonte: “A autora”.

Do total de CAT, 40 (27%) foram cadastradas no INSS no ano de 2015, 59 (40%) em 2016 e 49 (33%) em 2017 (ver Figura 5).

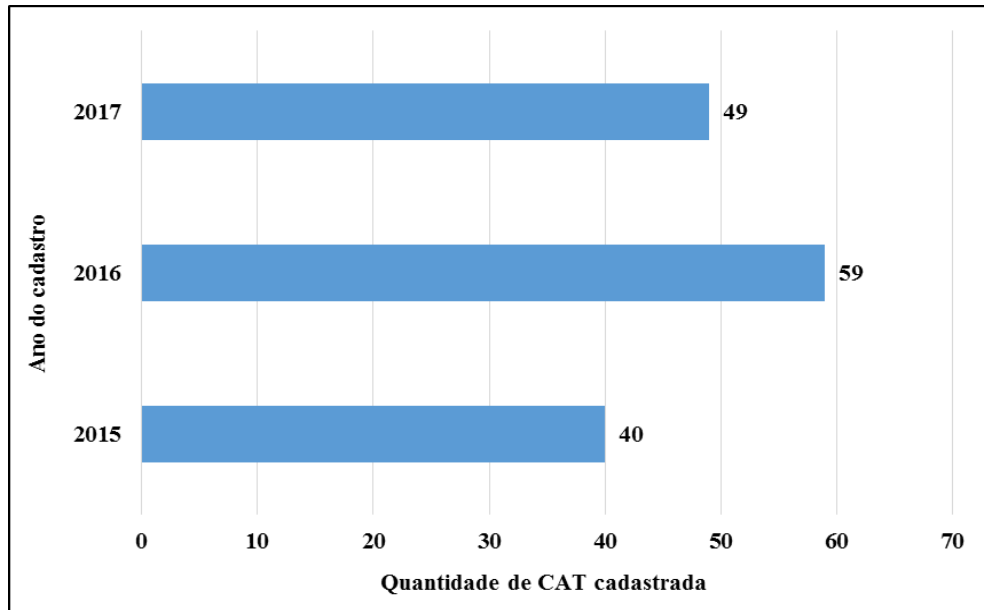


Figura 5 – Total de Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017
Fonte: “A autora”.

Foram identificados cinco BMCC: o A teve 60 CAT registradas, o B 48, o C 35, o D três e o E duas.

Da totalidade de 148 CAT, 98 (66%) eram do tipo inicial e 50 (34%) reabertura. Das iniciais, 32 (33%) foram cadastradas em 2015, 38 (39%) em 2016 e 28 (29%) em 2017. Em relação à reabertura, oito (16%) foram cadastradas em 2015, 21 (42%) em 2016 e 21 (42%) em 2017 (ver Figura 6).

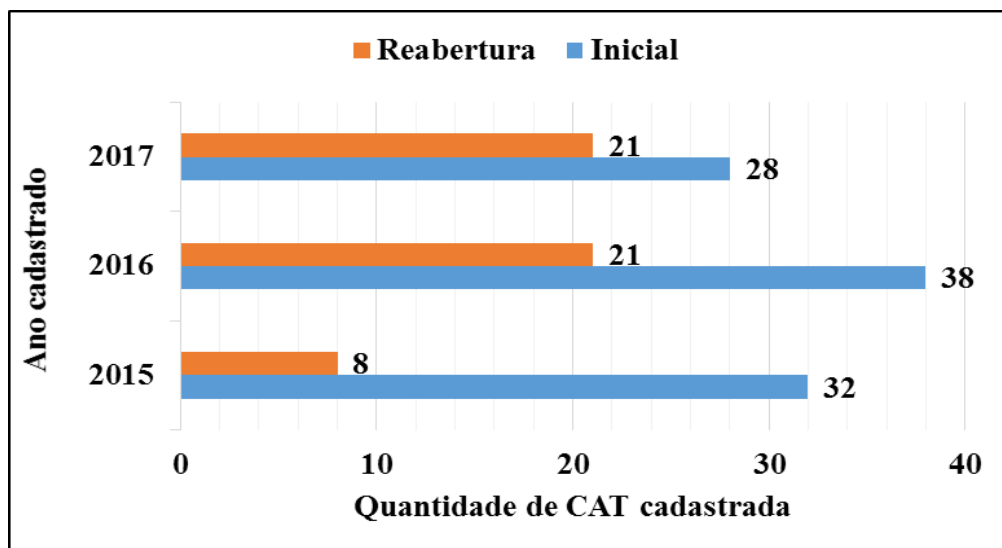


Figura 6 – Quantidade de Comunicação de Acidente de Trabalho por tipo cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017
Fonte: “A autora”

O sexo predominante foi o feminino, com 93 (63%), seguido do masculino com 55 (37%). No que se refere ao estado civil, 84 (57%) estavam casados, 45 (30%) solteiros, 11 (7%) separados judicialmente e oito (5%) marcaram outras opções (ver Figura 7).

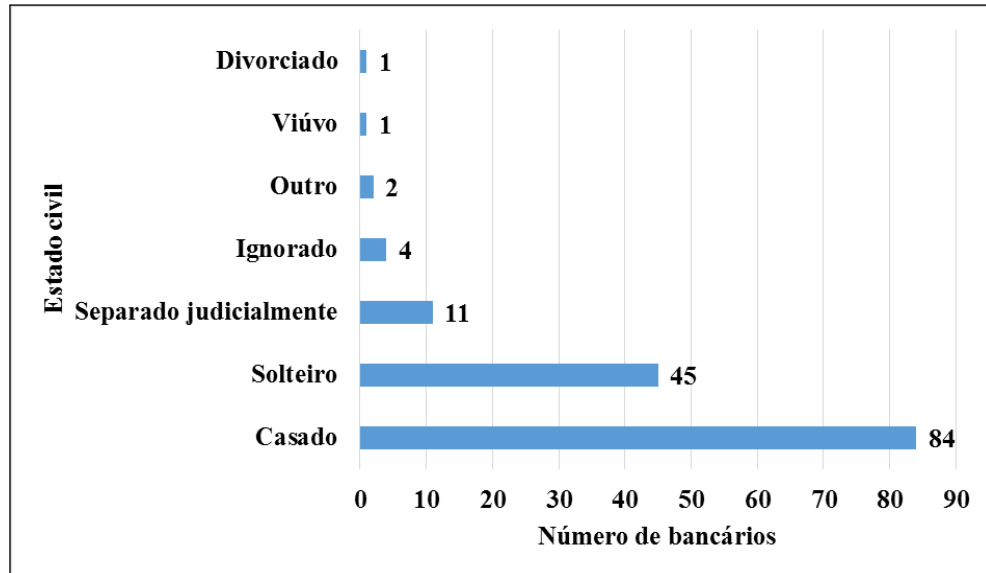


Figura 7 – Estado civil dos bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017
Fonte: “A autora”

Do grau de instrução: 55 (37%) tinham o ensino superior completo, 38 (26%) o ensino médio incompleto, 20 (14%) o ensino superior incompleto, os outros 35 (24%) bancários tinham outros graus de instrução (ver Figura 8).

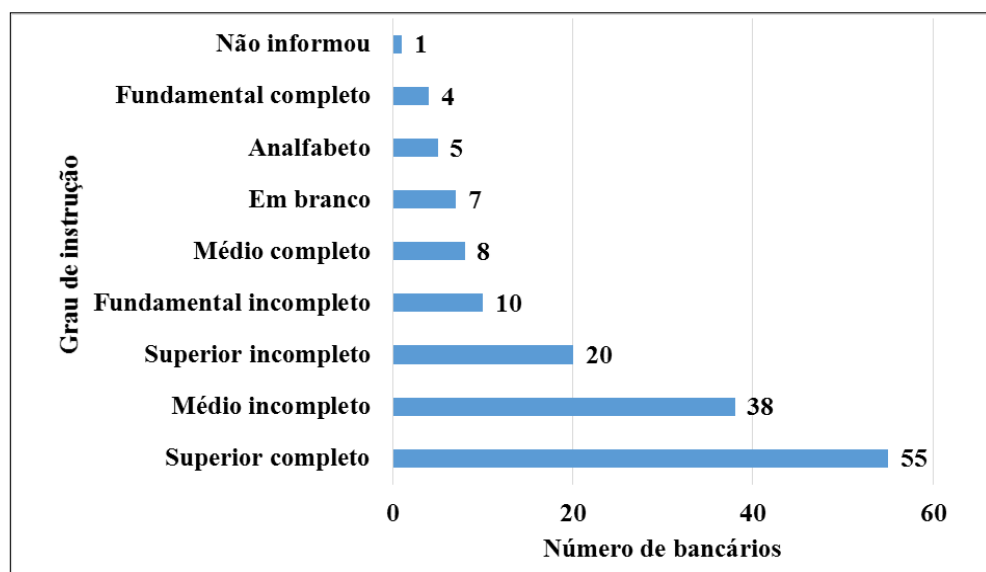


Figura 8 – Grau de instrução dos bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017
Fonte: “A autora”

De acordo com os códigos de Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) informados, 64 (43%) eram gerentes de contas – pessoa física e jurídica, 24 (16%) caixas de banco; 21 (14%) gerentes de agência e 39 (26%) bancários ocupavam outros cargos (ver Figura 9).

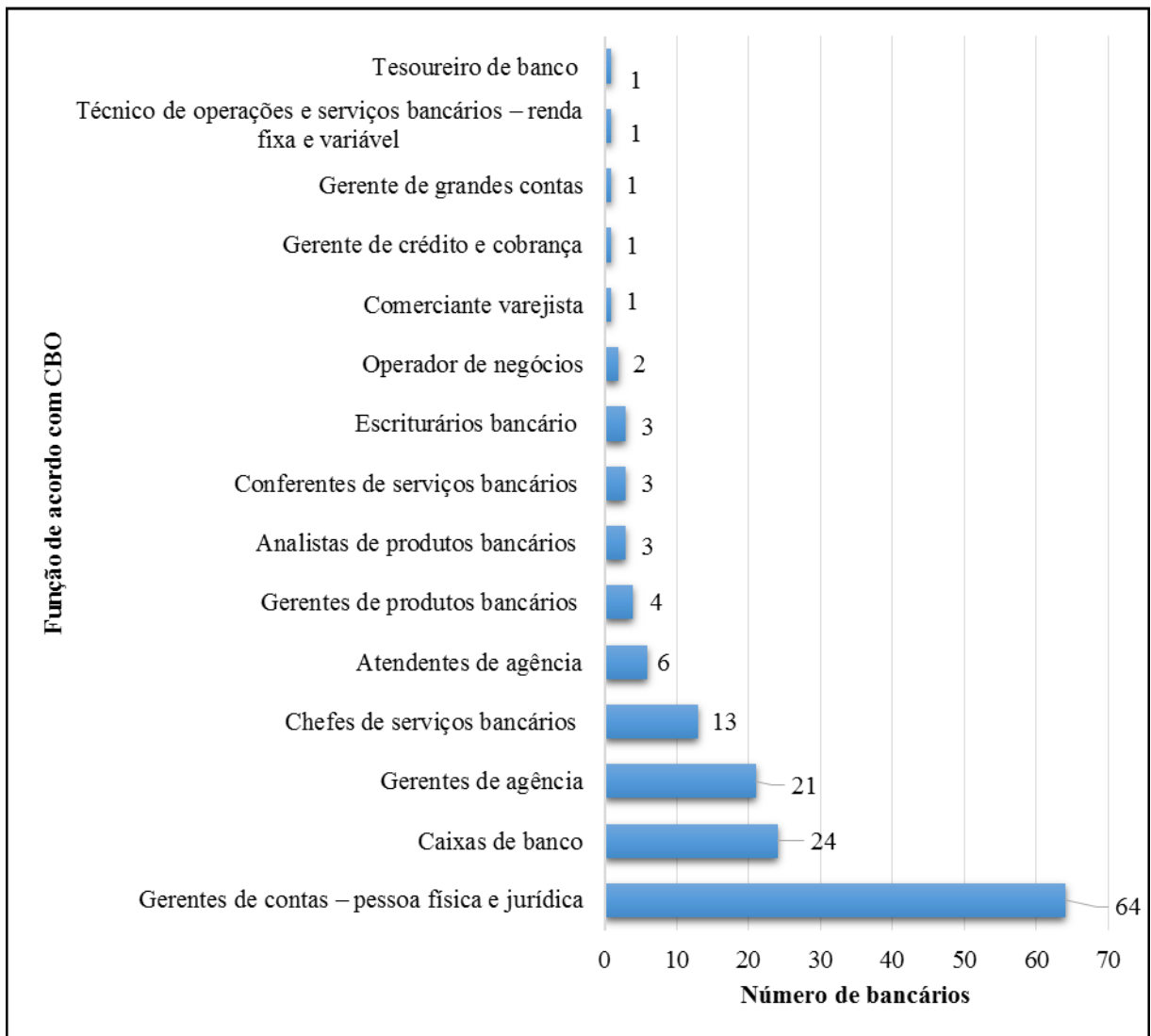


Figura 9 – Classificação Brasileira de Ocupações dos bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017

Fonte: “A autora”

Nenhum bancário era aposentado na época do cadastro da CAT, todos necessitaram de afastamento e, quanto à internação, 146 (99%) bancários não precisaram e dois (1%) foram internados.

Em relação à idade, o mais velho tinha 61 anos e o mais novo 24 anos quando suas CAT foram cadastradas. A mediana da idade foi de 44 anos. No que concerne a remuneração

declarada, a menor foi de R\$ 1.300,00 e a maior de 15.412,39. A mediana da remuneração foi de R\$ 4.011,00 (ver Tabela 6).

Tabela 6 - Cálculo de dispersão da idade e remuneração de um grupo de 148 bancários

	Bancários	Mínimo	1º quartil	Mediana	Média	3º quartil	Máximo	Desvio padrão
Remuneração	Total	1.300,00	3.259,00	4.011,00	5.065,00	5.485,00	15.412,39	2.905,94
	Feminino	1.300,00	3.164,98	3.910,04	4.552,40	5.000,00	13.040,29	2.429,77
	Masculino	2.069,00	3.523,66	4.641,14	5.968,49	8.500,00	15.412,39	3.411,08
Idade	Total	24	34	44	42,41	49,51	61	8,56

Fonte: "A autora"

Pode-se observar na Tabela 6 que os homens possuem remuneração superior a das mulheres (p- valor = 0,007). Quando avaliado o desvio padrão, o mesmo se apresenta alto, o que revela grande variância da amostra em ambos os sexos.

Na relação entre graus de instrução e remuneração, a mediana da remuneração mais alta foi dos analfabetos, entretanto, o desvio padrão foi alto, representando uma importante variância entre as remunerações. A remuneração máxima foi de um bancário com ensino médio incompleto e a mínima de um bancário com ensino superior completo (ver Tabela 7).

Tabela 7 - Relação entre grau de instrução e remuneração de um grupo de 148 bancários

Rótulos de Linha	Mediana de Remuneração	Desvio padrão de Remuneração	Máximo de Remuneração	Mínimo de Remuneração
Analfabeto ²⁹	7.551,81	2.476,76	8.000,00	2.600,00
Ensino Fundamental Completo	3.201,30	756,68	4.380,24	2.800,00
Ensino Fundamental Incompleto	5.000,00	4.018,73	12.368,67	2.800,00
Ensino Médio Completo	3.885,23	745,27	5.082,64	3.186,65
Ensino Médio Incompleto	4.411,38	3.905,21	15.412,39	1.568,76
Ensino Superior Completo	3.974,08	2.002,43	10.038,00	1.300,00
Ensino Superior Incompleto	3.916,33	2.692,51	14.3311,82	2.000,00
Em branco	3.950,00	742,30	4.641,14	2.489,07
Não Informado	6.419,09	-	6.419,09	6.419,09

Fonte: "A autora"

²⁹ Possível erro de cadastro.

Quando verificada a relação da função exercida e da remuneração recebida, a mediana mais alta foi dos gerentes de agência, e o bancário que recebeu melhor salário era gerente de contas. A menor mediana foi do técnico de operações e serviços bancários, mas só havia um nessa função, e o menor salário foi de um caixa de banco (ver Tabela 8).

Tabela 8 – Relação entre função e remuneração de um grupo de 148 bancários

Rótulos de Linha	Mediana de Remuneração	Desvio padrão de Remuneração	Máximo de Remuneração	Mínimo de Remuneração
Comerciante varejista	7.082,40	-	7.082,40	7.082,40
Gerente de agência	8.000,00	3.250,56	14.311,82	3.543,19
Gerente de crédito e cobrança	4.905,00	-	4.905,00	4.905,00
Gerente de produtos bancários	5.787,13	1.500,73	8.200,00	4.908,54
Analista de produtos bancários	3.000,00	3.653,07	9.117,82	2.600,00
Gerente de contas – pessoa física e jurídica	2.925,00	3.003,59	15.412,39	2.257,51
Gerente de grandes contas	4.545,00	-	4.545,00	4.545,00
Operador de negócios	3892,46	152,09	4.000,00	3.784,91
Técnico de operações e serviços bancários – renda fixa e variável	2.069,00	-	2.069,00	2.069,00
Tesoureiro de banco	3.500,00	-	3.500,00	3.500,00
Chefe de serviços bancários	2.912,27	857,31	6.131,71	2.800,00
Atendente de agência	2.983,50	590,71	3.872,65	2.008,07
Caixa de banco	2.847,56	801,60	4.380,24	1.300,00
Conferente de Serviços Bancários	2.732,82	560,15	4.306,84	3186,65
Escriturário bancário	3.084,03	604,65	3.960,00	2.800,00

Fonte: “A autora”

5.2 AS DOENÇAS E PROBLEMAS RELACIONADOS A SAÚDE DOS BANCÁRIOS NA CONTEMPORANEIDADE

No que concerne as doenças e problemas relacionados a saúde, encontradas nas 148 CAT, o predomínio foi dos “Transtornos mentais e comportamentais (F00-F99)” com o total de 110 (74%) registros e posteriormente foram as “Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo (M00-M99)” com 33 (22%) registros (ver Tabela 9).

Tabela 9 - Capítulos e categorias da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10) encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017

Capítulo CID-10	2015	2016	2017	Total
F00-F99 Transtornos mentais e comportamentais	26	47	37	110
F10-F19 Transtornos mentais e comportamentais devidos ao uso de substância psicoativa	0	2	0	2
F30-F39 Transtornos do humor [afetivos]	17	30	26	73
F40-F48 Transtornos neuróticos, transtornos relacionados com o "stress" e transtornos somatoformes	9	14	11	34
F50-F59 Síndromes comportamentais associadas a disfunções fisiológicas e a fatores físicos	1	0	0	1
M00-M99 Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo	14	10	9	33
M20- M25 Outros transtornos articulares	1	0	0	1
M40-M54 Dorsopatias	6	6	6	18
M60-M79 Transtornos dos tecidos moles	7	4	3	14
G00-G99 Doenças do sistema nervoso	0	1	1	2
I00-I99 Doenças do aparelho circulatório	0	0	1	1
S00-T98 Lesões, envenenamento e algumas outras consequências de causas externas	0	1	0	1
Z00-Z99 Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com os serviços de saúde	0	0	1	1

Fonte: “A autora”

Foram encontrados 39 códigos diferentes da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID-10). Desses, 19 (48,7%) tratavam-se de “Transtornos mentais e comportamentais (F00-F99)” e 16 (41%) de “Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo (M00-M99)”. O código da CID-10 mais encontrado foi o “Episódio depressivo moderado (F32.1)” com 38 (25,7%) registros, seguido do “Transtorno depressivo recorrente (F33.1)” com 14 (9,5%) registros e do “Episódio depressivo grave sem sintomas

psicóticos (F32.2)” com 11 (7,4%) registros. No ANEXO H estão todos os códigos de CID-10 encontrados nas CAT.

No ano de 2015 haviam 650 bancários e foram cadastradas 40 CAT por doença no INSS. A prevalência de doenças nesse período foi de 61,54 por cada mil bancários (ANEXO I). Em 2016 eram 620 bancários, o número de CAT cadastradas por doença no INSS foi de 59, a prevalência de doenças nesse período foi de 95,16 por cada mil bancários (ANEXO J). Já em 2017, em uma população de 640 bancários, foram registradas 49 CAT por doença no INSS, a prevalência de doenças nesse período foi de 76,56 por cada mil bancários (ANEXO L). (ver Figura 10). A prevalência do período foi de 232,46 por mil bancários.

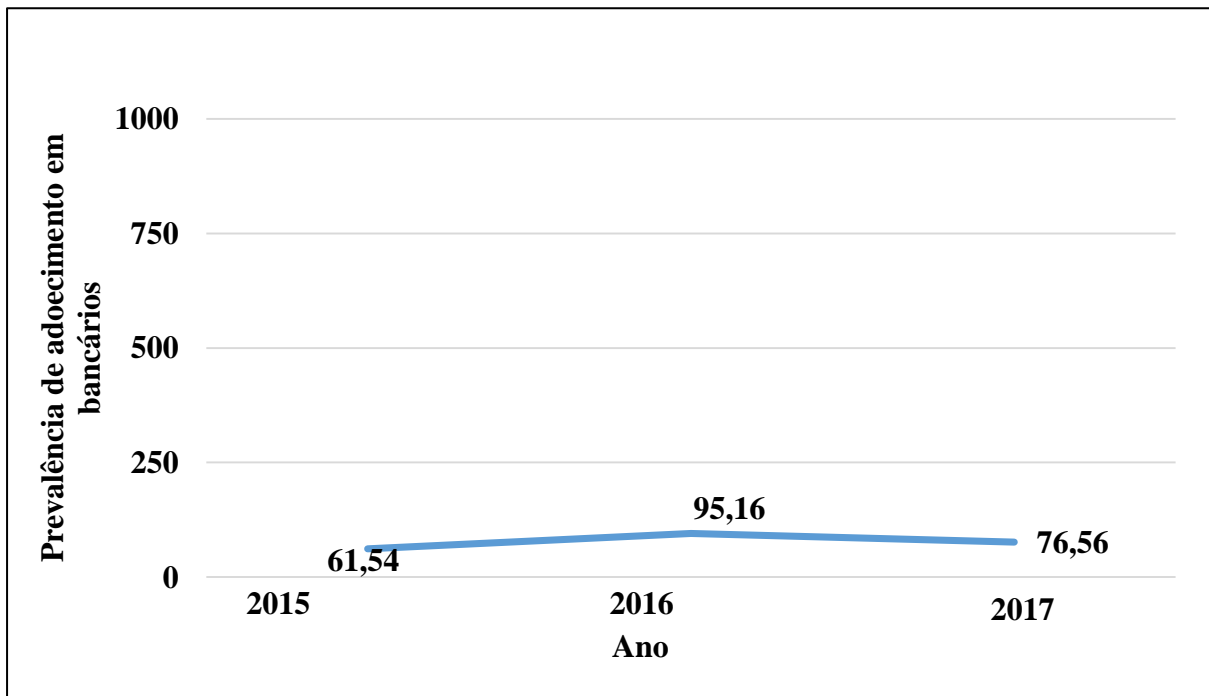


Figura 10 – Prevalência de doenças em bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora com Comunicação de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social no período de 2015 a 2017

Fonte: “A autora”

Na busca de entender o processo de adoecimento, e acreditando que não há ninguém melhor do que quem passou pela situação ou convive com ela para explica-lá, seguiremos para a Etapa II dos resultados, esses obtidos através de entrevistas com bancários adoecidos e os representantes destes, os diretores do sindicato.

Etapa II

Esta etapa consiste na análise das entrevistas. Foram entrevistados 10 bancários, a média do tempo de contratação - considerado o ano de contratação e da entrevista - foi de 21 anos e 9 meses, sendo que o tempo mínimo foi de 3 anos, e o máximo 35 anos, com desvio padrão de 11,57. No que consiste a idade, a média foi de 45 anos e 1 mês. As variáveis categóricas estão dispostas na Tabela 10.

Tabela 10 – Perfil dos 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017

Categoria		Quantidade
Sexo	Feminino	6
	Masculino	4
Raça	Branca	9
	Negra	1
Grau de instrução	Ensino médio completo	1
	Superior completo	8
	Pós-graduação	1
Função	Dirigente sindical	3
	Caixa de banco	1
	Gerente de empresa II	1
	Gerente geral	1
	Gerente de posto de atendimento	1
	Gerente de relacionamento	1
	Gerente operacional	1
Filhos	Sim	7
	Não	3

Fonte: “A autora”

A seguir, a análise das entrevistas através do DSC.

Pergunta 1: Quais as principais mudanças que você observa no processo de trabalho bancário? (ver Tabela 11).

Tabela 11 - Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 1

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
1- Quais as principais mudanças que você observa no processo de trabalho bancário?	Redução do número de funcionários;	5	50%
	As cobranças por produção e a forma como essas são realizadas;	4	40%
	Foco em vendas e resultados;	4	40%
	Inserção da tecnologia/informática;	4	40%
	Incentivo ao uso do Bankline;	3	30%
	Mudança no perfil dos funcionários: polivalentes.	2	20%

Fonte: "A autora"

DSC I - Redução do número de funcionários

Houve uma redução drástica do número de trabalhadores, hoje um trabalhador faz atividades que eram designadas a quatro, cinco, há pouco tempo atrás. E o trabalhador que permanece, acaba ficando sobrecarregado diante de tantas tarefas a serem cumpridas.

DSC II - As cobranças por produção e a forma como essas são realizadas

Referidas cobranças ocorrem de várias formas, individualmente e coletivamente, seja pessoalmente, ou através de papel impresso, e-mail, rankings, áudioconferências, entre outros. Somos constantemente expostos, colocados em situações vexatórias, ameaçados de transferência e, principalmente, de demissão.

DSC III - Foco em vendas e resultados

A venda passou a ser o mais importante, mas acho contraditório, pois, cobram resultados e cumprimento de metas, porém, afastam cada vez mais o cliente da agência. Tenho que vender, mas também preciso resolver em tempo hábil e com êxito todas as outras tarefas.

DSC IV - Inserção da tecnologia/informática

As principais mudanças estão relacionadas com o advento da tecnologia/informática. Mudou o modo de trabalhar, as operações são realizadas com mais rapidez e sem muito esforço, por exemplo, antes precisava digitar cheque, hoje o equipamento faz a leitura e pronto. Houve intensificação no ritmo de trabalho, e isso está muito ligado a troca de trabalhadores por máquinas.

DSC V - Incentivo ao uso do Bankline

O banco transfere parte dos afazeres dos bancários para o próprio cliente, através do autoatendimento e do *bankline*. O banco deseja que o cliente resolva os problemas através dos aplicativos, que siga até a agência e postos de atendimento somente para adquirir produtos. Estão evoluindo para ser um banco digital, só que os clientes e trabalhadores não estão preparados para isso.

DSC VI - Mudança no perfil dos funcionários: polivalentes;

Embora a agência seja dividida por áreas, um trabalhador exerce diversas funções. Como exemplo, o caixa, precisa atender, digitar, fazer conta e vender. Geralmente, todos que estão ali, exercem a sua função e mais a que for demandada, independente da área, resumindo, o banco manda, e nós obedecemos.

Pergunta 2: Como você analisa as condições de trabalho no banco? (Exemplo: o ambiente físico, as condições de higiene, de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho). (ver Tabela 12).

Tabela 12 - Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 2

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
2- Como você analisa as condições de trabalho no banco? (Exemplo: o ambiente físico, as condições de higiene, de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho).	A segurança é voltada para o dinheiro e os elementos utilizados para a mesma em alguns momentos são falhos;	8	80%
	Investimento em mobiliários e equipamentos;	4	40%
	O ambiente físico é fechado e barulhento;	3	30%
	O ambiente físico nem sempre é adaptado para trabalhadores com deficiência física.	2	20%

Fonte: "A autora"

DSC I - A segurança é voltada para o dinheiro e os elementos utilizados para a mesma em alguns momentos são falhos

Em relação à segurança, me sinto insegura tanto dentro da agência como fora. Toda segurança que existe ali é para o dinheiro, para os bens do banco, não para o trabalhador. Mesmo assim, nem todos os lugares possuem porta giratória com detector de metais e segurança, e quando presentes, nem sempre passam segurança, isso porque muitas vezes a

porta apita, o cliente relata que já tirou tudo da bolsa, e o segurança acaba liberando. Muitos seguranças não estão preparados para aquele serviço, e seus equipamentos nem sempre são funcionais.

DSC II - Investimento em mobiliários e equipamentos

Nos últimos anos o banco investiu em mobiliários ergométricos e em equipamentos mais avançados, na maioria das agências eles estão bem adequados, em uma ou outra há inadequações. Nisso o banco acertou. Quando temos problemas, são voltados a insuficiência de equipamentos, ou a demora na manutenção dos mesmos, quando estragam.

DSC III - O ambiente físico é fechado e barulhento

A estrutura varia de acordo com o banco, agências e postos de trabalho. Sendo assim, cada ambiente tem suas particularidades. No geral, os ambientes são fechados e dependentes de ar condicionado para climatização; alguns locais chegam a ter odor forte, como é o caso da tesouraria. A presença de som é constante, proveniente dos equipamentos eletrônicos e dos clientes, e muitas vezes incomoda.

DSC IV - O ambiente físico nem sempre é adaptado para trabalhadores com deficiência física

O banco contrata trabalhadores com deficiência física para atender a legislação, porém, não são todas as agências que estão adaptadas para receber esses trabalhadores. Eles contratam, mas é o trabalhador que precisa se adequar ao ambiente, tento ajudar com o que posso, mas nem sempre é possível.

Pergunta 3: Como você analisa a organização do trabalho no banco? (Exemplo: divisão das tarefas, trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando e as relações de trabalho). (ver Tabela 13).

Tabela 13 - Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 3

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
3- Como você analisa a organização do trabalho no banco? (Exemplo: divisão das tarefas, trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando e as relações de trabalho).	Competição entre os trabalhadores;	6	60%
	Trabalhadores polivalentes, resolutivos e produtivos;	6	60%
	Autonomia relativa;	4	40%
	Realização das atividades em tempo definido pela instituição;	4	40%
	A ameaça como ferramenta de cobrança;	2	20%
	Assédio moral/sexual;	2	20%
	Promessas de promoção no trabalho.	2	20%

Fonte: "A autora"

DSC I – Competição entre os trabalhadores

Antes eu tinha amigos no trabalho, hoje tenho colegas e nossa relação fica restrita ao trabalho. Um ou outro que convivo fora do banco. Há pessoas que me relaciono bem no trabalho, outras não. Tem momentos que acabamos nos excedendo um com os outros, o banco excita a competição fazendo comparações, e nós a promovemos sem perceber, ou até dando conta, mas sempre com o intuito de defender o emprego.

DSC II - Trabalhadores polivalentes, resolutivos e produtivos

Tenho a minha função no banco, mas não necessariamente vou exercer somente ela. Sempre quebro um galho aqui, outro ali. Na falta de algum trabalhador, posso ser realocado, ou mesmo ter que exercer mais de uma função. Independente da quantidade de tarefas que tenho que realizar, o que importa para o banco, é o que resolvi e vendi. O tempo que vou gastar, se vou ter que ficar além do expediente ou sem almoçar, se vai ser preciso levar tarefa para casa, nada disso importa, o que realmente importa é resolver as demandas e vender.

DSC III - Autonomia relativa

Há situações trazidas por clientes as quais não consigo solucionar, não por incompetência, mas por não ter acesso ao sistema ou por carecer de aprovação, sendo necessário passar a situação para meu superior, e nem sempre ele consegue resolver também,

tendo que passar para os seus superiores, ou seja, nem sempre é possível atender à demanda do cliente imediatamente.

DSC IV - Realização das atividades em tempo definido pela instituição

Preciso resolver as demandas dos clientes o mais rápido possível, buscando a satisfação deles e o cumprimento do tempo de fila, quando é o caso, para depois realizar as outras tarefas demandadas pela própria instituição. Entre as outras tarefas, estão as metas, para cada há um prazo estipulado, sendo que algumas devem ser alcançadas no mesmo dia que me entregam, no caso, até o final do expediente.

DSC V - A ameaça como ferramenta de cobrança

Meu superior não deixa com que eu esqueça, sempre me pergunta: “já bateu a meta hoje?”, e reforça que lá fora tem muitas pessoas querendo ocupar meu lugar. E por mais que eu tenha dado o meu sangue, nem sempre consigo alcançar as metas, tento até justificar, mas sei que de nada adiantará, e que meu emprego acaba ficando em jogo. Ouço discursos que me diminuem, que me fazem sentir impotente, e isso me deixa muito mal.

DSC VI - Assédio moral/sexual

Quando não atinjo os resultados esperados, o *feedback* é majoritariamente agressivo, caracterizado por palavras duras de serem ouvidas, ameaças e perseguições. Algumas vezes fico sozinho com os gestores, eles me reprimem, outras vezes em conjunto com meus colegas de trabalho, onde sou interrogada porque os meus resultados estão ruins, me colocam contra a parede, insinuem que eu não estou dando meu máximo. Já fui abordada, inclusive sobre meu corpo, de usá-lo como ferramenta para venda, como, por exemplo, apostar em decotes. Além disso, ouço piadinhas e cantadas do meu gestor, das mais diversas, e para não ficar em uma má situação com ele, dou um sorrisinho amarelo.

DSC VII - Promessas de promoção no trabalho

Preciso produzir para atingir as metas individuais e coletivas, afinal, busco por promoção e reconhecimento no trabalho, e bater metas é o mínimo para isso. Sei que não tem como todo mundo virar gerente, mas a promessa de ascensão na carreira acontece como uma “lavagem cerebral”. Eles fazem você acreditar que aquilo vai acontecer, que se você fizer mais do que seu máximo, você vai alcançar o objetivo.

Pergunta 4: É sabido que a categoria bancária tem apresentando alto índice de adoecimento. Na sua percepção quais as principais causas que levam a esse adoecimento? (ver Tabela 14).

Tabela 14- Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 4

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
4- É sabido que a categoria bancária tem apresentando alto índice de adoecimento. Na sua percepção quais as principais causas que levam a esse adoecimento?	As metas abusivas;	9	90%
	As pressões, ameaças e medo;	7	70%
	A obrigação de vender determinado produto para determinado cliente;	6	60%
	O medo de perder o emprego.	2	20%

Fonte: "A autora"

DSC I - As metas abusivas

As metas são absurdas, e estão sempre em escala crescente, ou seja, você sempre terá que fazer mais. Se hoje eu fizer 100%, amanhã eles vão querer 110%, depois 120% e por aí vai. É uma diversidade enorme de produtos, e para todos eles existem uma meta. O problema não é ter metas, e sim a forma como ela é posta e cobrada.

São muitos os artifícios utilizados para bater as metas, até porque isso vai implicar diretamente no nosso salário, através da remuneração variável. Entrego a produção diariamente, o prazo das metas variam, mas sempre que aproxima o momento de entregar sou tomada por uma angústia e pelo medo de perder meu emprego, e sim, não bater metas é motivo para demissão, você poder ser excelente no que você faz, mas o lucro do banco está acima de tudo.

DCS II - As pressões, ameaças e medo

Lidamos diariamente com pressões e ameaças, tanto do banco, que ocorre via superiores, como dos clientes. Meu superior cobra resultados absurdos, me pressiona o tempo todo para fazer mais, mais e mais, e antes mesmo de saber o resultado ele já ressalta que se não for positivo, possivelmente não terei mais meu lugar ali.

Eu, como bancária, sou vista como o banco pelos clientes, ou seja, se o cliente está com um problema, ele quer a solução, mas nem sempre posso resolver, aí que está o

problema, alguns clientes não entendem, e acabam ficando nervosos, agredindo verbalmente e em alguns casos, como já ocorreu, fisicamente. Convivo com o medo, ele faz parte da profissão, é só você ir ao banco que saberá quem é bancário, e se alguém quiser assaltar o banco no horário de serviço, possivelmente serei refém, assim como podem me sequestrar ou alguém da minha família, querendo recompensa.

DSC III - A obrigação de vender determinado produto para determinado cliente

Geralmente você tem que vender o produto que o banco quer, para a pessoa que ele quer, por exemplo, essa semana preciso vender título de capitalização, e você foi lá comprar um título, mas você não estava na listagem, então não pontuo; depois de você, atendi um idoso, ele não queria título de capitalização, mas ele estava na minha lista, então ofereci para ele comprar, ele não quis, mas eu precisava muito vender, estava quase nos dias de entregar a produção e eu não tinha atingido a meta, então implorei ele para comprar, para me ajudar, e ele comprou. Quando ele foi embora, me senti muito mal, entrei em conflito comigo mesma, aquele produto não era o ideal para ele, e aquele dinheiro poderia fazer falta.

É com esse embate pessoal que convivemos no nosso dia a dia de trabalho e fora dele também. Ao chegarmos em casa, pedimos aos familiares para abrir ou transferir contas, ao encontrar amigos que são clientes, não por acaso, já sabemos dos produtos que estão disponíveis para eles, logo, oferecemos e insistimos para que os mesmos adquiram. Resumindo: é vender o produto que o banco quer, e nem sempre aquele que o cliente precisa ou deseja.

DSC IV - O medo de perder o emprego

A instabilidade é um dos meus piores inimigos. Penso nisso todos os dias, a qualquer momento posso ser mandada embora, mesmo que eu seja produtiva. A remuneração no banco é boa quando comparada com a maioria das profissões, os benefícios ajudam demais. Tenho família, sonhos e preciso trabalhar para sobreviver. Além disso, agora tem meu tratamento, que gasta muito dinheiro. Sei que tem muita gente querendo entrar no banco, e o banco anseia por pessoas jovens, sinto-me muito insegura.

Pergunta 5: Nos últimos anos a doença de maior prevalência nos bancários da cidade de Juiz de Fora foram os episódios depressivos (F32). Como você analisa isso? (ver Tabela 15).

Tabela 15 - Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 5

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
5- Nos últimos anos a doença de maior prevalência nos bancários da cidade de Juiz de Fora foram os episódios depressivos (F32). Como você analisa isso?	O ápice do esgotamento profissional;	7	70%
	O tratamento tardio e outras doenças;	5	50%
	A dificuldade de retornar ao trabalho após afastamento;	4	40%
	O medo de se afastar;	4	40%
	O não reconhecimento profissional;	4	40%
	A negação do adoecimento.	3	30%

Fonte: "A autora"

DSC I – O ápice do esgotamento profissional

O trabalho no banco sempre foi estressante, afinal mexo com dinheiro que não é meu, e qualquer diferença sou eu que arco, mas de uns tempos para cá o estresse multiplicou, porque além das tarefas que envolvem o dinheiro, agora preciso vender, e vender muito.

Antes eu tinha colegas de trabalho, ajudávamos uns aos outros, comemorávamos cada negócio fechado e as conquistas alcançadas, hoje tenho pessoas que trabalham no mesmo lugar que eu e que disputam comigo o tempo todo.

Não consigo separar minhas horas e dias de trabalho das horas em que eu deveria estar fazendo outras coisas, fico esperando o final de semana acabar, para poder entrar na minha agência e fazer as tarefas que não foram possíveis de serem finalizadas na sexta-feira, e olha que tentei. No meu horário de almoço aproveitei para fazer algumas ligações, bati meu ponto no horário da saída e permaneci trabalhando.

Na busca de me motivar, o gestor fala que tenho mais potencial, que posso dar mais de mim, mas na verdade eu já dou 100%, faço tudo que está ao meu alcance, e é exatamente por isso que chegou a hora que eu não aguentei mais, meu corpo expressou em forma de doença, tudo aquilo que acumulei há tempos.

DSC II - O tratamento tardio e outras doenças

As coisas foram piorando, já não conseguia dormir a noite, brigava com as pessoas que estavam por perto, e minha paciência já não existia mais. Eu já convivía com algumas dores e sentimentos, mas comecei a sentir outras e passar mal constantemente. Voltei ao médico, dessa vez além de mais remédios, exames e atestado, ele conversou comigo sobre a necessidade de afastar daquele ambiente para realizar o tratamento.

DSC III - A dificuldade de retornar ao trabalho após afastamento

Quando voltei, os olhares estavam todos voltados para mim, no meu lugar já havia outra pessoa, então fiquei aguardando para saber o que eu faria. O retorno ao trabalho foi mais doloroso que o afastamento, ali tive a certeza que eu não era ninguém para o banco, fui tratada como se não fizesse mais parte daquele lugar. Eu precisava tentar, passar por cima, afinal eu tinha que trabalhar. Voltou a rotina, voltaram as cobranças, voltou o estresse, as sensações ruins e as dores, não foi possível continuar, precisei me afastar novamente.

DSC IV – O medo de se afastar

Quando o médico falou sobre o afastamento, falei com ele que não podia, que seria mandada embora logo depois que eu retonasse. O médico falou sobre meu adoecimento e as possíveis consequências da minha permanência naquele ambiente.

Foi uma luta comigo mesma, foi muito difícil, entretanto, eu sabia que era preciso, só de ver o banco eu já me sentia mal. Entreguei o atestado, fiz a perícia médica, e durante o tempo que permaneci afastada não teve um dia que eu não pensasse no banco, no que estavam falando de mim, em como seria quando eu voltasse.

DSC V- O não reconhecimento profissional

Ser bancária era um sonho, e desde o dia que fui contratada dou o meu melhor, mas não sou reconhecida por isso. Posso bater várias metas, que não recebo nenhum elogio. O único incentivo é o financeiro, as comissões, e claro que gosto de recebê-las, mas não é só isso que anseio. Agora, se eu deixar de bater uma meta, sou colocada lá em baixo, o que me deixa extremamente chateada.

Estudei, busco ter as certificações, mas sinceramente, não sei para quê. O atual objetivo do banco é vender produtos, então, você precisa ser educado, produtivo e bom vendedor, isso basta. É muito ruim, queria poder aplicar meus conhecimentos, mas ali não é lugar para isso.

DSC VI – A negação do adoecimento

A questão é que vivo o banco, respiro o banco, e chegou a hora que meu corpo não aguentou. Na verdade, já fazia algum tempo que eu sentia fortes dores de cabeça, suava frio, ficava tonta, e não dormia a noite, mas achei que aquilo era coisa passageira. Comecei a tomar

alguns remédios que meus amigos comentavam que tomavam, até fui ao médico, ele me deu um atestado, mas eu não entreguei ele ao banco e permaneci trabalhando.

Pergunta 6: Quais ações vêm sendo realizadas pelo sindicato para prevenir as doenças ocupacionais? (ver Tabela 16).

Tabela 16 - Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 6

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
6- Quais ações vêm sendo realizadas pelo sindicato para prevenir as doenças ocupacionais?	Roda de conversa/Terapia em grupo;	5	50%
	Orientação durante o afastamento;	3	30%
	Palestras/Reuniões;	3	30%
	Promoção de direitos através da convenção coletiva.	2	20%

Fonte: "A autora"

DSC I - Roda de conversa/Terapia em grupo

Estava ocorrendo a roda de conversa, onde os bancários afastados expunham situações vivenciadas no banco, o processo de afastamento no trabalho e como se sentiam. Esta se transformou em terapia de grupo, com intervenção de um psicólogo. Estou gostando muito da experiência, ouvir os outros colegas me fez perceber que não estou sozinha, que não fracassei, que a culpa não foi minha. Sinto-me mais forte após o encontro, ouço os depoimentos, relembro acontecimentos que também ocorreram comigo e outros que foram piores dos que vivenciei. É bom compartilharmos nossos medos, anseios e perspectivas.

Após meu adoecimento, quando percebo que algum colega está adoecendo ou está adoecido, tento conversar, não quero que aconteça com ele o mesmo que ocorreu comigo, alerta sobre as consequências e sobre a necessidade de procurar um médico para se tratar, e o sindicato para possíveis orientações e intervenções.

DSC II - Orientações durante o afastamento

O processo de afastamento é muito difícil, eu estava muito abalada. É muito papel, muita burocracia, uma correria só. O sindicato auxilia com orientações, ajuda a marcar a perícia, emitir a CAT quando o banco nega, entre outras coisas.

DSC III - Palestras/Reuniões

O sindicato promove palestras/reuniões para tratar de diversos temas que envolve o ramo financeiro e trabalhista, mas noto que poucas pessoas participam, acredito que seja por medo de serem vistas e acabarem sendo perseguidas.

Tem outra coisa também, as reuniões costumam ser na sede e a noite, ou seja, teria que sair do trabalho e ir. Não tenho paciência para sentar e ouvir os outros depois de um dia cansativo, por mais que o assunto seja do meu interesse, com a cabeça quente e estressada, não dá.

DSC IV - Promoção de direitos através da convenção coletiva

É muito difícil dialogar com o banco, digo, banqueiros, a visão deles é somente o lucro, e não importa o que ou quem vai sair prejudicado com isso. Quem vai garantir o lucro é quem está na linha de frente, como eu, por isso vivo em meio a tanta pressão. Até o momento, contamos com a convenção coletiva na busca por nossos direitos, é através dela que o sindicato nos orienta ou intervém perante o banco em casos necessários.

Pergunta 7: O que você propõe como alternativa para minimizar e prevenir o adoecimento relacionado ao trabalho? (ver Tabela 17).

Tabela 17 - Frequência das ideias centrais do Discursos do Sujeito Coletivo com 10 bancários que trabalharam na cidade de Juiz de Fora nos anos de 2015 e/ou 2016 e/ou 2017 - pergunta 7

Dimensão temática/pergunta	Ideias centrais dos Discursos do Sujeito Coletivo	Frequência	
		Resposta	%
7- O que você propõe como alternativa para minimizar e prevenir o adoecimento relacionado ao trabalho?	Diminuição das metas;	3	30%
	Divisão de tarefas;	3	30%
	Envolvimento do gestor com a equipe;	2	20%
	Garantia de emprego.	2	20%

Fonte: "A autora"

DSC I – Diminuição das metas

Não tem jeito, as metas precisam diminuir, é impossível batê-las sempre. Aumentam as metas, mas não aumentam a carteira de cliente, isso não tem lógica. E outra, as pessoas estão sem dinheiro, precisam ver isso quando estabelecem as metas, que estão cada vez mais absurdas.

DSC II – Divisão de tarefas

A divisão de tarefas precisa ser revista, têm pessoas muito sobrecarregadas e outras realizando tarefas que não condizem com sua função. Precisa ser feito um balanço dos afazeres, e se for o caso, contratar mais mão de obra para desafogar a gente.

Exercendo somente a minha função, poderia planejar as tarefas em um ritmo bom para o banco e para mim, desenvolveria estratégias para resolver as demandas em tempo hábil, buscando não exceder o expediente, prejudicar meu almoço e postergar minhas necessidades fisiológicas.

DSC III – Envolvimento do gestor com a equipe

Outro ponto crucial é o envolvimento do gestor com a equipe, afinal ele está no mesmo barco, ele é trabalhador como nós, ele precisa reconhecer isso. Não que eu não queira ser cobrada, mas tem que ser dentro do possível, e caso ele identifique que meu rendimento está caindo, seria interessante conversamos sobre isso, eu poderia explicar os obstáculos, e às vezes ele poderia até me ajudar a passar por eles.

DSC IV – Garantia de emprego

Percebo que o adoecimento está muito ligado às metas, pressões, ameaças, insegurança e o medo da perda do emprego. Sendo assim, o fato de ter garantia no emprego seria algo que poderia, pelo menos, nos deixar mais confortáveis. Assim, poderíamos tentar pelo menos dialogar sobre a situação, tem muita gente que não reclama, porque sabe que se o gestor resolver perseguir, já era, é rua.

6 DISCUSSÃO

Os resultados encontrados, indicam que as modificações do processo de trabalho bancário reflete negativamente na saúde desses trabalhadores. As principais mudanças apontadas pelos bancários, foram: a inserção da tecnologia/informática, o incentivo ao uso do *bankline*, a redução no número de funcionários, a mudança no perfil dos funcionários para polivalentes, o foco em vendas e resultados, as cobranças por produção e a forma como essas são realizadas.

Com a automação, as operações deixaram de ocorrer exclusivamente nas agências, surgiram os caixas eletrônicos, o atendimento por telefone e o *bankline*. Para Druck *et al.* (2002) a automação, juntamente com as novas formas de organização do trabalho, não reduz a quantidade de trabalho, pelo contrário, intensifica. Além disso, há uma tendência de transferência de trabalho para terceiros e clientes, fato este que contribui para diminuição do número de bancários. Nas palavras dos autores:

Assim, é possível afirmar que a automação em si não gera desemprego, como normalmente se propaga, porque estaria diminuindo a quantidade de trabalho necessária e, dessa forma, reduzindo o número de postos de trabalho e o número de trabalhadores. Ao contrário, o que constata, nos bancos, é que o volume de trabalho não diminui e até aumenta. O que diminui é o número de trabalhadores bancários, já que o trabalho passa a ser realizado por terceiros e pelos próprios clientes. (DRUCK *et al.*, 2002, p. 223)

A fala de B7 relata exatamente o exposto acima.

O banco está se transformando em uma era digital, a tendência é não ter mais agências com caixas humanos, o que eles vão fazer tudo auto-atendimento e via mobilidade, que é internet, fone fácil, a tendência deles é ter uma agência só para negócios... Essa questão de diminuir o número de pessoas, para já transformar nesse banco digital, sobrecarrega quem tá lá trabalhando, essa mudança ao meu ver, é bem brusca e a população ainda não está preparada para isso, nem os funcionários, não tem estrutura para atender tanta demanda. (B7)

Há uma modificação no processo de trabalho desenvolvido até o início dos anos 1990, onde o foco do trabalhador bancário estava na burocracia e operações. Essas continuam acontecendo nas agências, mas muitos clientes as realizam através do *mobile banking*, *internet banking* e auto-atendimento, enquanto os bancários estão voltados para as vendas.

O novo perfil desejado, é de um bancário que atenda bem a clientela, seja facilmente adaptável às funções e lugares, e que exerça boa consultoria em negócios, sempre enfatizando as vendas.

Os bancos analisam a renda da sua clientela e realizam a segmentação em grupos, tratando de forma diferenciada os clientes de determinado grupo, como, por exemplo, agência ou caixa exclusivo para determinado segmento. Dessa forma, há bancários direcionados para

cada segmentos, entretanto, se faz necessário que este saiba um pouco de tudo, uma vez que, na prática acabam substituindo uns aos outros, ou desenvolvendo atividades que não pertencem a sua função, mas que lhe foram dadas. Em relação às multifunções, B9 retrata a sua rotina

Meu cargo hoje, sou tesoureira, sou caixa, sou gerente de operações, tenho gestão de pessoas, tomo conta de vários processos, sou responsável pela administração das agências, sou responsável pela limpeza, pelo pessoal da limpeza, pelo segurança, tudo isso sou eu, e eu sou uma pessoa só. Então o segurança falta, sou eu que tenho que resolver, não foram limpar, eu tenho que resolver, não tem água, eu tenho que resolver, não tem copo, não tem água, eu tenho que resolver. Tudo passa pelo gerente operacional. Passou essa parte, a parte burocrática eu que tenho que resolver, problema de dinheiro eu tenho que resolver, quem tem que pedir dinheiro eu, quem tem que mandar dinheiro embora: eu, quem tem que abastecer caixa eletrônico: eu, quem atende no caixa o dia inteiro junto com os caixas. (B9)

No estudo de Grisci e Bessi (2004) sobre a reestruturação produtiva em uma determinada instituição bancária, a qual nomearam de X, retrataram a reivindicação do banco por colaboradores com performance para vendas, boas relações de serviços e que alcançassem as metas. Além disso, entende-se que o trabalhador também precisa ter performance para trabalhar sob pressão, uma vez que nesse setor, uma das formas de gestão empregada é a de cobrar resultados em prazos pré-estabelecidos.

As cobranças ocorrem de várias formas, principalmente via ameaças de transferência e demissão. Houve muitos relatos dos bancários entrevistados sobre o ato de humilhar, utilizado pelo superior, na busca de demonstrar poder e domínio.

Eu tinha um gestor que me cobrava de uma forma absurda, eu ia ao banheiro ele ia atrás de mim, ele sendo homem, ele entrava no banheiro feminino para poder me perguntar o que eu estava fazendo no banheiro, chegou a esse ponto a nossa relação, sabe? De voltar do almoço, falar vou no banheiro, e ele falar não, você não pode ir no banheiro agora, você acabou de chegar do almoço (B4).

Em reuniões, áudiconferências, era notório que colegas meus já com cargo de gerente de agência, quem não cumpriu meta tinham tratamento diferente sim, eram colocados às vezes em situações até vexatórias, e, áudioconferências onde tem cinquenta gerentes escutando o gerente regional falando, aquele gerente que não cumpria a meta sempre era colocado em uma posição difícil, era questionado... a gente ficava bem apreensivo, constrangido. (B5)

Ocorre os bancários estão submetidos à mesma lógica de organização, e cada um desenvolve uma estratégia para defender o seu emprego, ou seja, predomina o individualismo. Perrone, Santos e Dias (2018, p.9) abordam a escassez da cooperação entre os colegas de trabalho, tendo em vista que os trabalhadores buscam por assegurar um elo com a empresa e não com os colegas de trabalho. “Portanto, a verdadeira preocupação de cada trabalhador é em realizar aquilo que lhe é imposto e não em auxiliar os colega em atividades que não são de

sua responsabilidade. Esse comportamento é instigado pelas empresas, por mais que exista o discurso de equipes e cooperação.”

Segundo relato dos entrevistados, há momentos que precisam de outro colega de trabalho para executar operações, tendo em vista que no seu acesso às mesmas não são liberadas. Algumas vezes se deparam com dificuldades, o colega posterga a ajuda, demora por estar ocupado ou para dificultar a venda e atrasar/gerar fila, tendo em vista que estão em constante avaliação/comparação por seus gestores.

Outro fato é que, quando apenas um trabalhador pode executar alguma operação, este enfrenta dificuldades, tanto para realizar as suas tarefas, uma vez que é requisitado várias vezes pelos colegas, mas também para se retirar durante o tempo de descanso ou almoço que lhe é garantido por lei.

E às vezes o próprio sistema, o sistema do banco mesmo de trabalhar, às vezes, por exemplo, você é gerente x e eu y, você consegue solicitar um serviço que eu não consigo, então as vezes preciso de você para solicitar um serviço para meu cliente, porque minha senha não dá acesso, e você esbarra com má vontade de colega, sendo que isso é para atingir uma meta em comum da agência. (B7)

As produções são essenciais para uma possível promoção na carreira, mas há outros fatores envolvidos, como as certificações e a proximidade com o gestor. Os gestores utilizam do discurso de crescer dentro da empresa para motivar os bancários a venderem, entretanto, muitos aguardam o cumprimento da promessa que lhe foi feita, mas que não foi concretizada.

No estudo de Linhares (2015) foi identificado o sequestro da subjetividade dos bancários, quando foram seduzidos pelas promessas de ascensão, mas não atentaram-se para a possibilidade de infidelidade do discurso organizacional, fato que ocorreu e contribuiu para sentimentos de desânimo e frustração.

Ao analisar a percepção dos bancários sobre a organização e condições de trabalho, evidenciou-se que os mesmos desenvolveram mais a fala ao responder a pergunta sobre a organização, denunciando a mudança brutal ocorrida na mesma.

Em relação às condições de trabalho, os bancários relataram que houve investimento nos mobiliários e equipamentos das agências, e que na maioria das agências o mobiliário é confortável e atende as normas de ergonomia. Queixaram-se do barulho e da demora na manutenção dos equipamentos quando estragam, o que acaba dificultando a execução e rentabilidade das tarefas.

Poluição sonora muito grande, tem as senheiras que apitam o tempo todo, tem equipamentos que nem sempre funcionam da maneira adequada gerando bastante estresse, porque a gente tem um computador, uma máquina, que não funciona, mas tem o tempo de fila que também não para. Então se o meu equipamento para, o meu colega fica sobrecarregado. (B4)

Alguns entrevistados falaram que o barulho é constante, quando não são os clientes, são os equipamentos, fato que colabora para o desvio da atenção e gera estresse. Tentam concentrar em sua atividade para evitar erros, mas algumas vezes isso se torna inviável, B5 relata que é tanto barulho que chega a ser “atormentador”.

O ambiente muito fechado colabora para o sentimento de angústia, principalmente quando o ar condicionado está com defeito. Falando em ambiente fechado, bancários denunciaram as situações das tesourarias, algumas não são climatizadas, dessa forma o trabalhador fica trancado dentro de uma sala, com paredes de aço, sem entrada e saída de ar.

Acho um ambiente muito fechado, um ambiente que sufoca... chegava para o cliente e perguntava, e aí, ta com sol? Ta chovendo? Você não consegue saber como está o dia lá fora. É algo angustiante, é um ambiente que deprime. (B3)

Ainda existem agências no interior que dentro da tesouraria do banco não existe ar-condicionado, você tem que ficar trancado, é uma porta de 10 cm de aço, lá dentro, sem nenhum tipo de ventilação, é só parede e aço. É sufocante! A pessoa pode passar mal lá dentro, e não tem como entrar. Eu conheço uma agência, em X, a tesouraria é toda mofada, a parede tem bolha, bolha, o chão é um cheiro insuportável de mofo, e você tem que ficar lá dentro. (B9)

Atendendo ao art. 93 da Lei nº 8213/91, que defini reserva de vagas para pessoas com deficiência, são admitidos colaboradores com deficiência, entretanto a estrutura física/operacional não está pronta para recebê-los, alguns acabam dependendo do auxílio de colegas de trabalho. Não foram encontradas pesquisas sobre o tema, há pesquisas sobre a inclusão dos deficientes físicos como clientes, mas não como trabalhador.

Diferente dos estudos científicos, há várias reportagens sobre as situações dos bancários com deficiência física. O Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região compartilhou a situação vivenciada por André. O mesmo foi admitido em 2012, através da Lei nº 8213/91, e no primeiro dia de serviço, o trabalhador que foi atribuído para o Serviço de Atendimento ao Cliente, percebeu que enfrentaria dificuldades e que sua condição física não foi levada em consideração na escolha do serviço.

Desde o primeiro momento alertei que teria dificuldade em fazer aquela tarefa. Enquanto os outros levavam entre cinco e sete minutos eu demorava até 15 para concluir um chamado”, recorda o empregado. Era cobrado a todo momento para aumentar a produtividade. Só que não tinha como, pois sou destro e foi justamente minha mão direita que ficou com movimentos comprometidos. Devido ao enxerto também não podia apoiar o punho, pois sentia pequenos ‘choques’. Para evitar esse incômodo trabalhava com o braço um pouco erguido. Depois de algumas horas já estava exausto física e mentalmente.

Quando somos contratados pelas cotas entregamos laudos e exames comprovando o estado físico. Isso serve também para as empresas encaminharem as pessoas com deficiência a tarefas que não comprometam sua saúde. Em todos os momentos deixei claro que estava sendo prejudicado, pedi transferência, mas ninguém me ouviu. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO, 2014)

André solicitou transferência mais de uma vez, mas não foi atendido, então entrou em contato com o sindicato, que também tentou contato com o Santander. Entretanto, na mesma semana que foi dada a resposta que ele poderia ser transferido, ele foi demitido. O exemplo de André vai além dos fatos apontados pelos entrevistados, uma vez que o mesmo chegou a contrair novos problemas.

Assim como ocorreu com André, a organização e as condições de trabalho no banco continuam adoecendo inúmeros trabalhadores. De acordo com o AEPS (2017) e o AEAT (2017), em Minas Gerais foram cadastradas com o CNAE 6422, 80 CAT de doenças em 2015, 109 em 2016 e 76 em 2017. Cabe lembrar que os anuários não compilam a reabertura, sendo assim, para a comparação com os dados deste estudo, foram utilizadas somente as CAT iniciais. Logo, foram encontradas 32 CAT iniciais cadastradas em 2015, 38 em 2016 e 28 em 2017.

Comparando, podemos perceber que os bancários de BMCC privados de Juiz de Fora representam grande parte dos bancários adoecidos em Minas Gerais, representando 40% dos adoecimentos em 2015, 35% em 2016 e 37% em 2017.

Em Juiz de Fora, o total de acidentes por doença em 2015 foi de 238, em 2016 caiu para 223 e 2017 para 147 (AEAT, 2015 e 2017). Fato este que não ocorreu com bancários de BMCC privados, uma vez que no ano de 2016 houve aumento no número de acidentes por doença. Da totalidade de acidentes por doença no município, os bancários de BMCC privados representam 13% dos adoecidos em 2015, 17% em 2016 e 19% em 2017.

A maioria das CAT foram abertas pelo sindicato, 92% delas. Tal fato, justifica-se pela omissão do banco. O bancário possui a solicitação do médico para abertura, entretanto quando apresenta a mesma ao banco, o pedido é ignorado ou negado. Situação que ilustra o descaso do banco em relação à saúde do trabalhador.

O desinteresse do banco com a saúde do trabalhador ficou evidente na terceira rodada de negociações da Campanha Nacional Unificada 2018. A Federação Nacional dos Bancos (FENABAN) insiste em não reconhecer que o adoecimento da categoria é fruto da gestão dos bancos. De acordo com os representantes dos bancos, os transtornos psiquiátricos, responsáveis pelas principais causas de afastamento por doença em bancários, são corriqueiros na contemporaneidade, principalmente em mulheres e jovens, não havendo nexos com o trabalho (SINDI BANCÁRIOS ESPIRÍTO SANTO, 2018).

Entre os dados apresentados pelo Comando Nacional dos Bancários, estavam presentes os gastos gerados ao INSS; o setor bancário ocupa o primeiro lugar, “6% do total de recursos para afastados são consequência do modo de gestão dos bancos. São responsáveis,

ainda, por 21,2% do total de afastamentos do trabalho por transtorno depressivo recorrente, 18% por transtornos de ansiedade, 14,6% por reações ao estresse grave e 17,1% do total de afastamentos do trabalho por episódios depressivos.” (SINDI BANCÁRIOS ESPÍRITO SANTO, 2018, s/p).

Comparando o adoecimento por sexo, o número de casos femininos (93) foi consideravelmente maior do que masculinos (55), sendo que no sexo feminino, ocorreram 34 reaberturas, e no masculino 16. Ao analisar as ocupações em cada sexo, 56 (60%) mulheres e 35 homens (64%) ocupavam cargo de gerência; e 18 (19%) mulheres e seis (11%) homens exerciam função de caixa.

Com base nos dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), no Brasil, em dezembro de 2012, os homens ocupavam a maioria das vagas no setor bancário, 263.056 (51,3%) vagas, enquanto as mulheres ocupavam 249.779 (48,7%). Em relação à composição do setor, as mulheres representavam 42,8% dos empregados em bancos públicos, e eram maioria nos bancos privados, representando 53,4%. A remuneração das mulheres era 29% inferior à dos homens nos bancos privados. As categorias de ocupações com predomínio de mulheres foram a de operadores de telemarketing e telefonistas (72,3%) e a de auxiliares de escritório e assistentes administrativos (60,5%), enquanto a de menor predomínio foi a de diretores (DIEESE, 2013).

Por muito tempo, os homens foram a grande maioria no setor bancário. Foi na década de 1960 que as mulheres começaram a ser inseridas no segmento bancário privado, para exercer atividades de *telemarketing* e auxílio ao cliente. A opção por mulheres estava voltada à crença de que essas possuíam maior disponibilidade de ouvir, paciência, agilidade, além de possuir voz mais suave (LIMA *et al.*, 2010; SILVA *et. al.*, 2018).

Em meados de 1990, com as mudanças estruturais e a necessidade de trabalhadores polivalentes e consultores de negócios, essas características femininas são mais “valorizadas”, e as mulheres passam a ser mais requisitadas. Acabam por ser alocadas em cargos de menor prestígio social, entretanto observa-se um avanço na ocupação de cargos que exigiam mais qualificação, como o de gerência (LIMA *et al.*, 2010; SILVA *et al.*, 2018).

As características aqui enfatizadas dizem respeito à paciência, sensibilidade, criatividade e simpatia, fatores eficazes para atender e conquistar os clientes. Os homens, por sua vez, possuem outras características valorizadas, tidas como natas, como poder de decisão e comando.

Diante do exposto, verifica-se um fato sociocultural histórico e preconceituoso, de supervalorização do homem, sob a mulher. Nesse sentido, elas acabam enfrentando maiores

dificuldades de promoção profissional, pois, precisam provar que são capazes e estão prontas para assumir os cargos mais elevados. E, nessa busca de ser vista e reconhecida, investem o seu tempo em produção e estudos. De acordo com Lima *et al.* (2010), as mulheres bancárias possuem grau de instrução mais elevado quando comparadas aos homens bancários, ainda assim, ocupam cargos inferiores na hierarquia bancária, que necessitam de menos conteúdo, menor tempo de treinamento e maior rotinização.

Reconhece-se que houve mudanças e evoluções importantes, como o caso de conseguirem alcançar os cargos de gerência/chefia, mas juntamente a isto ocorreram modificações nessas funções, através da segmentação de tarefas, diminuindo a autonomia e o poder dos gerentes.

Por exercer jornada dupla de trabalho, onde na maioria das vezes o lar/ filhos são sua responsabilidade, as mulheres percebem que o seu tempo é escasso e se sentem pressionadas o tempo todo, resultando em estresse e sensação de insatisfação, por nem sempre obterem sucesso nas suas jornadas.

Além de todos os aspectos aqui expostos, as mulheres da pesquisa possuem remuneração menor quando comparadas aos homens. Isso não é exclusividade da categoria bancária. No recente informativo produzido pelo IBGE (2018) - Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil – foi relatado que mulheres brasileiras recebem cerca de $\frac{3}{4}$ do que os homens recebem.

Analisando o grau de instrução dos bancários desta pesquisa, os dados apresentam pouca diferença quando comparados homens e mulheres com ensino superior completo e incompleto. Das mulheres, 36 (39%) tinham o superior completo e 12 (13%) incompleto, os homens 19 (35%) superior completo e 8 (16%) incompleto. Na pesquisa de Oliveira e Campello (2006) os dados demonstraram que as mulheres eram mais escolarizadas e ainda assim ocupavam percentual menor de cargos de gerências/chefias.

Observando a discrepância dos salários, vale ressaltar que a remuneração mensal contida na CAT é declarada pelo bancário, e cada um pode interpretar de um jeito. Pode ser a última remuneração recebida, e nela constar férias e participação de lucro, por exemplo, ou somente o salário fixo, ou ele acrescido do salário variável. Além disso, os bancários podem ter descontos na folha de pagamento, como empréstimo ou financiamento, e considerar esse desconto.

O bancário da pesquisa com menor salário, R\$ 1.300,00, era caixa e teve sua CAT reaberta em 2017. Ao consultar a Convenção Coletiva de Trabalho 2016/2018, na parte de salários, a cláusula 2^a que trata de salários de ingresso, estabelecia que, para jornadas de seis

horas, nenhum bancário poderia ser admitido com salário inferior a R\$ 1.946,68 nas funções de tesoureiro, caixas e outros empregados de tesouraria que efetuassem pagamentos ou recebimentos; e na cláusula 3ª que dispõe sobre salários após 90 dias de admissão, o salário estabelecido foi de R\$2.134,16 para a carga horária e função acima citada.

CLÁUSULA 3ª SALÁRIOS APÓS 90 DIAS DA ADMISSÃO

Parágrafo Primeiro

Os Tesoureiros, Caixas e outro empregados de Tesouraria perceberão mensalmente a remuneração total mínima de R\$ 2.883,01 (dois mil, oitocentos e oitenta e três reais e um centavo), nesta compreendidos o Salário de Ingresso, a Gratificação de Caixa previstos nesta Convenção, e Outras Verbas de Caixa, pagas a título de ajuda de custo ou abonos de qualquer natureza, não cumulativas com as pré-existentes.

Parágrafo Segundo

O valor do item “Outras Verbas de Caixa”, referido no parágrafo anterior, será de R\$ 240,41 (duzentos e quarenta reais e quarenta e um centavos). (CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2016/2018, p.4)

GRATIFICAÇÕES

CLÁUSULA 12 GRATIFICAÇÃO DE CAIXA

Fica assegurado aos empregados que efetivamente exerçam e os que venham a exercer, na vigência da presente Convenção, as funções de Caixas e Tesoureiro o direito à percepção de R\$ 508,41 (quinhentos e oito reais e quarenta e um centavos) mensais, a título de gratificação de caixa, respeitando-se o direito dos que já recebem esta mesma vantagem em valor mais elevado. (CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2016/2018, p.6)

Sendo assim, evidencia-se que a remuneração declara possui um viés, uma vez que no formulário da CAT não discrimina qual remuneração deverá ser declarada, dependendo assim do entendimento de cada trabalhador do que deverá ser declarado.

As funções com maior número de adoecimentos foram os gerentes de contas – pessoa física e jurídica, os caixas de banco e gerentes de agência. Abaixo seguem os dados advindos da pesquisa realizada pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (2011), que contribuem para o entendimento do tema da desvalorização profissional do setor.

Segundo a pesquisa, 65% dos trabalhadores das agências, 63% dos gerentes e 52% dos que trabalham nas grandes concentrações sentem-se excessivamente pressionados. 42% sentem-se sobrecarregados e estressados pela pressão, 41% sentem-se tensos o tempo todo, pois não podem errar, e 47% sentem-se apenas um número para a empresa. Os caixas parecem ser os que se sentem mais desvalorizados, sendo cobrados nas metas de vendas e na diminuição das filas (MAENO, 2011, p. 216).

Pereira, Braga e Marques (2008) realizaram um estudo com 168 gerentes - sendo 56 gerentes de agências, 56 gerentes de contas e 56 gerentes operacionais - de uma instituição financeira privada de âmbito nacional, na cidade de Belo Horizonte – Minas Gerais. Desses 168 gerentes, 90 (53,57%) estavam no nível de estresse intenso ou muito intenso; segundo os autores, esse nível de estresse extrapola as condições de normalidade, acarretando sintomas como: nervosismo excessivo, ansiedade, dificuldade de concentração no trabalho, angústia,

fadiga, irritabilidade sem causa aparente, depressão, entre outros. Quando analisados os sujeitos por grupo funcional, os gerentes de agência foram os que tiveram maior incidência de estresse, seguidos dos gerentes de contas e dos operacionais, ambos com níveis de estresse intenso e muito intenso.

Em relação às Fontes de Tensão Excessiva no Trabalho³⁰, as identificadas como as mais importantes na geração dos quadros de estresse foram a insegurança na relação de trabalho; as metas excessivas e muitas vezes inatingíveis; o excesso de pressão e cobranças por resultados; o convívio com indivíduos de personalidade difícil; a dificuldade na administração do tempo; e trabalhar com um quadro de empregados aquém das necessidades da instituição, o que na maioria das vezes implica em acúmulo de atividades paralelas, como por exemplo, o atendimento telefônico concomitante com o atendimento pessoal de clientes nas agências. Observou-se que em decorrência dessas situações, comportamentos de mau humor e dificuldades nas relações humanas no trabalho foram observados como uma tônica no ambiente da organização.

Outros aspectos específicos relacionados ao trabalho dos gerentes também causadores de tensão excessiva foram identificados como: conhecer o que é qualidade de vida e sua importância e não ter tempo de praticar esses conceitos, devido à absorção pelo trabalho; ter dificuldade de compatibilizar os compromissos de trabalho com os compromissos de família e sociais, entre outros; vivenciar conflitos por ter que, ao mesmo tempo, ser inovador e dotado de autonomia e estar sujeito às normas da organização; vivenciar conflitos por perceber-se em sobrecarga e não ter como questionar, por exercer função de confiança (gerencial); ter de compatibilizar entre a necessidade de descentralização e a concentração de poder no topo da empresa; ter dificuldade de conciliar a necessidade de trabalhar em modelo participativo e a necessidade de isolamento, em função da competitividade; não poder agir de forma autoritária e ter que ser autoritário em determinadas ocasiões; conviver com situações de tensão excessiva inerentes às relações humanas do trabalho; e sentir que os resultados estão de bom tamanho, mas não poder manifestar essa percepção para a organização, tendo que solicitar à equipe resultados ainda mais desafiadores (PEREIRA, BRAGA e MARQUES, 2008, p.188).

Ao observar as Fontes de Tensão Excessiva no Trabalho da pesquisa realizada em 2008 e comparar com as falas dos gerentes entrevistados para a presente pesquisa, evidencia-se que as fontes geradoras de estresse permanecem. Isso é muito preocupante, passaram-se muitos anos, muitas negociações, e os banqueiros continuam a fechar os olhos para aquilo que prejudica aqueles que garantem seus grandes lucros.

De acordo com os entrevistados da presente pesquisa, os caixas de banco chegam na agência, iniciam os computadores, e assim que a agência abre já deparam com as pessoas indo para a fila. Durante o expediente, devem atender a fila que possui controle de tempo e vender os produtos estipulados, o que acarreta em um ritmo intenso de trabalho, principalmente nos primeiros dias úteis.

³⁰ “As fontes de tensão no trabalho são explicadas por três construtos de segunda ordem que são os processos de trabalho; as relações no trabalho; e a insegurança nas relações no trabalho e convivência com indivíduos de personalidade difícil.” (PEREIRA, BRAGA e MARQUES, 2008, p.184).

No momento que encerra o expediente bancário, é chegada a hora de fechar o caixa, são conferidas todas as autenticações de documentos do dia, e o valor final disposto no papel impresso deve ser igual à movimentação dos numerários. Aguardam esse momento por todo o expediente, tomados por um sentimento de apreensão, visto que é comum ocorrer faltas e sobras de dinheiro, e no caso de faltar o trabalhador terá que arcar, sendo descontado de seu salário, já no caso de sobra o dinheiro vai para o fundo de reserva do banco.

Segundo Souza e Neves (2008) a fila dos caixas representa fonte de sofrimento para os que trabalham neles, seja pela pressão de atender a um grande número de pessoas, como pelo barulho, reclamações, provocações e ofensas vindas de clientes.

Nesses dias de maior movimento dentro das agências, os caixas afirmam que se sentem sufocados com a pressão exercida pelas pessoas, gerando uma sensação de estarem em plena guerra contra os clientes, mesmo reconhecendo que é do público que depende o seu emprego.

Segundo relatos, a visão que alguns bancários têm do cliente é de que ele é um adversário que vai tentar explorar o caixa, ao mesmo tempo em que será explorado por este (devido às exigências impostas pelo banco para vender produtos e atingir metas).

Os caixas vêem a sua profissão como algo que suga as energias vitais, tornando-os estressados e conduzindo-os a um processo de enlouquecimento devido ao excesso de carga de trabalho. (SOUZA e NEVES, 2008, p.13)

Todos os bancários deste estudo precisaram se afastar do trabalho. Fato, que indica a impossibilidade de estar naquele ambiente que o adoeceu durante o tratamento, mas alguns bancários não percebem isto. Entender e aceitar que o seu adoecimento está vinculado ao trabalho é um longo caminho, que muitas vezes, segundo os entrevistados, é percorrido e acompanhado por atestados escondidos, auto-medicação, remédio em demasia e sensação de fracasso. Aqui, cabe lembrar, o DSC VI, da pergunta 6, sobre a negação do adoecimento:

A questão é que eu vivo o banco, eu respiro o banco, e chegou a hora que meu corpo não aguentou. Na verdade, já fazia algum tempo que eu sentia fortes dores de cabeça, suava frio, ficava tonto, e não dormia a noite, mas achei que aquilo era coisa passageira. Comecei a tomar alguns remédios que meus amigos comentavam que tomavam, até fui ao médico, ele me deu um atestado, mas eu não entreguei ele ao banco e permaneci trabalhando.

Legitimando a afirmativa acima, utiliza-se a contribuição de Fortes (2017) e de Sznalwar e Pereira (2011):

Num primeiro momento, sem a percepção clara do seu adoecimento, os bancários adoecidos buscam a automedicação para se livrarem das dores, encaradas, muitas vezes, como algo banal e, inclusive, “normal”, e tentam manter o mesmo grau de comprometimento com o trabalho (ritmo de trabalho e produtividade) [...] Logo em seguida, o trabalhador já reconhece que apresenta um problema de saúde. Todavia, ele ainda passa por um período de negação e a preocupação maior é esconder dos outros colegas e, principalmente, da chefia. Ainda vem o medo de desaparecer como os outros colegas de trabalho que também passaram pelo mesmo processo de adoecimento. Por fim, o bancário só tem a noção da gravidade do seu problema de

saúde e, assim, só dá visibilidade ao seu sofrimento quando todo o processo culmina no seu afastamento do trabalho (FORTES, 2017, p.177-78)

[...] foi muito difícil aceitar que algo poderia impedir a busca do crescimento profissional. Sentir dores, não conseguir mais obter o mesmo desempenho, começar a perder o fôlego, é muito difícil. A aceitação de que algo pode estar errado não se dá em um primeiro momento. Ter medo de mostrar para os outros que já não seria mais confiável é crítico. O melhor é não escutar o corpo, é fazer de tudo para manter o mesmo desempenho, mesmo que seja às custas e, finalmente, se considere doente. (SZNELWAR e PEREIRA, 2017, p. 55)

Voltar ao trabalho traz à tona uma gama de sentimentos aos bancários. Na pesquisa de Resende (2016) alguns bancários relataram estar prontos para retornar, e esperaram por esse dia, queriam tentar de novo. Outros relataram o inverso, que não se sentiam prontos.

A bancária Rose Mary Freitas, desenvolveu lesões no joelho e na coluna no decorrer dos 25 anos de trabalho, sofreu acidente vascular cerebral e apresentava problemas respiratórios, ficou afastada, mas recebeu “apta” pelo INSS e pela médica do Santander. Em entrevista no Sindicato dos Bancários de São Paulo, Rose relatou:

A médica da empresa disse que eu tenho todas as características de lesão por esforço repetitivo, mas que ia acatar o que o INSS determinou. É desumano, porque ela não acatou os atestados dos meus médicos. Eu pego três conduções pra chegar ao serviço. Como eu vou trabalhar carregando cilindro de oxigênio que pesa 10 quilos e que só dura quatro horas? Quatro horas é só o tempo que eu demoro pra chegar ao trabalho. (JORNAL AFUBESP, 2017.p.5)

Ao retornar do período de afastamento, os bancários apresentam as limitações prescritas pelo médico, mas nem sempre essas são respeitadas. Além disso, passam por momentos penosos, caracterizados pela perda da carteira de cliente, mesa antes ocupada, mudança de função, exclusão e preconceitos. O caso de Renata, denunciado pelo Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região (2018) confirma a afirmativa acima.

A bancária Renata (nome fictício) desenvolveu doenças psíquicas provenientes de assédio moral cometido por seu gestor, necessitando de afastamento para se tratar. Houve tentativas de retorno ao trabalho, entretanto, em nenhum momento ela teve resposta do banco sobre os pedidos do seu psiquiatra, de alocação em local mais próximo da sua residência, e com serviços condizentes com suas limitações clínicas.

Na última tentativa de retorno, em março de 2018, a atitude do banco foi encaminhar a bancária para o mesmo setor, com o mesmo gestor que a assediou, o que ocasionou nova crise de pânico. A bancária foi afastada outra vez por seu psiquiatra. Em 30 dias, passou por nova perícia no INSS e seu pedido de benefício foi indeferido, como das outras vezes.

Em 8 de junho, Renata foi ao exame de retorno, apresentou ao médico do banco o relatório do seu psiquiatra definindo afastamento do trabalho por 90 dias. Segundo a bancária,

o médico do banco pronunciou “eu estou vendo o seu problema, estou observado os laudos do seu médico, estou vendo os tremores [causados pelo estresse]”, mas o mesmo a considerou parcialmente apta (Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região, 2018,s/p).

Após o exame de retorno, foi dirigida para uma conversa com a assistente social, que juntamente com o médico, providenciariam a mudança do seu local de trabalho. Ao sair da reunião, o seu gestor e duas pessoas do RH já estavam aguardando, e ela foi demitida. Renata até argumentou que estava com o atestado de afastamento em mãos, mas isso não adiantou.

O Programa de Reabilitação Profissional é um direito dos segurados e dependentes incapacitados que contribuem com o INSS, sua função é proporcionar os meios aconselhados para a (re)educação e (re)adaptação profissional e social, de maneira que possam regressar ao mercado de trabalho. Após conclusão, a Previdência Social emite um certificado indicando a atividade que o trabalhador foi capacitado profissionalmente (FORTES, 2017). Ocorre que o banco aceita o programa somente para cumprir com as exigências legais. Não acontece de fato uma reabilitação, o bancário é alocado onde tem vaga sobrando ou fica ocioso. Muitos bancários queixam que não há profissionais preparados para recebê-los e nenhuma fiscalização durante o programa.

Uma das entrevistadas desta pesquisa, compartilhou como foi sua primeira semana ao retornar do afastamento. Ao chegar na agência e se apresentar, foi avisada que trabalharia naquele dia em outra agência, e seguiu até a mesma. No dia seguinte, foi até sua agência novamente, ficou ociosa por um tempo, após foi comunicada que deveria seguir até outra agência em um bairro distante. Durante toda a semana, ficou sendo redimensionada, inclusive para outra cidade.

A Federação dos Bancários de Santa Catarina (2018) abordou sobre o caso de Luisa (nome fictício), bancária do Itaú desde 1988, que desenvolveu problemas no ombro no ano de 2013, por conta do ritmo de trabalho exaustivo, e precisou se afastar para concluir o tratamento no mês de agosto de 2017. A trabalhadora passou por procedimento cirúrgico e fisioterapia, mas só obteve auxílio-acidente do INSS através de processo judicial. Em fevereiro de 2018, no retorno ao trabalho, foi encaminhada ao Programa de Readaptação do Itaú, teve a carga de trabalho reduzida, fisioterapia e acompanhamento médico. Mas, Luisa se deparou com o despreparo dos gestores do banco para lidar com seu caso, resultando no desenvolvimento de crises de pânico, o que levou a novos afastamentos. No retorno do último afastamento, a bancária foi demitida.

O meu pós-operatório teve consequências que geravam muita dor, principalmente ao digitar ou segurar o telefone. Também tenho dificuldade em ficar em local fechado. Os gestores anteriores me deixavam ficar em um espaço mais arejado, mas uma gestora queria que eu ficasse no subsolo, substituindo um gerente. É vergonhosa esta prática do Itaú com os funcionários que adoecem, pois na hora que mais precisam do banco são descartados, sofrem assédio moral e discriminação. A empresa cria um programa de readaptação que só existe no papel e não prepara os gestores para receber um trabalhador quando retorna depois de um período de afastamento. O banco deveria investir em formação de gestores e funcionários para que entendam que todos estão sujeitos a se afastarem por doença ocupacional e que saúde é essencial. (Federação dos Bancários de Santa Catarina, 2018, s/p)

Houve um número expressivo de bancários que tiveram a CAT reaberta, ou seja, o agravamento da situação anteriormente informada. Acredita-se que isso está associado ao fato dos gestores estarem despreparados para receberem os bancários, não cumprirem as restrições e exigências prescritas pelos médicos, mas também por conta das altas precoces do INSS e do médico da empresa, casos em que o trabalhador precisa retornar as suas atividades laborativas sem ter condições para tal.

O ano de 2016 foi o que teve mais registro de CAT, 38 do tipo inicial e 21 do tipo reabertura. Foi o ano com maior prevalência de adoecimento, com 95,16 casos para 1.000 bancários, e com o menor número de bancários no período da pesquisa.

Nesse sentido, busca-se entender o que pode ter colaborado para o aumento da prevalência de adoecimento em 2016. No referido ano, ocorreram fatos importantes, de cunho político e econômico, como o impeachment da presidenta Dilma Rousseff, as restrições nas políticas fiscal e monetária, via ajuste fiscal e a manutenção da taxa básica de juros em elevado patamar. Além disso, teve os rebatimentos internos e externos da conjuntura sobre a taxa de câmbio, e a valorização do real diante do dólar dos Estados Unidos da América (DIEESE, 2017).

O DIEESE produziu um relatório sobre os desempenhos dos bancos em 2016, nomeado: “Lucros permanecem elevados, mas bancos promovem intensa reestruturação”. Neste, foram apresentados os resultados dos cinco maiores bancos – Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica, Itaú e Santander –, a rentabilidade de quatro deles apresentou queda quando comparada a 2015, com exceção do Santander, que aumentou, entretanto, o lucro de todos permaneceu elevado, quando considerada a recessão que a economia brasileira permeara.

Em 2016, os cinco maiores bancos do país tiveram desempenho muito expressivo, seja em termos de intensificação financeira (as principais contas dos bancos) ou de resultado operacional, a despeito do adverso cenário econômico e da queda observada no resultado líquido em comparação com o ano anterior. Os bons resultados auferidos pelos cinco maiores bancos se devem, entre outros fatos, ao aumento do resultado de seguros, previdência e capitalização e à elevação

das receitas com tarifas e serviços, mas, especialmente, à queda nas despesas com empréstimos e repasses, em função da relativa valorização do real frente ao dólar, o que barateou os recursos captados pelos bancos no exterior. (DIEESE, 2017, p.3)

Chama-se atenção aqui para o aumento dos resultados de seguros, previdência, capitalização e de elevação das receitas com tarifas e serviços. Estes fatores estão ligados as vendas, que estão ligadas as metas, e que durante as entrevistas foram associados ao adoecimento, como pode ser visto no DSC I, da pergunta 4, sobre as metas abusivas:

As metas são absurdas, e estão sempre em escala crescente, ou seja, você sempre terá que fazer mais. Se hoje eu fizer 100%, amanhã eles vão querer 110%, depois 120% e por aí vai. É uma diversidade enorme de produtos, e para todos eles existem uma meta. O problema não é ter metas, e sim a forma como ela é posta e cobrada.

São muitos os artifícios utilizados para bater as metas, até porque isso vai implicar diretamente no nosso salário, através da remuneração variável. Entrego a produção diariamente, o prazo das metas variam, mas sempre que aproxima o momento de entregar sou tomada por uma angústia e pelo medo de perder meu emprego, e sim, não bater metas é motivo para demissão, você poder ser excelente no que você faz, mas o lucro do banco está acima de tudo.

Não compactua-se com a ideia de que os bons resultados dos bancos são consequências das cobranças, pressões e ameaças, mas entendendo o contexto do setor bancário e do Brasil em 2016, acredita-se que os bancários foram exacerbadamente pressionados e ameaçados, e na busca de defender o emprego, intensificaram a produção e as vendas, sacrificando a si mesmos em prol do banco.

No ano de 2016, o Itaú fechou 168 agências, o Santander oito, o Bradesco ficou em saldo positivo com 807 agências, mas isso ocorreu pela incorporação do HSBC Brasil (DIEESE, 2017). (ver Tabela 18). Diminuíram agências, e empregos também. A ausência de estabilidade no emprego faz com que os bancários convivam dia a dia com o medo de perder seu emprego, e isso foi relatado como uma das principais causas de adoecimento nas entrevistas.

Tabela 18 - Número de emprego nos cinco maiores bancos Brasil - 2015 e 2016

Bancos	Dezembro		Variação	
	2015	2016	%	Nominal
Itaú Unibanco	83.481	80.871	-3,1%	-2.610
Bradesco	92.861	108.793	17,2%	15.932
Banco do Brasil	109.191	100.622	-7,8%	-8.569
Caixa Econômica Federal	97.458	94.978	-2,5%	-2.480
Santander	50.024	47.254	-5,5%	-2.770
Total	433.015	432.518	-0,10%	-497

FONTE: DIEESE – Rede Bancários, 2017.

O adoecimento relacionado ao trabalho, segundo os entrevistados da pesquisa, tem como principais causas: as pressões e ameaças, as metas abusivas, a necessidade de vender certo produto para determinado cliente e o medo.

Expostos diariamente a um cotidiano de pressões, intimidações e humilhações, tendo de se adequar a uma estrutura autoritária de comando, sujeitos à competição sobre-humana imposta pelas organizações, ameaçados constantemente de demissão, impedidos de errar e obrigados a perseguir metas de produtividade cada vez mais inalcançáveis. Essa é a situação que a maioria dos trabalhadores do sistema bancário brasileiro vive hoje, o que compromete tanto sua integridade física como mental, levando, em muitos casos, à ocorrência de graves problemas de saúde. (BRUNO, 2011, p.21)

As pressões e ameaças advindas dos superiores estão voltadas para a manutenção e elevação da produção. Só que fatores como o público atendido pela agência ou pelo posto de trabalho, a falta de funcionários que não são supridas, e mesmo a situação econômica do país, não são considerados ao estabelecer as metas e o tempo de atendimento ao cliente.

O fato de nem sempre atingir o objetivo da empresa, de alcançar as metas, favorece o não reconhecimento do trabalhador. Em uma pesquisa realizada pelo Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e região, com 818 trabalhadores bancários, 49% dos entrevistados relataram assédio relacionado à cobrança e ao não reconhecimento, depois desse, os casos mais comuns de assédio foram: humilhações em público (44%), promessas que não são cumpridas (37%), ameaças de demissão (34%), bloqueio à proposta para melhoria nas condições de trabalho (33%), e acusação de “incompetente” sobre aqueles que não atingiram as metas do dia, mesmo que tenham cumprido as metas dos dias que antecederam (BRUNO, 2011).

Abaixo, seguem falas dos participantes da pesquisa de Bruno (2011) que exprimem o acima citado:

Tem que vender. Põe um decotão que você vende. Põe uma calça mais justa, salto alto.
Quando estou batendo a meta, sou cercada de carinho do meu gerente, mas se deixo de vender um dia sou chamada de incompetente na frente de todo mundo.
Quando tem excesso de trabalho, meu gestor fala mansinho e pede pra trabalhar no final de semana, à noite, mas depois quando peço para ir ao médico, ele esquece e fala, você quer ser mandada embora? (BRUNO, 2011, p.27).

Para “pontuar” a venda tem que ocorrer para os clientes desejados pelo banco, logo, os bancários precisam atingi-los de alguma maneira. O fato de precisar utilizar da mentira, de “não ser ético” foi relatado por vários entrevistados como algo causador de muito sofrimento e embate consigo mesmo.

De acordo com Rolo (2011) é crível uma definição de mentira sem ter relação com a questão da verdade. A mentira aqui será tratada nas circunstâncias em que a fala e o

comportamento de um sujeito contradiz aquilo que ele considera verdadeiro. Essa não é exclusivamente usada por perversos, imorais ou manipuladores:

A utilização da mentira no cotidiano, nomeadamente nos casos em que esta é usada para enganar clientes e usuários, implica riscos importantes em termos de saúde para os trabalhadores. Embora nem todos condenem o uso da mentira no trabalho, muitos não aprovam esse tipo de prática, que consideram ser contrária à sua ética profissional (ROLO, 2011, p.84).

Na Psicodinâmica do Trabalho, o “trabalho sujo” indica situações onde o trabalhador vem a conflitar com sua consciência moral, suscitando sofrimento ético. De acordo com Dejour (1988) o sofrimento ético advém de uma prescrição que leva à execução de tarefas imorais, geradoras de sofrimento ao sujeito a que comete, por contrariar seus princípios, fragilizando sua saúde e identidade pessoal.

Na realidade, os bancários se submetem a isto, por saberem as consequências do cumprimento ou não cumprimento da meta. De acordo com Gaulejac (2007) essa atitude está ligada à escolha pela sobrevivência no emprego que permite a sua existência.

A ameaça de perder o posto é vivida como a sorte comum de todos os assalariados. A lógica *up or out* [subir ou sair] é considerada como normal. Ela impede cada um a se superar em favor do “sistema”, a fim de garantir sua perenidade. Percebemos o mercado dos malogros: a finalidade se torna a sobrevivência da empresa, para a qual cada assalariado pode ser levado a sacrificar a sua. (GAULEJAC, 2007, p. 216)

Além do medo da demissão, os trabalhadores bancários convivem com medo de assaltos e sequestros. No início do ano de 2018, dois bancários foram abordados por bandidos em São Paulo. Ambos foram obrigados a sacar dinheiro nas agências que trabalhavam, enquanto estavam com falsas bombas juntadas a seus corpos e seus familiares sob a vigia dos criminosos armados.

“Amarraram a bomba na minha cintura, levaram minha esposa e meu filho para um cativeiro em um local bem deserto que os próprios policiais me disseram que nem mesmo a polícia vai lá. Fui para a agência, [os bandidos] falaram que tinha gente me seguindo, que tinha gente [da quadrilha] dentro da polícia. Foi um terror que você não tem ideia. Eu pensava em rezar para que tudo terminasse bem.”

Depois de passar pelo trauma, o Itaú o afastou por 15 dias para investigações. Ele desenvolveu síndrome do pânico e passou a tomar medicamentos. Mesmo assim, insistiu em voltar ao trabalho. “A única coisa que o banco fez foi mandar psicólogo em casa. Ela disse que ia iniciar um tratamento, o que não ocorreu. A minha superintendente não abriu a CAT. Quando voltei ao trabalho queria me mandar para a mesma agência. Queria que eu voltasse a mexer com dinheiro, mas eu disse que não tinha condições por causa do que aconteceu, começava a tremer.” Seis meses depois de passar por todo esse sofrimento, o Itaú ainda demitiu o funcionário. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO, 2018, s/p.)

Nesta pesquisa, o capítulo da CID-10 prevalente foi F00-F99, correspondente aos transtornos mentais e do comportamento, com 110 registros, e o CID-10 prevalente foi o

F32.1 que representa o episódio depressivo moderado. Dessa forma, os transtornos mentais e do comportamento está prevalecendo em relação às doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo. Cabe mencionar que ambas podem ocorrer simultaneamente e que são igualmente importantes.

Silva, Pinheiro e Sakurai (2007) estudaram o processo de reestruturação produtiva e seus possíveis impactos na saúde dos trabalhadores bancários em um banco estatal de Minas Gerais. Os resultados da pesquisa exibem a mudança no perfil de adoecimento, houve aumento da quantidade de bancários com transtornos mentais relacionados ao trabalho em número absoluto e quando comparados com a incidência de DORT/LER.

Dos CID-10 mais encontrados nessa pesquisa, com exceção do F43.2, todos os outros prevaleceram em mulheres. Fato que pode estar associado à intensa pressão exercida sobre as mesmas, a dupla jornada e a remuneração inferior à dos homens.

Quando a necessidade de afastar do trabalho é superior a 15 dias, o trabalhador precisa passar pela perícia médica do INSS. No dia da perícia, deve-se levar uma gama de documentos, entre eles, alguns que dependem do empregador, como a Data do Último Dia Trabalhado (DUT) e a CAT, esta pode ser aberta por outros. A autora, durante estágio de Serviço Social no SINTRAF/JF pode perceber a tensão do trabalhador em relação aos documentos, uma vez que alguns bancos postergam ao máximo para entregar a DUT e, na maioria das vezes, não abrem ou reabrem a CAT.

Os dias que antecedem a perícia são envoltos por incerteza e agonia, e o dia da mesma por sofrimento, cansaço e sensação de descaso. Durante as entrevistas, alguns bancários relataram que, embora o horário da perícia estivesse marcado, permaneceram por longo período na fila de espera, e quando atendidos muitas vezes não tinham seus laudos, receituários e exames vistos. Após a consulta, aflitos e ansiosos, esperaram até às 21:00 horas para terem acesso ao resultado online ou pela central, através do número 135. O bancário 7, relatou sua indignação *“Parece que lá dentro você é um bandido, você é massacrado. Você chega lá no INSS já é uma fila de espera que te põe em uma pressão doida, aí você fica naquelas, até esperar 9 horas da noite para saber se foi apto ou não...”* (B7).

Na pesquisa realizada por Melo (2014, p.28) foram analisadas 79 reclamações registradas na Ouvidoria da Previdência Social sobre o trabalho médico-pericial em 2008. As reclamações foram agrupadas em seis núcleos temáticos: *“perito não olha/segue o laudo ou exame de comprovação trazido pelo segurado”*; *“perito age com excesso de poder”*; *“não age como médico”*; *“perito não tem conhecimento/qualificação”*; *“outras queixas: condições*

materiais” e “outras queixas: perícia reconhece incapacidade, mas não é concedido o benefício por exigências administrativas”” .

Quando o perito dá “apto” para o retorno ao trabalho, o bancário deve se apresentar ao banco e passar pela consulta do médico da instituição. Ocorre que, às vezes, o médico do banco entende que aquele bancário está inapto para o trabalho. O bancário, por sua vez, precisa marcar uma nova perícia, mas tem que aguardar 30 dias do resultado da última. Nesse meio tempo, o bancário não possui o auxílio do INSS nem o salário do banco, o que acarreta perda financeira e possível endividamento.

Sznelwar e Pereira (2011) retratam o que abordou-se aqui sobre as perícias, e frisam sobre a desconfiança do adoecimento.

Há um sentimento forte de insegurança, pois ficaram muito tempo numa situação de indefinição entre a empresa, os serviços de saúde e a seguridade social. As informações a que tem acesso são díspares e conflitantes. Sentem-se massacrados e humilhados, principalmente nas perícias, quando se veem diante de juntas médicas. Todos desconfiam, todos tentam provar que eles estão simulando. Sentem-se injustiçados, pois além de todas as perdas, há uma perda financeira significativa; em geral ficam endividados. (SZNELWAR e PEREIRA, 2011, p.57)

A desconfiança não é somente do perito, também advém de familiares, colegas de trabalho e até de pessoas desconhecidas; além disso, há os tabus, como o de “preguiçoso”, o de “estar louco”, “surtado”, entre outros. Tratando-se de colegas de trabalho, vários bancários ao saber do adoecimento ou afastamento de colega, julgou de alguma forma, mas quando se viu na mesma situação, mudou a forma de pensar, como percebido nessas falas dos entrevistados desta pesquisa “[...] Antes do meu primeiro adoecimento, eu achava que aquilo era frescura, que não existia, achava surreal, mas nunca destratei.” (B5). “Eu falei várias vezes, fulano de tal adoeceu? Será que é verdade? Infelizmente, isso é nossa cultura.” (B6)

E ao mudar o pensamento sobre o adoecimento e reconhecer que o mesmo transcorre devido ao processo de trabalho ao qual estão submetidos, começam a observar e identificar as situações que os levaram ao adoecimento e buscam alertar os colegas sobre as mesmas.

[...] eu já via que ela estava quase dando um treco, eu falava, olha vai cuidar da sua saúde, ela não falava nada, olha vai correr atrás enquanto é tempo, não deixa chegar no nível que cheguei, a pessoa só reclamando que estava sentindo muita dor de cabeça, no peito, e hoje essa pessoa saiu de licença, e ela falou, não estou agüentando mais. E geralmente a hora que a gente joga a bandeira, é a hora que a gente mais precisa, que você já está lá no chão, não tem mais o que ter de doença no corpo. (B7)

O trecho acima expõe a solidariedade por parte de uma bancária e de resistência por parte de outra, que mesmo convivendo com os sintomas há algum tempo, relutou para prosseguir trabalhando, mas chegou ao ápice, sendo preciso interromper o trabalho para se

tratar. É sobre essa solidariedade que Sznelwar e Pereira (2011) tratam nos parágrafos a seguir:

A doença traz um estigma muito pesado para ser suportado. Por outro lado, surge um campo de solidariedade entre os doentes, ou entre aqueles que possuem um ente familiar afastado e adoecido. Aí, são apoiados, compreendidos, recebem elogios de pessoas que se interessam pelo que viveram. Há uma troca de experiências, uma cumplicidade na dor.

Quando se deparam com alguém trabalhando com sinais de adoecimento ficam ainda mais revoltados. Percebem que esses colegas estão na iminência de viver um processo similar ao deles e sentem que não podem fazer nada para alertá-los, pois essas pessoas estão tentando mostrar a si mesmas e aos outros que são tão produtivas e confiáveis como antes, não estariam abertos para ouvir falar de riscos à saúde. (SZNELWAR e PEREIRA, 2011, p.57)

Entende-se essa solidariedade como forma de resistência, mesmo que os bancários não percebam isto, quando alertam uns aos outros sobre o adoecimento e a relação com o trabalho, estão explanando o que o banco esconde, o nexos entre trabalho e adoecimento. Além disso, essa aproximação pode contribuir para outros desfechos, como a organização coletiva.

Falando em organização, o movimento sindical busca disseminar informações sobre o adoecimento relacionado ao trabalho, assim como abordar o tema nas mesas de negociações. Os bancários em processo de afastamento recebem orientações sobre a parte burocrática, e nos casos que o banco recusa emitir algum documento, quando possível é emitido pelo sindicato.

Em maio de 2018, a Secretaria de Saúde e Condições de Trabalho do SINTRAF/JF, lançou o “saúde na roda”, nome dado ao encontro de bancários afastados do ambiente de trabalho por motivo de saúde. Após poucos encontros, houve modificação para terapia em grupo, de periodicidade quinzenal, na presença de um psicólogo, este por sua vez, ex-bancário. Inicialmente foram selecionados alguns bancários para a participação, de acordo com a secretária “os casos mais graves”, mas a intenção é estender para um número maior de bancários, uma vez que o *feedback* tem sido positivo.

Acredita-se que a iniciativa foi um avanço, em uma análise micro, os bancários relataram perceber o adoecimento na coletividade e sentiram-se menos sozinhos. Em uma visão macro, a oportunidade de “juntar” esses bancários, de problematizar os fatores desencadeadores do adoecimento, das dificuldades de retornar ao trabalho, entre outros, pode vir auxiliar na construção coletiva, no entendimento de que são uma classe, e que independente de sua função são todos trabalhadores, que precisam se unir para lutar contra aquilo que os adocece.

Nas entrevistas, tanto os diretores como os bancários falaram que são promovidas palestras e reuniões pelo sindicato e ambos reconhecem que não há uma adesão dos bancários

às mesmas. Vários fatores podem contribuir para isso, como o medo de ser perseguido por ter ido ao sindicato, e os horários da mesma, geralmente após o expediente bancário, onde os trabalhadores já estão esgotados e buscam espairecer, ou mesmo cumprir com seus compromissos, com a família, por exemplo. Nesse sentido, vale relembrar o DSC III, da pergunta 6, sobre palestras/reuniões.

O sindicato promove palestras/reuniões para tratar de diversos temas que envolve o ramo financeiro e trabalhista, mas noto que poucas pessoas participam, acredito que seja por medo de serem vistas e acabarem sendo perseguidas.

Tem outra coisa também, as reuniões costumam ser na sede e a noite, ou seja, teria que sair do trabalho e ir. Não tenho paciência para sentar e ouvir os outros depois de um dia cansativo, por mais que o assunto seja do meu interesse, com a cabeça quente e estressada, não dá.

No dia 31/08/2018 o Comando Nacional dos Bancários e a FENABAN assinaram a nova Convenção Coletiva de Trabalho da categoria bancária, aprovada pelos trabalhadores em assembleias nas bases sindicais, a mesma tem validade até 31 de agosto de 2020. Todos os direitos da Convenção Coletiva 2016/2018 foram mantidos e houve inserção de novos. Esse acordo é exemplo de resistência e luta em meio a uma reforma trabalhista que sucateia os direitos dos trabalhadores. Na Figura 11 estão dispostas as novas conquistas dos bancários.

- * REAJUSTE DE 5% (REPOSIÇÃO DA INFLAÇÃO MAIS 1,18% DE AUMENTO REAL SOBRE SALÁRIOS E DEMAIS VERBAS COMO VA, VR, 13ª CESTA E AUXÍLIO-CRECHE/BABÁ;**
- * PARCELAMENTO DO ADIANTAMENTO DE FÉRIAS EM 3 VEZES, A PEDIDO DO EMPREGADO;**
- * REALIZAÇÃO DO 3º CENSO DA DIVERSIDADE, PARA A PROMOÇÃO DA IGUALDADE DE OPORTUNIDADES;**
- * MANTÉM TODOS OS DIREITOS DA CCT AO HIPERSUFICIENTE (QUEM GANHA A PARTIR DE R\$ 11.291,60);**
- * HORÁRIO DE ALMOÇO PODERÁ SER FLEXIBILIZADO: QUEM TEM JORNADA DE 6 HORAS E TIVER DE FAZER HORA EXTRA, TERÁ INTERVALO DE ALMOÇO DE 30 MINUTOS, E NÃO DE 1 HORA COMO DETERMINA A LEI;**
- * CLÁUSULA DO VALE-TRANSPORTE VOLTA A SER A CONQUISTA DA CATEGORIA DE 4% DE DESCONTO SOBRE O SALÁRIO BASE;**
- * BANCÁRIO DEMITIDO NÃO PRECISARÁ MAIS REQUERER O PAGAMENTO DA PLR PROPORCIONAL SE TIVER CONTA CORRENTE ATIVA NO BANCO; OS DEMAIS TERÃO PRAZO PARA SOLICITAR O PAGAMENTO.**

Figura 11 – Novas conquistas dos bancários para a Convenção Coletiva de Trabalho 2018/2020
Fonte: Boletim dos bancários SINTRAF, 2018.

Discutido sobre o adoecimento na categoria bancária e apresentado brevemente sobre os meios pelos quais o sindicato vem buscando tratar o tema, se faz oportuno apresentar o que os bancários adoecidos acreditam que pode ser feito para minimizar o adoecimento. Ao fazer a pergunta, alguns silenciaram e pensaram, outros responderam prontamente que não há solução e outros já estavam com a ideia formada.

Convivendo com tamanha instabilidade, destaca-se o desejo da garantia do emprego. Sabe-se que a estabilidade no emprego não garante um processo de trabalho diferente, uma vez que a lógica permanece a mesma, lucrar ao máximo. Bancários de bancos públicos também adoecem por conta do trabalho. Na pesquisa realizada por Cordeiro (2016) grande parte dos sujeitos da pesquisa - bancários de bancos públicos -, desejavam ter outro emprego público, e um dos fatores que levava a isso era o sofrimento advindo das pressões para o cumprimento das metas e da entrega de resultados.

Entretanto, entende-se o fato dos bancários desejarem a estabilidade no que diz respeito à possibilidade de demissão. Afinal, convivem com o medo de serem demitidos do banco a qualquer instante, sejam eles produtivos ou não. Fato que difere dos concursados, para que ocorra a demissão desses, é preciso um processo administrativo.

As metas impostas, vindas de cima para baixo, cada vez mais altas, precisam ser revistas. É preciso considerar uma gama de fatores que não são levados em conta na hora de defini-las. Vender produto não é o problema, muitas pessoas procuram por eles, mas vender o que o banco quer e para quem ele quer, gera lucro, mas também adoecimento para o bancário.

A definição das metas, juntamente com os bancários, considerando o número de funcionários e clientes, o perfil da clientela, a economia, entre outros, dificilmente alteraria os grandes lucros dos bancos. É preciso reorganizar, como os próprios bancários alertaram, eles gostam do que fazem e entendem que o banco depende deles para lucrar, e eles do lucro do banco para trabalhar, porém, precisam de condições para isso.

Em relação aos gestores, sinalizaram a necessidade de envolvimento dos mesmos com a equipe para desenvolver o trabalho e alcançar resultados, assim como a importância de reconhecer os esforços por produtividade e resolutividade. Chegaram a fazer comparações de agências, relatando as diferenças de uma boa gestão e de uma má gestão.

Eu já passei por relações maravilhosas em uma agência, a gente tinha espírito de equipe mesmo, todo mundo corria atrás, e já passei por agência que, assim, cara, eu não consigo lidar com as pessoas, porque é tão diferente dependendo do âmbito que você está trabalhando, as comparações com a primeira equipe que trabalhei, sendo tudo muito positivo e a segunda tudo muito negativo, que assim você vê casos de um pisando em cima do outro para atingir as metas, um querendo roubar o cliente do outro, então são coisas que eu paro e penso, como pode ter gente assim?(B7)

Em contrapartida, uma gestora relatou a sua dificuldade em motivar pessoas, sendo que ela mesma está desmotivada. Denunciou a sobrecarga de trabalho, as metas abusivas e a dificuldade de fazer gestão de pessoas, uma vez que falta tempo para tantas tarefas.

Pessoas subordinadas a mim têm que ver que estou bem, então tenho que estar sempre bem, para que aquelas pessoas vivam bem também. Como que eu, sendo cobrada do jeito que sou, atarefada do jeito que sou, sem ter tempo para nada, consigo motivar uma pessoa? Não consigo. É uma cadeia. É isso que está acontecendo, o gestor está desmotivado, porque ele não consegue dar conta da quantidade de coisa que tem que fazer, de meta para cumprir, e ele tem que motivar pessoas, olha o conflito que essa pessoa vive. (B9)

Outro aspecto ligado à gestão é a divisão de tarefas, algumas funções são muito sobrecarregadas e realizam atividades muito distintas. Também ocorre o desvio de função, o que já era de se esperar com a necessidade de bancários polivalentes. Esses ocorrem principalmente para ocupar o lugar de bancários com atestado, afastados, em férias ou demitidos.

Enquanto alguns bancários estão sobrecarregados, outros estão ociosos. No estudo de Resende (2017) um dos entrevistados relatou que ficou pelo menos 15 dias sem atividades quando retornou do afastamento, e que foi proibido de ajudar os colegas.

Diante do exposto, fica evidente a precarização do trabalho e a busca incansável pelo lucro, mesmo que isso coloque em xeque a saúde dos trabalhadores. Muitas são as dificuldades enfrentadas pelos bancários, inclusive a de aceitar que seu sonho era ilusório, como pode-se observar nas falas dos entrevistados:

O que era um sonho, virou pesadelo, eu tinha um sonho, o de ser bancária, eu fazia faculdade, eu cadastrei meu currículo, mandava para vários bancos, e era o que eu queria. Hoje, cinco anos depois, contando o estágio, é tudo o que eu não quero mais para mim. (B4)

Já teve dias de acordar e eu pensar: gente, eu sou quem? Já tive dias de passar trancada dentro do quarto, eu pensava: eu sou quem? Sirvo para quê? Qual a minha função? Eu me sinto inútil às vezes. É um serviço tão maçante, tão repetitivo, que você se sente assim. Pra quê fiz faculdade? Pra que fiz pós-graduação, pra quê? Pra quê quero fazer minhas certificações? Pra vender X? Pra vender? Pra que essa preparação, eu não preciso estudar, eu só preciso ser uma pessoa educada e boa vendedora. (B9)

Se faz oportuno mencionar que pode haver um viés na pesquisa, tendo em vista que foram utilizados dados das CAT contidas no sindicato, sendo assim, pode ter ocorrido de bancários terem registrado CAT nesse período e o registro da mesma no INSS não está disponível no sindicato.

Além disso, algumas CAT com o campo município preenchido como Juiz de Fora foram registradas no INSS com outro município ou com a opção em branca, logo, não foi contabilizado esse dado para o devido município da ocorrência, assim como para esta pesquisa. Em relação ao número de bancários por ano, foram dispostos pelo sindicato, mas os

diretores não sabiam ao certo a data que foram compilados, os bancários que estavam na ativa, de férias, entre outros.

A parte mais difícil foram as entrevistas, foi realizado contato com mais de 20 bancários, alguns confessavam o temor em responder, outros falaram que participariam, mas não compareceram no dia e horário marcado.

7 CONCLUSÃO

Foram analisadas 148 CAT, em relação ao perfil de bancários, o predomínio foi: sexo feminino, estado civil casado, grau de instrução superior completo e ocupação gerente de contas – pessoa física e jurídica. A mediana da idade corresponde a 44 anos, e da remuneração R\$ 4.011,00. O bancário com maior salário foi um gerente de contas – pessoa física e jurídica, e com menor, um caixa de banco.

Em momento anterior a reestruturação produtiva, iniciada na década de 1990, a profissão bancária era altamente cobiçada e representava motivo de orgulho para aqueles que a vivenciavam, seja pela importância para a sociedade, o excelente salário, plano de carreira e/ou *status*. Os bancários garantiam lucro aos bancos, mas conseguiam atender na maioria das vezes as demandas dos clientes, o que refletia em satisfação. Após a reestruturação, o cenário passou a ser outro, precisam vender o estipulado para aquele cliente, e às vezes negar sua demanda, pois, o que este deseja não está liberado, gerando uma frustração no cliente e no bancário.

Das mudanças no processo de trabalho bancário, as mais proferidas pelos entrevistados foram: a redução do número de funcionários, as cobranças por produção e a forma como essas são realizadas, o foco em vendas e resultados, e a inserção da tecnologia/informática. No que se refere as condições de trabalho, pautaram a segurança voltada para o dinheiro e as falhas em alguns momentos dos elementos utilizados para tal, o investimento em mobiliários e equipamentos e o ambiente físico fechado e barulhento. Sobre a organização do trabalho, relataram a competição entre os trabalhadores, a necessidade de serem trabalhadores polivalentes, resolutivos e produtivos e a autonomia relativa.

Verificou-se que o processo de trabalho vem contribuindo para o adoecimento dos bancários de BMCC privados de Juiz de Fora, MG. A prevalência de adoecimento anual para o período de 2015 a 2017 foi de 61,54, 95,16 e 76,56 por cada mil bancários, respectivamente. A prevalência do período foi de 232,46 por cada mil bancários. Com número expressivo de comunicação de acidente de trabalho por doença e afastamento, a categoria bancária apresenta predominantemente transtornos mentais e comportamentais (110 registros) e problemas osteomusculares (33 registros). O adoecimento prevalente foi os episódios depressivos (CID-10:F32).

Na percepção dos entrevistados, as principais causas dos adoecimentos estão ligados as metas abusivas, as pressões, ameaças e medo, e a obrigação de vender determinado produto para determinado cliente. Referindo ao predomínio dos episódios depressivos, entendem que

este está ligado ao ápice do esgotamento profissional, ao tratamento tardio e outras doenças, e a dificuldade de retornar ao trabalho após afastamento.

As metas de produção são definidas, e o cumprimento das mesmas é cobrado incansavelmente, de várias formas. Algumas vezes as cobranças acontecem de forma ameaçadora, recordando os bancários que podem ser transferidos ou demitidos a qualquer momento. Sendo assim, esses desenvolvem táticas de vendas, algumas envoltas de mentira, o que pode levar ao sofrimento daqueles bancários que não concordam com essa prática, mas que a utiliza para defender seu emprego.

Muitos bancários evitam se afastar do trabalho, às vezes por não acreditar e/ou aceitar o adoecimento, outras por terem medo de ser perseguidos no retorno as suas atividades, ou desligados após período de estabilidade. Entender e aceitar que o adoecimento está vinculado ao trabalho é um processo árduo para os bancários. Nesta pesquisa, todos os bancários precisaram afastaram do trabalho.

Ocorreram 50 reaberturas de CAT, alertando que a reinserção dos bancários no ambiente de trabalho não está sendo adequada, sinalizando as possíveis situações: altas precoces pelo INSS e médico da empresa, despreparo dos gestores para acolher esse trabalhador, e o não cumprimento das limitações e exigências prescritas pelos médicos.

Observou-se que pouco se fala e problematiza sobre prevenção. Com pergunta específica nas entrevistas, sobre as ações que são realizadas pelo sindicato para prevenir doenças, a única IC que realmente estava ligada a prevenção foi sobre as palestras e reuniões, ainda assim, os entrevistados comentaram da baixa adesão. Quando indagados sobre suas propostas para minimizar e prevenir o adoecimento relacionado ao trabalho, apontaram a necessidade de diminuição das metas, divisão das tarefas e o envolvimento do gestor com a equipe.

Há limitações nessa pesquisa, como a escolha dos sujeitos, bancários de BMCC privados, não abarcando os bancos públicos. De acordo com informações da secretária de saúde e condições de trabalho, são poucas as CAT que chegam até o sindicato, os próprios bancos abrem e os bancários acabam não levando umas das vias ao sindicato. Recomenda-se que essa pesquisa estenda aos BMCC públicos. Outra questão, esta relacionada aos possíveis erros no cadastro da CAT, desvendar esse universo se faz oportuno, uma vez que este cadastro reflete em dados nacionais e tomados como verdade.

Este trabalho pode contribuir para toda a categoria bancária, em vários sentidos: na identificação e aceitação do adoecimento e tratamento, isso é primordial, o fato de omitir atestado, postergar o afastamento, não garantirá o emprego e acaba por acometer ainda mais a

saúde; na percepção de que o processo de trabalho no qual estão envolvidos é uma potência em ocasionar adoecimento, e que o bancário afastado precisa estar longe daquele ambiente para se tratar, logo a possível sobrecarga de trabalho advinda da ausência deste, não é culpa do mesmo.

Além disso, contribuir para que haja um reconhecimento destes adoecimentos por parte dos gestores e dos colegas de trabalho. Embora algumas doenças sejam “invisíveis”, elas estão presentes, e trazem consequências para a vida do adoecido.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ludmila Rodrigues; CERCHIARO, Isabel Balloussier. REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO SISTEMA BANCÁRIO: uma visão histórica. **GeCont: revista de Gestão e Contabilidade da UFPI**, Florianópolis v. 1, n. 2, p.155 – 175, jul./dez, 2014.

ANUÁRIO ESTATÍSTICO DE ACIDENTES DO TRABALHO : AEAT 2015 / Ministério da Fazenda ... [et al.]. – vol. 1 (2009) – . – Brasília : MF, 2015. 991 p.

ANUÁRIO ESTATÍSTICO DE ACIDENTES DO TRABALHO : AEAT 2016 / Ministério da Fazenda ... [et al.]. – vol. 1 (2009) – . – Brasília : MF, 2016. 992 p.

ANUÁRIO ESTATÍSTICO DE ACIDENTES DO TRABALHO : AEAT 2017 / Ministério da Fazenda ... [et al.]. Brasília : MF, 2017. 908 p.

Anuário Estatístico da Previdência Social: AEPS 2017/Ministério da Fazenda, Secretaria de Previdência, Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência. Vol 24, Brasília : MF/DATAPREV, 2017. 908p.

BARBARINI, Neuzi. **Trabalho bancário e reestruturação produtiva: implicações no psiquismo dos trabalhadores**. 2011. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

BARRAS JÚNIOR, Cássio Mesquita. Flexibilização do Direito do Trabalho e Terceirização. **Caderno de direito tributário e finanças públicas**, São Paulo, n.21, 1997.

BATISTA, Paulo Nogueira. O Consenso de Washington: a visão neoliberal dos problemas latino-americanos. Programa Educativo Dívida Externa - PEDEX, **Caderno Dívida Externa**, 2. ed, n. 6, nov. 1994.

BATISTA, Paulo Nogueira. O CONSENSO DE WASHINGTON: A visão neoliberal dos problemas latino-americanos. 1994.

BENEVIDES, Marinina Gruska. **“Liberdade é escravidão”**: uma visão orwelliana das histórias e das memórias do processo de transformação institucional do Banco do Brasil (1984-200). Fortaleza: Gráfica LCR, 2002.

BORGES, Livia de Oliveira; PONTE, Júlio Ramon Teles; CARVALHO, L. L. . As relações de trabalho. In: Borges, Livia de Oliveira; Vitulo, Gabriel Eduardo; Ponte, Júlio Ramon Teles da. (Org.). **Ser bancário viver o esplendor social ou o trabalho precário?**. 1ed.Curitiba (PR): CRV, 2012, v. 1, p. 27-47.

BRASIL. MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Instrução Normativa nº 98, de 5 de dezembro de 2003**. Aprova Norma Técnica sobre Lesões por Esforços Repetitivos- LER ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 10 dez. 2003.

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de**

saúde / Ministério da Saúde do Brasil, Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil; organizado por Elizabeth Costa Dias ; colaboradores Idelberto Muniz Almeida et al. – Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

BRUNO, Walcir Previtalo. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. p. 21-31.

CAMARGO, Patrícia Olga. **A evolução recente do setor bancário do Brasil**. [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 322 p. ISBN 978-85-7983-039-6. Available from SciELO Books .

CAMPELLO, Jaqueline Cunha. **Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos**: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. 2014. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

CAMPESE, Gilsinei Marques. **Ergonomia no setor bancário**. 2007. Monografia (Pós-graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho) – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2007.

CERNEV, Adrian; DINIZA, Eduardo; JAYO, Martin. Emergência da quinta onda de inovação bancária. **AMCIS**, 2009. Disponível em: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1079&context=amcis2009>. Acesso em: 14 de abr. 2018.

CONTRAF. Terceirização afeta concursos públicos e bancários estão entre os principais prejudicados. 2017. Disponível em: <http://www.contrafcut.org.br/noticias/terceirizacao-afeta-concursos-publicos-e-bancarios-estao-entre-os-principais-pre-527b>. Acesso em: 29 de mar. 2018.

CORDEIRO, Ana Paula da Silveira. **Trabalhador bancário no século XXI**: sofrimento como potência de vida e resistência ao adoecimento. 2016. Dissertação (Programa de Pós graduação em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Rio de Janeiro, 2016.

DEJOURS, Christophe. **Souffrance en France**. Paris: Seuil, 1998.

_____. **A loucura do trabalho**: o estudo da psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez Oboré, 1992.

_____. Por um trabalho, fator de equilíbrio. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 33, n. 3, mai./jun. 1993.

DEJOURS, Christophe; GERNET, Isabelle. Trabalho, subjetividade e confiança. In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. p. 83-103.

DIEESE. Desempenho dos bancos 2016: Lucros permanecem elevados, mas bancos promovem intensa reestruturação. 2017.

_____. Desigualdade de gênero nos bancos. Nov. 2013.

_____. Impactos da Lei 13.429/2017 (antigo PL 4.302/1998) para os trabalhadores: contrato de trabalho temporário e terceirização. Nota técnica, n. 175, 2017.

DINIZ, Eduardo H. Correspondentes bancários e microcrédito no Brasil: tecnologia bancária e ampliação dos serviços financeiros para a população de baixa renda. **Relatório de pesquisa**. São Paulo: EAESP-FGV, 2007. 102p.

DROPPA, Alison; BARROS, Magda Biavaschi; VAZQUEZ, Bárbara. Contradições do trabalho no Brasil atual: Terceirização, correspondentes bancários e a Justiça do Trabalho. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 32, n. 94, p. 2-18, 2017.

DRUCK, Graça; GODINHO, Luiz Flávio; JESUS, Selma C; OLIVEIRA, Luiz Paulo; BARRETO, Theo; BARRETO, Bartira. Bancário: um emprego de múltiplos riscos. **Caderno CRH**, Salvador, n.37, p.217-233, jul./dez. 2002.

DRUCK, Maria das Graças. Globalização e reestruturação produtiva: o fordismo e/ou japonismo. **Revista de Economia Política**, v.19, n.2, p.31-48, 1999.

FARIAS, Luciano Souza. **“Qualidade de vida nas instituições financeiras”**. 2004. Monografia (Programa de Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2004.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancário 2018. Disponível em: <http://www.ciab.org.br/download/researches/research-2018.pdf>. Acesso em 20 de fev. 2019.

FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DE SANTA CATARINA. Bancária do Itaú demitida após retorno ao trabalho por licença LER/DORT. Disponível em: <https://www.feebsc.org.br/bancaria-do-itaui-demitida-apos-retorno-ao-trabalho-por-licenca-ler-dort/>. Acesso em: 29 de set., 2018.

FENABAN. **Convenção Coletiva de Trabalho 2016/2018**. 2016. 30 p.

FERRO, José Roberto; GRANDE, Marcia Mazzeo. Círculos de Controle da Qualidade (CCQ) no Brasil: Sobrevivendo ao “Modismo”. *Revista de Administração de Empresas*, v.37, n.4, p. 78-88, 1997.

FIGUEIREDO, Marília Z. A.; CHIARI, Brasília M.; GOULART, Bárbara N. G.. Discurso do Sujeito Coletivo: uma breve introdução à ferramenta de pesquisa quali-quantitativa. *Distúrbio da Comunicação*, São Paulo, n.25, v.1, p. 129-136, abr. 2013.

FREITAS, Ane de Lima. **Os impactos da reestruturação produtiva nas condições de trabalho do bancário**. 1999. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 1999.

FORTES, Juliana Lemos Silva. **Sofrimento e adoecimento no mundo do trabalho**: estudo com bancários afastados do emprego por motivos de saúde relacionados ao trabalho. 2017. Tese (Programa de Pós-graduação em Saúde na Comunidade) – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da USP, Ribeirão Preto, 2017.

GAULEJAC, Vincent. **Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. São Paulo: Ideias e Letras, 2007.

GOMES, Maria Terezinha Serafim. O debate sobre a reestruturação produtiva no Brasil. **Ra'ega**, v.21, p.51-77, 2011.

GRAVINA, Marcia Elena Rodrigues; ROCHA, Lys Esther. Lesões por Esforços Repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v.9, n.2, p.41-55, dez. 2006.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins. "Reestruturação do trabalho bancário: velocidade e sofrimento psíquico. **SOCIUS Working Papers**, n. 4, 2002.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins; BESSI, Vânia Gisele. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, v.6, n.12, p.160-200, jul-dez. 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Cidades: Juiz de Fora. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/juiz-de-fora/panorama>. Acesso em: 09 dez. 2018.

_____. Estatísticas de Gênero Indicadores sociais das mulheres no Brasil. 2018. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101551>. Acesso em: 09 jan. 2018.

JORNAL DA ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO SANTANDER, CABESP E BANESPREV. Santander Respeite Nossa Saúde. São Paulo, SP, 78 ed, p.8, set. 2017.

LAURELL, Asa Cristina. Proceso de trabajo y salud. **Cuadernos Políticos**, n.17, p.59-79, jul-set. 1978.

LEFÉVRE, Fernando; LEFÉVRE, Ana Maria Cavalcanti. **O discurso do sujeito coletivo: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos)**. 1ª ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

LEITE, Juvandia Moreira. Apresentação, In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. p. 83-103.

LIMA, Luanda de Oliveira; MANSUR, Maíra Sertã; SOUZA, Micheli Souza; FERREIRA, Paula Almeida Jatahy. As mulheres e o setor bancário: relações de dominação em novos e velhos contextos. **Revista Habitus: revista eletrônica dos alunos de graduação em Ciências Sociais – IFCS/UFRJ**, Rio de Janeiro, v.8, n.1, p.112-124, jul. 2010.

LINHARES, Antonio Roziano. Um monólogo entre a lógica do trabalho e a lógica do desejo na era da modernidade líquida. **Gerais, Revista Interinstitucional de Psicologia**, v.8, n.2, p. 303-319, dez. 2015.

LOUREIRO, Eleonora Rodrigues; MADEIRA, Gabriel de Abreu; BADER, Fani Lea Cymrot. **Expansão dos Correspondentes Bancários no Brasil: uma análise empírica**. Trabalhos para discussão. Brasília, n.433, maio. 2016. 41p.

- MAGALHÃES, Paula Jost. **Os efeitos da entrada dos bancos estrangeiros no mercado financeiro doméstico**. Monografia (Departamento de Economia) - Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1999.
- MARX, Karl. **O capital**. São Paulo: Nova Cultural, v. 2. 1988.
- MAENO, Maria. LER e transtornos psíquicos relacionados ao trabalho: faces da mesma moeda. In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. p. 207-230.
- MELO, Maria da Pena Pereira. Governo da população: relação médico-paciente na perícia médica da previdência social. **Interface**, n.18, v.48, p.2-35, 2014.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, Odécio. Quantitative and Qualitative Methods: Opposition or Complementarity? *Cad. Saúde Públ.*, Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262, jul/sep, 1993.
- MUROFUSE, Neide Tiemi; MARZIALE, Maria Helena Palucci. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.9, n.4, p.19-25, jul. 2001.
- OBSERVATÓRIO DIGITAL DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (MPT-OIT): 2017. Dados acessados em 09 de outubro 2018. Disponível online no seguinte endereço <http://observatoriosst.mpt.mp.br>.
- OLIVEIRA, Paulo Antônio Barros; CAMPELLO, Jaqueline Cunha. Cargas de trabalho e seu impacto sobre a saúde: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. **Boletim da saúde**, v.20, n.1, p.69-92, jan./jun. 2006.
- OLIVEIRA, Ramon. In:**Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, 2019. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/emp.html>. Acesso em: 27 de jul, 2018.
- PINTO, Geraldo Augusto. **A Organização do trabalho no século 20**. Taylorismo, Fordismo e Toyotismo. Editora Expressão Popular. São Paulo, 2010.
- PRAZERES, Paulo Mundin. **Dicionário de termos da qualidade**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1996. 464 p.
- PREVITALI, Fabiane Santana; FAGIANI, Cílon César. Organização e controle do trabalho no capitalismo contemporâneo: a relevância de Braverman. **Cad. EBAPE.BR**, v. 12, n. 4, artigo 1, Rio de Janeiro, 2014, p.756–769.
- PEREIRA, Luciano Zile; BRAGA, Clarissa Daguer; MARQUES, Antonio Luiz. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciência da Administração**, v.10, n.21, p.175-196, 2008.

PERRONE, Claudia Maria; SANTOS, Anelise Schaurich; DIAS, Ana Cristina Garcia. “As cobranças são pesadas, a gente sofre muita pressão”: as metas na vida de bancários. **Revista Trabalho (En)Cena**, v.3, n.2, p. 44-64, 2018.

R CORE TEAM (2015). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL <https://www.R-project.org/>.

RESENDE, Luísa Tavares. **A realidade vivenciada pelo bancário**: as condições de trabalho nas agências após período de afastamento por doença psíquica. 2017. Monografia (Bacharelado em Serviço Social) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2017.

ROCHA, Danielle Franco. As lutas dos trabalhadores bancários contra as ofensivas do capital: a automação, a reengenharia de processos e a terceirização nos bancos brasileiros na ditadura de 1964-1985. In: XXII Encontro Estadual de História da ANPUH-SP, 2014, Santos. *Anais eletrônicos*. Disponível em: <http://www.encontro2014.sp.anpuh.org>. Acesso em: 21 de jul. 2018.

ROCHA, Sandra Regina Ayres. “**O pior é não ter mais profissão, bate uma tristeza profunda.**”: sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancários. 2013. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

ROLO, Duarte. Novas perspectivas sobre o sofrimento ético no trabalho: o caso da mentira como prescrição. In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. p. 83-103.

RUHENA, Rita de Cássia Lage Batista. **O Sujeito Bancário em Face da Reorganização do Trabalho nos Bancos Estudo de Caso em um Banco Privado**. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) - Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SANTOS, Marcelo Augusto Finazzi. **Patologia da solidão**: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho. 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Brasília, Brasília – DF, 2009.

SILVA, Luiz Sérgio; PINHEIRO, Tarcísio Márcio Magalhães, SAKURAI, Emília. **Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil**. Caderno de Saúde Pública, v.23, n.12, p. 2949-2958. 2007.

SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. 360 p.

SZNELWAR, Laerte Idal; PEREIRA, Luciano. Trajetórias de trabalhadores bancários – entre o sonho e o real do sofrimento patogênico. In: SZNELWAR, Laerte Idal (org.). **Saúde dos bancários**. 1 ed. São Paulo: editora gráfica atitude, 2011. p. 45-62.

SCHMITZ, Arno; MAHL, Alzir Antonio. Reestruturação e automação bancária versus emprego: um balanço ao final dos anos 90. **Teoria e Evidência Econômica**, Passo Fundo, v.8, n.15, p. 67-82, nov. 2000.

SESTELO, José Antonio de Freitas *et al.* A financeirização das políticas sociais e da saúde no Brasil do século XXI: elementos para uma aproximação inicial. **Economia e sociedade**. 2017, v. 26, p.1097-1126. ISSN 0104-0618. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3533.2017v26n4art10>. Acesso em: 12 de jul. 2018.

SILVA, Priscila de Souza; RODRIGUES, Francisco Demetrius Monteiro; ANDRADE NETO, Arlindo Vicente; QUEIROZ, Silvana Nunes. Mulheres bancárias no mercado de trabalho brasileiro. **Revista da ABET**, v.17, n.1,p.135-153, jan-jun. 2018.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.20, n.2, Tela 1-Tela 9, 2012.

SINDBANCÁRIOS DE PORTO ALEGRE E REGIÃO. Já começou! Os banqueiros operam a terceirização que ajudaram a criar e aprovar na Câmara dos Deputados. 2017. Disponível em: <http://www.sindbancarios.org.br/index.php/ja-comecou-os-banqueiros-operam-terceirizacao-que-ajudaram-criar-e-aprovar-na-camara-dos-deputados/>. Acesso em 29 de mar. 2018.

SINDI BANCÁRIOS ESPIRÍTO SANTO. BANCOS CULPAM OS TRABALHADORES PELOS ADOECIMENTOS NO TRABALHO E RODADA TERMINA SEM AVANÇOS. 2018. Disponível em: <http://www.bancarios-es.org.br/bancos-culpam-os-trabalhadores-pelos-adoecimentos-no-trabalho/>. Acesso em 20 de dez. 2018.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DA ZONA DA MATA E SUL DE MINAS. Impactos da terceirização. 2017. Disponível em: <http://www.bancariosjf.com.br/imprensa/noticias-do-sintraf/impactos-da-terceirizacao>. Acesso em 30 de mar. 2018.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE BRASÍLIA. 100% não é mais o limite: Riscos Psicossociais do Trabalho Bancário. Disponível em: <http://www.bancariosdf.com.br/site/index.php/outros-assuntos-2015/sindicato-lanca-cartilha-sobre-saude-do-bancario-na-camara-nesta-terca-28>. Acesso em: 09 maio 2018.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO. Começou a terceirização: Caixa anuncia o bancário temporário. 2017. Disponível em: <http://www.bancariosdecuritiba.org.br/noticias-interna/7/caixa/28157/comecou-a-terceirizacao-caixa-anuncia-o-bancario-temporario>. Acesso em: 20 de mar. 2018.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE SÃO PAULO/SESE-DIEESE. Relatório Sobre Tecnologia e Emprego no Setor Bancário. Disponível em:<http://www.cnbcut.com.br/adminanexo/automacao.doc>. Acesso em: 15 dez. 2017.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO. Bancário com deficiência é reintegrado. Disponível em:<http://spbancarios.com.br/04/2014/bancario-com-deficiencia-e-reintegrado>. Acesso em: 26 de jan. 2019.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO. Mais um bancário vive momentos de terror em São Paulo. 2018. Disponível em: <http://spbancarios.com.br/02/2018/mais-um-bancario-vive-momentos-de-terror-em-sao-paulo> Acesso em: 12 de jan. 2019.

SOUZA, Laumar Neves. **Reestruturação produtiva no setor bancário: a terceirização e seus impactos sobre o trabalho bancário**. 1997. Monografia (Bacharelado em Economia) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 1997.

SOUZA, Luciana Albuquerque de Sá; NEVES, Mary Yale Rodrigues. A Atividade de Caixas Bancários: sofrimento psíquico e prazer no trabalho. **PRINCIPIA**, n.16, p. 9-16, set. 2008.

WALDMAN, Eliseu Alves; ROSA, Teresa Etsuko da Costa. **Vigilância em Saúde Pública**. Coleção Saúde & Cidadania, v.7, 1998. 253 p.

ZAVARIZZI, Camilla; ALENCAR, Maria do Carmo Baracho. Aspestos relacionados ao afastamento de bancários por LER/DORT. **Caderno de Terapia Ocupacional**, v. 22, n.3, p. 487-496, 2014).

ANEXOS

ANEXO A

Tabela 19 - 10 motivos mais frequentes (Acidentes e Doenças) em Minas Gerais no período de 2012 a 2017

Motivo	Quantidade
Fratura ao nível do punho e da mão	18.811
Dorsalgia	15.784
Fratura da perna, incluindo tornozelo	13.275
Fratura do pé (exceto do tornozelo)	10.052
Fratura do antebraço	9.465
Lesões do ombro	7.530
Fratura do ombro e braço	5.576
Ferimento do punho e da mão	4.821
Sinovite e tenossinovite	4.549
Luxação, entorse e distensão das articulações e dos ligamentos ao nível do tornozelo e pé	3.546

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

ANEXO B

Tabela 20 - 10 motivos mais frequentes (Acidentes e Doenças) em Juiz de Fora no período de 2012 a 2017

Motivo	Quantidade
Dorsalgia	1.657
Sinovite e tenossinovite	796
Fratura ao nível do punho da mão	571
Lesões do ombro	489
Episódios depressivos	399
Reações ao stress grave e transtornos de adaptação	397
Outros transtornos ansiosos	339
Outros transtornos articulares não classificados em outra parte	312
Fratura da perna, incluindo tornozelo	295
Outras entesopatias	267

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

ANEXO C

Tabela 21 - 10 Setores econômicos com mais comunicações de acidente em Juiz de Fora no período de 2012 a 2017

Atividade Econômica	Quantidade
Atividades de atendimento hospitalar	1.783
Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - hipermercados e supermercados	582
Construção de edifícios	511
Administração pública em geral	431
Atividades de associações de defesa de direitos sociais	280
Restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de alimentação e bebidas	215
Fabricação de caminhão e ônibus	201
Bancos múltiplos, com carteira comercial	192
Transporte rodoviário de carga	178
Captação, tratamento e distribuição de água	172

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

ANEXO D

Tabela 22 - 10 Setores econômicos com mais afastamento em Juiz de Fora no período de 2012 a 2017

Atividade Econômica	Quantidade
Comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância de produtos alimentícios - hipermercados e supermercados	520
Administração pública em geral	463
Atividades de atendimento hospitalar	391
Construção de edifícios	389
Restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de alimentação e bebidas	364
Transporte rodoviário coletivo de passageiros, com itinerário fixo, municipal e em região metropolitana	365
Limpeza de prédios e domicílios	351
Bancos múltiplos, com carteira comercial	328
Transporte rodoviário de carga	239
Atividades de teleatendimento	218

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

ANEXO E

Tabela 23 - Registro de acidente de trabalho no Brasil e em Minas Gerais no período de 2015 a 2017

Região	Período	Tipo	Quantidade	Sexo feminino	Sexo masculino	Sexo não informado	
Brasil	2015 à 2017	-	1.779.752	582.187	1.197.519	46	
	2015 à 2017	Doença	32.047	13.810	18.235	2	
	2015	-	619.731	199.198	420.521	12	
	2016	-	585.971	193.404	392.544	23	
	2017	-	574.050	189.585	384.454	11	
	2015	Doença	11.900	5.286	6.614	-	
	2016	Doença	11.344	4.896	6.446	Opção ausente	
	2017	Doença	8.803	3.628	5.175	-	
	Minas Gerais	2015 à 2017	-	139.209	44.876	94.329	4
		2015 à 2017	Doença	2451	806	1645	-
2015		-	48.635	15.354	33.280	Opção ausente	
2016		-	46.094	15.035	31.057	Opção ausente	
2017		-	44.480	14.487	29.992	Opção ausente	
2015		Doença	777	285	492	-	
2016		Doença	865	292	573	-	
2017		Doença	809	229	580	-	

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

ANEXO F

Tabela 24 - Registro de afastamento no Instituto Nacional do Seguro Social no Brasil e em Minas Gerais no período de 2015 a 2017

Região	Período	Tipo do afastamento	Quantidade	Sexo feminino	Sexo masculino	
Brasil	2015 à 2017	Acidente	409.199	90.227	318.972	
	2015 à 2017	Doença	203.316	92.300	111.016	
	2015	Acidente	127.168	27.460	99.708	
	2016	Acidente	150.578	33.351	117.227	
	2017	Acidente	131.453	29.416	102.037	
	2015	Doença	67.097	30.838	36.259	
	2016	Doença	74.825	33.794	41.031	
	2017	Doença	61.394	27.668	33.726	
	Minas Gerais	2015 à 2017	Acidente	44.222	9.389	34.833
		2015 à 2017	Doença	23458	10778	12680
2015		Acidente	13.701	2.832	10.869	
2016		Acidente	16.283	3.509	12.774	
2017		Acidente	14.238	3.048	11.190	
2015		Doença	7.725	3.585	4.140	
2016		Doença	8.625	3957	4.668	
2017		Doença	7.108	3.236	3.872	

FONTE: Observatório Digital de Saúde e Segurança do Trabalho, 2017.

ANEXO G

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Data da entrevista:
Código de identificação:
Idade:
Sexo:
Raça:
Data da admissão:
Função:
Escolaridade:
Tem filhos? Quantos?
Contato (telefone e e-mail):

Questões:

- 1) Quais as principais mudanças que você observa no processo de trabalho bancário?
- 2) Como você analisa as condições de trabalho no banco? (Exemplo: o ambiente físico, as condições de higiene, de segurança e as características antropométricas do posto de trabalho)
- 3) Como você analisa a organização do trabalho no banco? (Exemplo: divisão das tarefas, trabalho a ser executado, o modo operatório e os ritmos a seguir, o dispositivo de hierarquia, de supervisão, de comando e as relações de trabalho)
- 4) É sabido que a categoria bancária tem apresentando alto índice de adoecimento. Na sua percepção quais as principais causas que levam a esse adoecimento?
- 5) Nos últimos anos a doença ocupacional de maior prevalência nos bancários da cidade de Juiz de Fora foi X. Como você analisa isso?
- 6) Quais ações vêm sendo realizadas pelo sindicato para prevenir as doenças ocupacionais?
- 7) O que você propõe como alternativa para minimizar e prevenir o adoecimento relacionado ao trabalho?

ANEXO H

Tabela 25 - Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017

Código CID-10	Descrição	Quantidade de CAT com o CID
F10.1	Transtornos mentais e comportamentais devidos ao uso de álcool - uso nocivo para a saúde	2
F31.9	Transtorno afetivo bipolar não especificado	1
F32.0	Episódio depressivo leve	1
F32.1	Episódio depressivo moderado	38
F32.2	Episódio depressivo grave sem sintomas psicóticos	11
F32.3	Episódio depressivo grave com sintomas psicóticos	1
F33.0	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual leve	1
F33.1	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual moderado	14
F33.2	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual grave sem sintomas psicóticos	5
F33.8	Outros transtornos depressivos recorrentes	1
F40.0	Agorafobia	1
F41.0	Transtorno de pânico [ansiedade paroxística episódica]	4
F41.1	Ansiedade generalizada	1
F41.2	Transtorno misto ansioso e depressivo	8
F43.0	Reação aguda ao "stress"	8
F43.1	Estado de "stress" pós-traumático	1
F43.2	Transtornos de adaptação	10
F43.8	Outras reações ao "stress" grave	1
F51.0	Insônia não-orgânica	1
G56.0	Síndrome do túnel do carpo	2
I43.0	Cardiomiopatia em doenças infecciosas e parasitárias classificadas em outra parte	1
M25.1	Fístula articular	1
M50.3	Outra degeneração de disco cervical	1
M51.0	Transtornos de discos lombares e de outros discos intervertebrais com mielopatia	1
M53.1	Síndrome cervicobraquial	10
M54.1	Radiculopatia	1
M54.2	Cervicalgia	3
M54.4	Lumbago com ciática	2
M65.4	Tenossinovite estilóide radial [de Quervain]	2
M65.8	Outras sinovites e tenossinovites	2

continua

Tabela 25 - Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no período de 2015 a 2017

Código CID-10	Descrição	Quantidade de CAT com o CID
M65.9	Sinovite e tenossinovite não especificadas	1
M67.9	Transtorno não especificado da sinóvia e do tendão	1
M70.9	Transtorno não especificado dos tecidos moles relacionados com o uso, uso excessivo e pressão	1
M75.1	Síndrome do manguito rotador	2
M75.4	Síndrome de colisão do ombro	1
M77.1	Epicondilite lateral	2
M79.1	Mialgia	2
T33.0	Geladura superficial da cabeça	1
Z73.0	Esgotamento	1

Conclusão

Fonte: “A autora”

ANEXO I

Tabela 26 - Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional de Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no ano de 2015

Código CID-10	Descrição	Quantidade de CAT com o CID
F32.0	Episódio depressivo leve	1
F32.1	Episódio depressivo moderado	12
F32.2	Episódio depressivo grave sem sintomas psicóticos	2
F33.1	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual moderado	1
F33.8	Outros transtornos depressivos recorrentes	1
F41.1	Ansiedade generalizada	1
F41.2	Transtorno misto ansioso e depressivo	2
F43.0	Reação aguda ao "stress"	3
F43.2	Transtornos de adaptação	2
F51.0	Insônia não-orgânica	1
M25.1	Fístula articular	1
M53.1	Síndrome cervicobraquial	2
M54.1	Radiculopatia	1
M54.2	Cervicalgia	1
M54.4	Lumbago com ciática	2
M65.4	Tenossinovite estilóide radial [de Quervain]	2
M65.8	Outras sinovites e tenossinovites	2
M75.1	Síndrome do manguito rotador	2
M75.4	Síndrome de colisão do ombro	1

Fonte: "A autora"

ANEXO J

Tabela 27 - Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no ano de 2016

Código CID-10	Descrição	Quantidade de CAT com o CID
F10.1	Transtornos mentais e comportamentais devidos ao uso de álcool - uso nocivo para a saúde	2
F32.1	Episódio depressivo moderado	16
F32.2	Episódio depressivo grave sem sintomas psicóticos	3
F32.3	Episódio depressivo grave com sintomas psicóticos	1
F33.1	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual moderado	8
F33.2	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual grave sem sintomas psicóticos	2
F41.0	Transtorno de pânico [ansiedade paroxística episódica]	4
F41.2	Transtorno misto ansioso e depressivo	3
F43.0	Reação aguda ao "stress"	2
F43.1	Estado de "stress" pós-traumático	1
F43.2	Transtornos de adaptação	4
F43.8	Outras reações ao "stress" grave	1
G56.0	Síndrome do túnel do carpo	1
M50.3	Outra degeneração de disco cervical	1
M53.1	Síndrome cervicobraquial	4
M54.2	Cervicalgia	1
M65.9	Sinovite e tenossinovite não especificadas	1
M67.9	Transtorno não especificado da sinóvia e do tendão	1
M77.1	Epicondilite lateral	1
M79.1	Mialgia	1
T33.0	Geladura superficial da cabeça	1

Fonte: "A autora"

ANEXO L

Tabela 28 - Códigos da Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde encontrados nas Comunicações de Acidente de Trabalho cadastradas no Instituto Nacional do Seguro Social por bancários de bancos privados da cidade de Juiz de Fora no ano de 2017

Código CID-10	Descrição	Quantidade de CAT com o CID
F31.9	Transtorno afetivo bipolar não especificado	1
F32.1	Episódio depressivo moderado	10
F32.2	Episódio depressivo grave sem sintomas psicóticos	6
F33.0	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual leve	1
F33.1	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual moderado	5
F33.2	Transtorno depressivo recorrente, episódio atual grave sem sintomas psicóticos	3
F40.0	Agorafobia	1
F41.2	Transtorno misto ansioso e depressivo	3
F43.0	Reação aguda ao "stress"	3
F43.2	Transtornos de adaptação	4
G56.0	Síndrome do túnel do carpo	1
I43.0	Cardiomiopatia em doenças infecciosas e parasitárias classificadas em outra parte	1
M51.0	Transtornos de discos lombares e de outros discos intervertebrais com mielopatia	1
M53.1	Síndrome cervicobraquial	4
M54.2	Cervicalgia	1
M70.9	Transtorno não especificado dos tecidos moles relacionados com o uso, uso excessivo e pressão	1
M77.1	Epicondilite lateral	1
M79.1	Mialgia	1
Z73.0	Esgotamento	1

Fonte: "A autora"