

# **INSTITUTO DECLATRA E SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO**

## **MÉTODOS DE GESTÃO E ADOECIMENTO DOS TRABALHADORES: O CASO DOS BANCÁRIOS DO HSBC EM CURITIBA**

**CURITIBA  
OUTUBRO/2014**

## **APRESENTAÇÃO**

Este projeto é fruto de uma parceria entre o INSTITUTO DECLATRA e o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região Metropolitana (SEEB), e foi pensado com o objetivo de pesquisar os efeitos dos novos métodos de gestão sobre as condições de trabalho e de saúde dos trabalhadores desta categoria. Para isso foi composta uma equipe multidisciplinar formada por duas advogadas, um médico do trabalho, um estatístico e uma estagiária.

Entre dezembro de 2013 e agosto de 2014 foram analisadas perto de 4.000 demissões ocorridas nos últimos anos no banco HSBC. Também foram analisadas mais de 1.500 ações trabalhistas ajuizadas contra o HSBC. Como parte integrante deste projeto, ainda constam pesquisas de dados realizadas junto à previdência social e ao Ministério da Saúde.

Todas essas pesquisas geraram um grande número de informações que constituem consistente subsídio para avaliar importantes aspectos das condições de trabalho e de saúde dos bancários. E todo este conjunto de informações é aqui apresentado na forma de quadros multi-informativos, tabelas e gráficos.

## **EQUIPE DE PESQUISA:**

- **Luiza Beghetto Penteado dos Santos**, pesquisadora jurídica, bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná.
- **Paula Talita Cozero**, pesquisadora jurídica, advogada, mestre em Direito pela Universidade Federal do Paraná.
- **Júlio Gnap**, estatístico, mestre em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná.
- **Elver Andrade Moronte**, médico especialista em Medicina do Trabalho pela Universidade Federal de Minas Gerais, Perito em Medicina do Trabalho do Ministério Público do Trabalho e Médico do Trabalho da Secretaria Municipal da Saúde de Curitiba.
- **Maurício de Novais Teles Júnior**, auxiliar de pesquisa.
- **Gabriela Caramuru Teles**, estagiária, graduanda em direito pela Universidade Federal do Paraná.

# SUMÁRIO

|                                                                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 - PESQUISA SITUAÇÃO DE SAÚDE DOS DESLIGADOS DO HSBC NO PERÍODO 2008-2013</b>                                  | <b>6</b>  |
| QUADRO 1.1 - REFERÊNCIA A PROBLEMAS DE SAÚDE ENTRE OS DESLIGADOS                                                   | 8         |
| TABELA 1.1 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS                                                                          | 9         |
| TABELA 1.1 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS (complementar)                                                           | 10        |
| QUADRO 1.2 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE                                                | 11        |
| TABELA 1.2 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO O CARGO/FUNÇÃO QUE OCUPA                       | 12        |
| TABELA 1.2 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO O CARGO/FUNÇÃO QUE OCUPA                       | 12        |
| GRÁFICO 1.1 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES E PREVALÊNCIA POR CARGO/FUNÇÃO                         | 14        |
| TABELA 1.3 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO                              | 15        |
| TABELA 1.4 - PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO                                               | 15        |
| TABELA 1.5 - CARGOS/FUNÇÕES, SEGUNDO PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS                                                  | 15        |
| TABELA 1.3 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO (complementar)               | 16        |
| TABELA 1.4 - PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO (complementar)                                | 16        |
| TABELA 1.5 - CARGOS/FUNÇÕES, SEGUNDO PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS (complementar)                                   | 16        |
| QUADRO 1.3 - EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS, POR TEMPO DE BANCO, SEGUNDO GRUPOS DE DOENÇAS              | 16        |
| QUADRO 1.4 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE E TIVERAM AFASTAMENTO DO TRABALHO              | 17        |
| QUADRO 1.5 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE E CITARAM DEPRESSÃO E/OU ESTRESSE              | 18        |
| QUADRO 1.6 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE E CITARAM PROBLEMAS NOS OMBROS OU PUNHOS       | 19        |
| <b>2 – PESQUISA PROCESSOS TRABALHISTAS AJUIZADOS CONTRA O HSBC NO PERÍODO 2011-2013</b>                            | <b>20</b> |
| QUADRO 2.1 - NATUREZA DAS AÇÕES TRABALHISTAS (TOTAL DE AÇÕES)                                                      | 27        |
| QUADRO 2.2 - PERFIL DOS DEMANDANTES DE AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL                                          | 28        |
| QUADRO 2.3 - ANO DE DESLIGAMENTO, NATUREZA DO PEDIDO E FASE DO PROCESSO (AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL)       | 29        |
| TABELA 2.1 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS (AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL)                                     | 30        |
| TABELA 2.2 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS (AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL)                                     | 31        |
| TABELA 2.3 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS (TOTAL DE AÇÕES)                                                         | 32        |
| TABELA 2.4 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS ESPECIFICADOS POR GERENTES DE AGÊNCIA                                    | 33        |
| TABELA 2.5 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS POR GERENTES DE AGÊNCIA                                                  | 34        |
| TABELA 2.6 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS REFERIDOS POR TRABALHADORES DO TELEBANCO                                 | 35        |
| TABELA 2.7 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS POR TRABALHADORES DO TELEBANCO                                           | 36        |
| TABELA 2.8 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS REFERIDOS POR OPERADORES                                                 | 37        |
| TABELA 2.9 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS POR OPERADORES                                                           | 38        |
| QUADRO 2.4 - TEMPO MÉDIO DE TRABALHO POR CARGO/FUNÇÃO                                                              | 39        |
| QUADRO 2.5 - EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DOENÇAS REFERIDAS - HOMOLOGAÇÕES E PROCESSOS                                  | 40        |
| QUADRO 2.6 - EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DOENÇAS REFERIDAS POR GERENTES - HOMOLOGAÇÕES                                 | 41        |
| QUADRO 2.7 - EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DOENÇAS REFERIDAS POR GERENTES - PROCESSOS                                    | 41        |
| QUADRO 2.8 - PRINCIPAIS DOENÇAS POR LOCAIS E FUNÇÕES SELECIONADAS (TOTAL HOMOLOGAÇÕES)                             | 42        |
| QUADRO 2.9 - PRINCIPAIS DOENÇAS POR LOCAIS E FUNÇÕES SELECIONADAS (TOTAL PROCESSOS)                                | 43        |
| QUADRO 2.10 - PRINCIPAIS PROBLEMAS POR LOCAIS E FUNÇÕES SELECIONADAS (TOTAL PROCESSOS)                             | 44        |
| <b>3 - PESQUISA BASE DE DADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – AUXÍLIO-DOENÇA</b>                                           | <b>45</b> |
| TABELA 3.1 - AUXÍLIOS-DOENÇA CONCEDIDOS PELO INSS POR MOTIVO (BRASIL 2007-2012) - BANCÁRIOS                        | 46        |
| TABELA 3.2 - AUXÍLIOS-DOENÇA CONCEDIDOS PELO INSS POR MOTIVO (BRASIL 2007-2012) - TOTAL TRABALHADORES              | 46        |
| GRÁFICO 3.1 - DISTRIBUIÇÃO DOS AUXÍLIOS-DOENÇA CONCEDIDOS POR MOTIVO (BRASIL 2007-2012)                            | 47        |
| GRÁFICO 3.2 - PERCENTUAIS DE NÃO EMISSÃO DE CAT (2007-2012)                                                        | 47        |
| TABELA 3.3 - FREQUÊNCIA E CRESCIMENTO DAS PRINCIPAIS CAUSAS DE AFASTAMENTO DO TRABALHO (BRASIL - 2009-2012)        | 48        |
| TABELA 3.4 - FREQUÊNCIA E CRESCIMENTO DAS PRINCIPAIS CAUSAS DE AFASTAMENTO DO TRABALHO (BANCÁRIOS 2009-2012)       | 49        |
| GRÁFICO 3.3 - FREQUÊNCIA E CRESCIMENTO DOS TRÊS PRINCIPAIS GRUPOS DE DOENÇAS OCUPACIONAIS                          | 50        |
| TABELA 3.5 - INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS/1.000 VÍNCULOS (2007-2012)                                         | 51        |
| GRÁFICO 3.4 - INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS/1.000 VÍNCULOS (2007-2012)                                        | 51        |
| TABELA 3.6 - NÚMERO MÉDIO DE VÍNCULOS À PREVIDÊNCIA SOCIAL POR CNAES SELECIONADAS E CRESCIMENTO (BRASIL 2009-2012) | 52        |
| TABELA 3.7 - NÚMERO MÉDIO DE VÍNCULOS À PREVIDÊNCIA SOCIAL POR CNAES SELECIONADAS E CRESCIMENTO (PARANÁ 2009-2012) | 52        |

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4 - DADOS DE MORTALIDADE ENTRE BANCÁRIOS (2006-2013)</b>                                       | <b>53</b> |
| TABELA 4.1 - MORTES POR CAUSAS DIVERSAS E MORTES AUTOPROVOCADAS ENTRE BANCÁRIOS (2006-2013).      | 53        |
| TABELA 4.2 - CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR ESTADO (2006-2013).                 | 54        |
| TABELA 4.3 - CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR MUNICÍPIOS PARANAENSES (2006-2013). | 54        |
| TABELA 4.4 - EVOLUÇÃO DOS CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR SEXO (2006-2013).      | 55        |
| GRÁFICO 4.1 - EVOLUÇÃO DOS CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR SEXO (2006-2013).     | 55        |
| TABELA 4.5 - DISTRIBUIÇÃO POR IDADE DAS MORTES AUTOPROVOCADAS ENTRE BANCÁRIOS (2006-2013).        | 56        |
| TABELA 4.6 - CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR OCUPAÇÃO (BRASIL 2006-2013)         | 56        |
| TABELA 4.7 - CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR OCUPAÇÃO (PARANÁ 2006-2013)         | 57        |
| TABELA 4.8 - ÓBITOS DE BANCÁRIOS POR GRUPO DE CID (BRASIL 2006-2013)                              | 57        |
| TABELA 4.9 -PRINCIPAIS CAUSAS DE ÓBITOS ENTRE OS BANCÁRIOS (BRASIL 2006-2013)                     | 58        |
| TABELA 4.10 -CLASSIFICAÇÃO DAS MORTES AUTOPROVOCADAS POR CID (BRASIL 2006-2013)                   | 58        |
| TABELA 4.11 -CLASSIFICAÇÃO DAS MORTES AUTOPROVOCADAS POR CID (PARANÁ 2006-2013)                   | 59        |
| TABELA 4.12 -CLASSIFICAÇÃO DAS MORTES AUTOPROVOCADAS POR CID (CURITIBA 2006-2013)                 | 59        |

## **1 - PESQUISA SITUAÇÃO DE SAÚDE DOS DESLIGADOS DO HSBC NO PERÍODO 2008-2013**

### **Apresentação**

Neste capítulo são apresentados dados produzidos a partir da análise dos problemas de saúde relatados pelos bancários desligados do HSBC, que constam nas homologações realizadas entre 2008 e 2013 pelo Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Curitiba e Região Metropolitana.

### **Aspectos metodológicos da pesquisa**

Para o trabalho de pesquisa foram definidos alguns critérios metodológicos com o objetivo de produzir estatísticas mais consistentes e mais informativas acerca das condições de trabalho a que estão submetidos os bancários desta instituição. Inicialmente, foram selecionadas para análise as homologações que trazem o registro de problemas de saúde referido pelo trabalhador desligado. Quanto às homologações onde o trabalhador não refere problema de saúde, fez-se a simples contagem do número de desligados segundo o ano, sexo, local de trabalho e cargo quando do desligamento, para com isto se construir indicadores da proporção de trabalhadores com problemas de saúde segundo estas características.

Também foram definidos 3 locais de trabalho e 8 cargos ou funções para classificação dos desligados. Como local de trabalho foram definidos: Agência, Departamentos (ou Centros Administrativos) e Telebanco (Telebanco, *Call Center*, Cobrança e SAC). Enquanto como funções foram definidos: Caixa, Técnico, Assistente, Gerente/subgerente, Analista, Operador, Coordenador/Supervisor e Outros. Em Outros foram classificados, desde *trainee's*, monitores e facilitadores do atendimento, até especialistas, profissionais (advogados, engenheiros, contadores, etc.) e superintendentes.

No formulário preenchido pelos desligados para homologação da demissão, constava uma série de tipos de doenças e mais um espaço para anotação de outras doenças. Com a assessoria do médico do trabalho, Doutor Elver Moronte, foram definidos 3 grandes grupos de doença: Osteomusculares, Mental/Psíquicas e Psico-Somáticas/Desgaste Físico/Doenças Crônicas.

### **Considerações iniciais**

Com base nas homologações arquivadas no SEEB, relativas ao período 2008-2013, foram analisados e computados 3904 casos de demissões do banco HSBC. Sendo que em 1476 homologações havia referência a problemas de saúde, o que corresponde a 37,8% dos trabalhadores desligados nos seis anos deste período. Se se considerar esse grupo de 3904 trabalhadores como representativo do universo total de trabalhadores do HSBC de Curitiba e Região Metropolitana, pode-se estimar, com 95% de confiança, que, neste período, entre 36,2% e

39,4% dos funcionários do HSBC de Curitiba e região apresentavam histórico de problemas de saúde.

Este relatório tem o objetivo de fazer a apresentação das estatísticas relativas aos aspectos considerados mais importantes e que possam fornecer informações relevantes para se conhecer as condições de saúde e de trabalho dos bancários que trabalham no banco HSBC de Curitiba e região. Recomenda-se que seja feita uma cuidadosa leitura dos dados aqui apresentados, pois já se pôde perceber que esta pesquisa traz muitos e consistentes subsídios para um melhor conhecimento da realidade pesquisada, uma vez que ela confirma algumas tendências de antemão concebidas, como, por exemplo, realidades e percepções distintas segundo o gênero e a função dos trabalhadores.

Na sequência, são apresentados quadros, tabelas e gráficos que mostram as estatísticas produzidas, seguidos por breves comentários dos aspectos considerados mais importantes.

**QUADRO 1.1 - REFERÊNCIA A PROBLEMAS DE SAÚDE ENTRE OS DESLIGADOS.**

|                                                  | <u>HOMOLOGAÇÕES</u> | <u>REFERIRAM PROBLEMAS</u> |                     |
|--------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>3904</b>         | <b><u>1476</u></b>         | <b><u>37,8%</u></b> |
| TELEBANCO / CALL CENTER / COBRANÇA / SAC         | 668                 | 403                        | <b><u>60,3%</u></b> |
| AGÊNCIA                                          | 575                 | 254                        | 44,2%               |
| CENTRO ADMINISTRATIVO / DEPARTAMENTO             | 2446                | 782                        | 32,0%               |
| (SEM RESPOSTA)                                   | 215                 | 37                         | -                   |
| CAIXA (TECNICO DE AGÊNCIA GCX)                   | 113                 | 56                         | 49,6%               |
| TÉCNICO / TÉCNICO DE AGÊNCIA CX                  | 428                 | 193                        | 45,1%               |
| ASSISTENTES                                      | 32                  | 18                         | 56,3%               |
| GERENTES / SUBGERENTES                           | 578                 | 188                        | 32,5%               |
| ANALISTAS                                        | 1167                | 394                        | 33,8%               |
| OPERADORES                                       | 612                 | 373                        | <b><u>60,9%</u></b> |
| COORDENADORES / SUPERVISORES                     | 193                 | 67                         | 34,7%               |
| OUTROS (ESPECIALISTAS / MONITORES / CONSULTORES) | 619                 | 166                        | 26,8%               |
| (SEM RESPOSTA)                                   | 162                 | 21                         | -                   |
| MASCULINO *                                      | 1269                | 329                        | 25,9%               |
| FEMININO *                                       | 1350                | 594                        | <b><u>44,0%</u></b> |
| ATÉ 1 ANO *                                      | 312                 | 60                         | 19,2%               |
| MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS *                           | 231                 | 71                         | 30,7%               |
| DE 3 A 5 ANOS *                                  | 524                 | 171                        | 32,6%               |
| DE 6 A 10 ANOS *                                 | 757                 | 339                        | <b><u>44,8%</u></b> |
| MAIS DE 10 ANOS *                                | 763                 | 270                        | 35,4%               |

\* estatísticas calculadas com base nos anos de 2010, 2011, 2012 e 2013

No quadro 1.1, que mostra estatísticas com base no total de desligados (homologações), pode-se observar que os locais de trabalho com os maiores índices de doenças referidas são Telebanco, Call Center e SAC. Pois das 668 homologações relativas a trabalhadores destes locais, em 403 (60,3%) havia referência a problemas de saúde. Quanto às funções, os Operadores são os que mais referiram problemas de saúde (60,9%). Entre o público feminino, a incidência de problemas de saúde referidos é significativamente maior do que a do público masculino. E entre os demitidos com tempo de banco entre 6 e 10 anos também estão os maiores percentuais dos que referiram problemas de saúde.



**TABELA 1.1 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS.**

| PROBLEMA REFERIDO                    | ABS. | ( % )        |
|--------------------------------------|------|--------------|
| ESTRESSE                             | 769  | <b>52,1%</b> |
| DEPRESSÃO                            | 562  | <b>38,1%</b> |
| OMBROS                               | 522  | 35,4%        |
| INSÔNIA                              | 516  | 35,0%        |
| PUNHOS                               | 453  | 30,7%        |
| BRAÇO/ANTEBRAÇO                      | 399  | 27,0%        |
| COLUNA CERVICAL/DORSAL               | 380  | 25,7%        |
| MÃOS                                 | 273  | 18,5%        |
| COTOVELOS                            | 216  | 14,6%        |
| HIPERTENSÃO                          | 171  | 11,6%        |
| DEDOS                                | 156  | 10,6%        |
| ARRITMIAS CARDÍACAS                  | 137  | 9,3%         |
| VISÃO                                | 116  | 7,9%         |
| AUDIÇÃO                              | 83   | 5,6%         |
| VOZ                                  | 72   | 4,9%         |
| CEFALÉIA / ENXAQUECA / DOR DE CABEÇA | 55   | 3,7%         |
| GASTRITE / ÚLCERA / PROBL. ESTOMACAI | 47   | 3,2%         |
| SÍNDROME DO PÂNICO                   | 31   | 2,1%         |
| ANSIEDADE                            | 11   | 0,7%         |
| DORES NO PEITO / INFARTO             | 10   | 0,7%         |
| (OUTRAS)                             | 166  | 11,2%        |
| TOTAL                                | 1476 | 100,0%       |

respostas múltiplas.

A tabela 1.1 mostra que, dos 1476 que referiram algum problema de saúde, a maioria (769, ou 52,1%) citaram o estresse, em segundo lugar, a depressão (38,1%). Podendo estas estatísticas serem consideradas importantes indicativos dos principais problemas de saúde existentes na categoria.

**TABELA 1.1 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS (complementar)**  
**(com base no valor total de homologações)**

| PROBLEMA REFERIDO                    | ABS.        | ( % )               |
|--------------------------------------|-------------|---------------------|
| ESTRESSE                             | 769         | <b><u>19,7%</u></b> |
| DEPRESSÃO                            | 562         | <b><u>14,4%</u></b> |
| OMBROS                               | 522         | 13,4%               |
| INSÔNIA                              | 516         | 13,2%               |
| PUNHOS                               | 453         | 11,6%               |
| BRAÇO/ANTEBRAÇO                      | 399         | 10,2%               |
| COLUNA CERVICAL/DORSAL               | 380         | 9,7%                |
| MÃOS                                 | 273         | 7,0%                |
| COTOVELOS                            | 216         | 5,5%                |
| HIPERTENSÃO                          | 171         | 4,4%                |
| DEDOS                                | 156         | 4,0%                |
| ARRITMIAS CARDÍACAS                  | 137         | 3,5%                |
| VISÃO                                | 116         | 3,0%                |
| AUDIÇÃO                              | 83          | 2,1%                |
| VOZ                                  | 72          | 1,8%                |
| CEFALÉIA / ENXAQUECA / DOR DE CABEÇA | 55          | 1,4%                |
| GASTRITE / ÚLCERA / PROBL. ESTOMACAI | 47          | 1,2%                |
| SÍNDROME DO PÂNICO                   | 31          | 0,8%                |
| ANSIEDADE                            | 11          | 0,3%                |
| DORES NO PEITO / INFARTO             | 10          | 0,3%                |
| (OUTRAS)                             | 166         | 4,3%                |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>3904</b> | <b>100,0%</b>       |

respostas múltiplas.

Percentuais calculados com base no total de desligados entre 2008 e 2013 (3904 homologações). O estresse e a depressão foram os problemas mais referidos, sendo citados por 19,7% e 14,4% do total de desligados entre 2008 e 2013.

QUADRO 1.2 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE.

| <u>GÊNERO</u>                                         |      |              | <u>TEMPO DE BANCO</u>                                   |     |              |
|-------------------------------------------------------|------|--------------|---------------------------------------------------------|-----|--------------|
| MASCULINO                                             | 559  | 37,9%        | ATÉ 1 ANO                                               | 83  | 5,6%         |
| FEMININO                                              | 917  | <b>62,1%</b> | MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS                                    | 104 | 7,0%         |
| <u>SINDICALIZADOS</u>                                 |      |              | DE 3 A 5 ANOS                                           | 364 | 24,7%        |
| SIM                                                   | 889  | <b>60,2%</b> | DE 6 A 10 ANOS                                          | 496 | <b>33,6%</b> |
| NÃO                                                   | 511  | 34,6%        | MAIS DE 10 ANOS                                         | 405 | 27,4%        |
| (SEM RESPOSTA)                                        | 76   | 5,1%         | (SEM RESPOSTA)                                          | 24  | 1,6%         |
| <u>NATUREZA DA DEMISSÃO</u>                           |      |              | <u>TEMPO NA FUNÇÃO</u>                                  |     |              |
| SEM JUSTA CAUSA                                       | 1081 | <b>73,6%</b> | ATÉ 1 ANO                                               | 213 | 14,4%        |
| A PEDIDO                                              | 339  | 23,1%        | MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS                                    | 236 | 16,0%        |
| POR JUSTA CAUSA                                       | 26   | 1,8%         | DE 3 A 5 ANOS                                           | 485 | <b>32,9%</b> |
| APOSENTADORIA: TEMPO SERVIÇO                          | 20   | 1,4%         | DE 6 A 10 ANOS                                          | 303 | 20,5%        |
| APOSENTADORIA: INVALIDEZ                              | 0    | 0,0%         | MAIS DE 10 ANOS                                         | 133 | 9,0%         |
| PDV / APOSENTADORIA INCENTIVADA                       | 2    | 0,1%         | (SEM RESPOSTA)                                          | 106 | 7,2%         |
| <u>HISTÓRICO DE AFASTAMENTO POR PROBLEMA DE SAÚDE</u> |      |              | <u>AFASTAMENTO COM EMISSÃO DE CAT</u>                   |     |              |
| SIM                                                   | 566  | 38,3%        | SIM                                                     | 134 | 23,7%        |
| NÃO                                                   | 791  | 53,6%        | NÃO                                                     | 320 | 56,5%        |
| (SEM RESPOSTA)                                        | 119  | 8,1%         | (SEM RESPOSTA)                                          | 112 | 19,8%        |
|                                                       |      |              | <u>POSSE DE DOCUMENTAÇÃO QUE COMPROVE O AFASTAMENTO</u> |     |              |
|                                                       |      |              | SIM                                                     | 516 | 91,2%        |
|                                                       |      |              | NÃO                                                     | 13  | 2,3%         |
|                                                       |      |              | (SEM RESPOSTA)                                          | 37  | 6,5%         |

Através do quadro 1.2, acima, verifica-se que, entre os 1476 desligados entre 2008 e 2013 que referiram pelo menos um problema de saúde, as mulheres e os sindicalizados são significativamente a maioria. Com relação à natureza das demissões, a maior parte é de demissões sem justa causa (73,6%), enquanto 23,1% foram a pedido do trabalhador. A maior parcela dos desligados tinha entre 6 e 10 anos de banco; com a segunda maior parcela tendo mais de 10 anos de tempo no banco. Quanto ao tempo de trabalho na função, a maior parcela (32,9%) tinha entre 3 e 5 anos. Afastamento do trabalho por problemas de saúde foram relatados por 38,3%. E destes, a maioria (56,5%) afirmou que não houve emissão de CAT. Sendo que do total dos que tiveram afastamento, 91,2% tinham como comprovar esse afastamento.

TABELA 1.2 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO O CARGO/FUNÇÃO QUE OCUPA

|                                      | CAIXA | TÉCNICO | ASSISTENTE | GERENTE | ANALISTA | OPERADOR | COORD. / SUPERV. | (OUTROS) | TOTAL |
|--------------------------------------|-------|---------|------------|---------|----------|----------|------------------|----------|-------|
| ESTRESSE                             | 53,6% | 46,6%   | 44,4%      | 58,0%   | 52,0%    | 56,6%    | 52,2%            | 44,6%    | 52,1% |
| DEPRESSÃO                            | 35,7% | 24,4%   | 44,4%      | 42,0%   | 34,5%    | 48,8%    | 37,3%            | 33,7%    | 38,1% |
| OMBROS                               | 42,9% | 47,7%   | 22,2%      | 24,5%   | 33,2%    | 39,7%    | 38,8%            | 28,9%    | 35,4% |
| INSÔNIA                              | 21,4% | 32,6%   | 22,2%      | 46,3%   | 32,2%    | 38,6%    | 38,8%            | 30,1%    | 35,0% |
| PUNHOS                               | 30,4% | 45,1%   | 27,8%      | 22,3%   | 29,7%    | 34,6%    | 23,9%            | 20,5%    | 30,7% |
| BRACO/ANTEBRAÇO                      | 39,3% | 31,1%   | 22,2%      | 20,2%   | 29,4%    | 29,5%    | 25,4%            | 16,3%    | 27,0% |
| COLUNA CERVICAL/DORSAL               | 28,6% | 25,9%   | 16,7%      | 21,3%   | 31,2%    | 25,2%    | 25,4%            | 21,1%    | 25,7% |
| MÃOS                                 | 23,2% | 23,3%   | 22,2%      | 14,4%   | 18,5%    | 18,2%    | 19,4%            | 15,7%    | 18,5% |
| COTOVELO                             | 25,0% | 19,7%   | 16,7%      | 9,0%    | 14,5%    | 13,9%    | 22,4%            | 10,8%    | 14,6% |
| HIPERTENSÃO                          | 5,4%  | 11,9%   | 0,0%       | 13,3%   | 15,0%    | 7,2%     | 13,4%            | 13,3%    | 11,6% |
| DEDOS                                | 16,1% | 16,1%   | 16,7%      | 5,9%    | 11,4%    | 8,6%     | 11,9%            | 9,0%     | 10,6% |
| ARRITMIAS CARDÍACAS                  | 3,6%  | 7,3%    | 0,0%       | 12,8%   | 10,4%    | 11,3%    | 7,5%             | 4,2%     | 9,3%  |
| VISÃO                                | 10,7% | 9,8%    | 5,6%       | 9,6%    | 9,6%     | 4,0%     | 9,0%             | 7,2%     | 7,9%  |
| AUDIÇÃO                              | 5,4%  | 5,2%    | 0,0%       | 3,7%    | 4,3%     | 8,8%     | 7,5%             | 4,2%     | 5,6%  |
| VOZ                                  | 0,0%  | 1,6%    | 0,0%       | 3,7%    | 1,5%     | 13,1%    | 1,5%             | 1,8%     | 4,9%  |
| CEFALÉIA / ENXAQUECA / DOR DE CABEÇA | 0,0%  | 2,6%    | 0,0%       | 3,7%    | 4,3%     | 5,9%     | 1,5%             | 1,8%     | 3,7%  |
| GASTRITE / ÚLCERA / PROBL. ESTOMACAI | 1,8%  | 1,6%    | 0,0%       | 3,7%    | 2,8%     | 4,6%     | 1,5%             | 4,2%     | 3,2%  |
| SÍNDROME DO PÂNICO                   | 1,8%  | 1,6%    | 0,0%       | 1,6%    | 2,3%     | 3,5%     | 1,5%             | 0,6%     | 2,1%  |
| ANSIEDADE                            | 0,0%  | 0,5%    | 0,0%       | 0,5%    | 0,8%     | 1,1%     | 0,0%             | 1,2%     | 0,7%  |
| DORES NO PEITO / INFARTO             | 1,8%  | 0,5%    | 0,0%       | 1,6%    | 0,8%     | 0,3%     | 1,5%             | 0,0%     | 0,7%  |
| TOTAL                                | 100%  | 100%    | 100%       | 100%    | 100%     | 100%     | 100%             | 100%     | 100%  |

Tabela percentual de coluna (respostas múltiplas)

O estresse e problemas no ombro são os mais citados entre os(as) Caixas e os Técnicos. Entre os Gerentes destacam-se o estresse e o problema da insônia. Entre os Analistas e os Coordenadores sobressai-se o problema do estresse. Já, entre os Operadores, os problemas mais referidos são o estresse e a depressão.

TABELA 1.2 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO O CARGO/FUNÇÃO QUE OCUPA (complementar)  
(com base no total de homologações)

|                        | CAIXA | TÉCNICO | ASSISTENTE | GERENTE | ANALISTA | OPERADOR | COORD. / SUPERV. | (OUTROS) | TOTAL |
|------------------------|-------|---------|------------|---------|----------|----------|------------------|----------|-------|
| ESTRESSE               | 25,4% | 20,2%   | 21,6%      | 18,1%   | 16,8%    | 33,1%    | 17,4%            | 11,5%    | 19,7% |
| DEPRESSÃO              | 16,9% | 10,5%   | 21,6%      | 13,1%   | 11,2%    | 28,5%    | 12,4%            | 8,7%     | 14,4% |
| OMBRO                  | 20,3% | 20,6%   | 10,8%      | 7,6%    | 10,8%    | 23,2%    | 12,9%            | 7,5%     | 13,4% |
| INSÔNIA                | 10,2% | 14,1%   | 10,8%      | 14,4%   | 10,4%    | 22,6%    | 12,9%            | 7,8%     | 13,2% |
| PUNHO                  | 14,4% | 19,5%   | 13,5%      | 7,0%    | 9,6%     | 20,2%    | 8,0%             | 5,3%     | 11,6% |
| BRACO/ANTEBRAÇO        | 18,6% | 13,5%   | 10,8%      | 6,3%    | 9,5%     | 17,2%    | 8,5%             | 4,2%     | 10,2% |
| COLUNA CERVICAL/DORSAL | 13,6% | 11,2%   | 8,1%       | 6,6%    | 10,1%    | 14,7%    | 8,5%             | 5,4%     | 9,7%  |
| MÃOS                   | 11,0% | 10,1%   | 10,8%      | 4,5%    | 6,0%     | 10,7%    | 6,5%             | 4,0%     | 7,0%  |
| COTOVELO               | 11,9% | 8,5%    | 8,1%       | 2,8%    | 4,7%     | 8,2%     | 7,5%             | 2,8%     | 5,5%  |
| HIPERTENSÃO            | 2,5%  | 5,2%    | 0,0%       | 4,1%    | 4,8%     | 4,2%     | 4,5%             | 3,4%     | 4,4%  |
| DEDOS                  | 7,6%  | 7,0%    | 8,1%       | 1,8%    | 3,7%     | 5,0%     | 4,0%             | 2,3%     | 4,0%  |
| ARRITMIAS CARDÍACAS    | 1,7%  | 3,1%    | 0,0%       | 4,0%    | 3,4%     | 6,6%     | 2,5%             | 1,1%     | 3,5%  |
| VISÃO                  | 5,1%  | 4,3%    | 2,7%       | 3,0%    | 3,1%     | 2,4%     | 3,0%             | 1,9%     | 3,0%  |
| AUDIÇÃO                | 2,5%  | 2,2%    | 0,0%       | 1,2%    | 1,4%     | 5,2%     | 2,5%             | 1,1%     | 2,1%  |
| VOZ                    | 0,0%  | 0,7%    | 0,0%       | 1,2%    | 0,5%     | 7,7%     | 0,5%             | 0,5%     | 1,8%  |
| CEFALÉIA               | 0,0%  | 1,1%    | 0,0%       | 1,2%    | 1,4%     | 3,4%     | 0,5%             | 0,5%     | 1,4%  |
| GASTRITE/ÚLCERA        | 0,8%  | 0,7%    | 0,0%       | 1,2%    | 0,9%     | 2,7%     | 0,5%             | 1,1%     | 1,2%  |
| SÍNDROME DO PÂNICO     | 0,8%  | 0,7%    | 0,0%       | 0,5%    | 0,7%     | 2,0%     | 0,5%             | 0,2%     | 0,8%  |
| ANSIEDADE              | 0,0%  | 0,2%    | 0,0%       | 0,2%    | 0,2%     | 0,6%     | 0,0%             | 0,3%     | 0,3%  |
| INFARTO                | 0,8%  | 0,2%    | 0,0%       | 0,5%    | 0,2%     | 0,2%     | 0,5%             | 0,0%     | 0,3%  |
| TOTAL                  | 100%  | 100%    | 100%       | 100%    | 100%     | 100%     | 100%             | 100%     | 100%  |

Tabela percentual de coluna (respostas múltiplas)

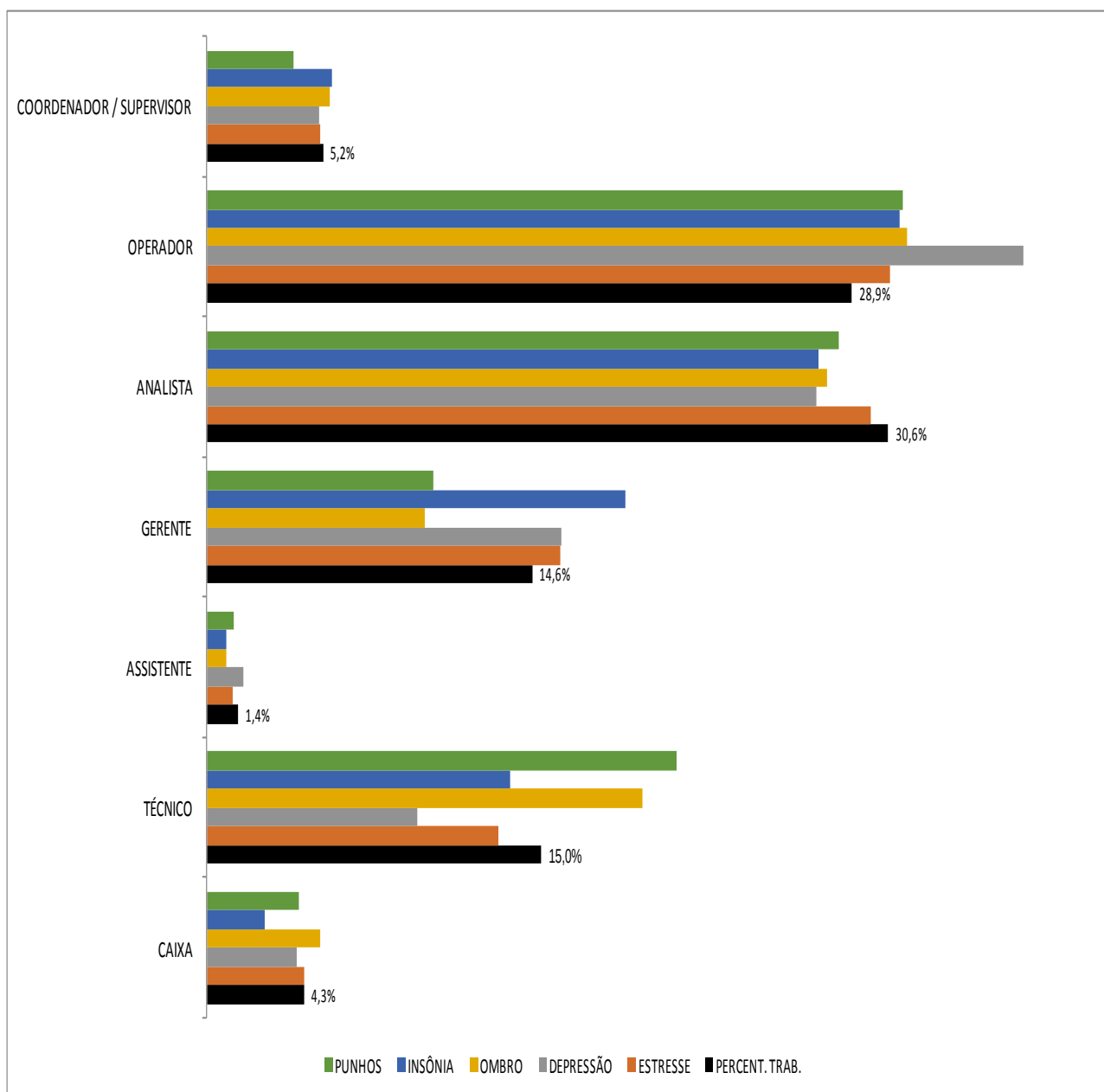
Percentuais calculados com base no total de desligados entre 2008 e 2013 (3904 homologações). O estresse e problemas no ombro são os mais citados entre Caixas e Técnicos. Entre Gerentes destacam-se o estresse e o problema da insônia. E entre Analistas e Coordenadores sobressai-se o problema do estresse. Já, entre Operadores, os problemas mais referidos são o estresse e a depressão.

## **PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS E PREVALÊNCIA POR CARGO OU FUNÇÃO**

Uma maneira de se identificar diferenças entre grupos de uma população em função de suas características é relativizar estes grupos e suas características dentro de uma visão de conjunto. As características que forem comuns a todos os grupos deste conjunto deverão ser proporcionais ao tamanho deste grupo. Por exemplo, acidentes de trajeto são fenômenos aleatórios e podem ocorrer com qualquer trabalhador, independentemente de seu cargo, assim, o que se espera é que um grupo maior de trabalhadores deva registrar um número maior de acidentes de trajeto. E se um grupo pequeno de trabalhadores apresentar uma proporção maior de acidentes de trajeto, isto indica que, por algum motivo, este grupo se diferencia dos demais em relação a esta característica.

O gráfico 1.1 (página seguinte) mostra a participação dos trabalhadores agrupados em cargos, considerando o conjunto de 7 cargos pesquisados e o percentual de trabalhadores de cada grupo que referiram problema de depressão, estresse, punhos, ombros ou insônia. A barra da cor preta refere-se à participação percentual do número de trabalhadores de cada grupo dentro do conjunto, e as barras coloridas indicam a participação do grupo em relação a esses que são os principais problemas referidos. Por exemplo, nesta visão de conjunto, pode-se dizer que a situação dos Analistas seria a menos complicada, pois a sua participação em termos de problemas referidos é menor que o peso desse grupo no conjunto de trabalhadores (30,6%). Situações parecidas verificam-se com os Assistentes e os Coordenadores/Supervisores que apresentam pouca variação entre os percentuais de trabalhadores e os percentuais de problemas de saúde referidos. Situação bem diferente é a dos Operadores, que tem maior participação nos números de problemas referidos do que no número de trabalhadores, destacando-se aí a depressão (em verde). Entre os Gerentes, destaca-se o problema da insônia, e, em menor intensidade, o estresse e a depressão. Entre os Técnicos e os Caixas, a prevalência pode ser de problemas osteomusculares (ombros e punhos).

**GRÁFICO 1.1 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES E PREVALÊNCIA POR CARGO/FUNÇÃO.**



**TABELA 1.3 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO.**

|                        | AGÊNCIA | DEPARTAMENTO | TELEBANCO *  |
|------------------------|---------|--------------|--------------|
| ESTRESSE               | 53,9%   | 50,6%        | <b>54,8%</b> |
| DEPRESSÃO              | 38,6%   | 33,0%        | <b>46,4%</b> |
| OMBRO                  | 32,3%   | 35,0%        | 38,7%        |
| INSÔNIA                | 34,3%   | 33,4%        | 39,0%        |
| PUNHO                  | 29,1%   | 29,7%        | 33,5%        |
| BRAÇO/ANTEBRAÇO        | 27,6%   | 25,7%        | 29,8%        |
| COLUNA CERVICAL/DORSAL | 22,0%   | 27,4%        | 24,8%        |
| MÃOS                   | 20,5%   | 17,0%        | 20,6%        |
| COTOVELO               | 15,7%   | 13,9%        | 15,6%        |
| HIPERTENSÃO            | 11,4%   | 13,8%        | 7,7%         |
| DEDOS                  | 11,8%   | 11,1%        | 8,9%         |
| ARRITMIAS CARDÍACAS    | 9,8%    | 8,1%         | 10,4%        |
| VISÃO                  | 7,1%    | 9,8%         | 4,2%         |
| AUDIÇÃO                | 4,7%    | 4,6%         | 7,9%         |
| VOZ                    | 1,2%    | 2,7%         | 11,4%        |
| CEFALÉIA               | 1,6%    | 3,5%         | 5,5%         |
| GASTRITE/ÚLCERA        | 2,4%    | 3,1%         | 4,2%         |
| SÍNDROME DO PÂNICO     | 1,2%    | 1,7%         | 3,5%         |
| ANSIEDADE              | 0,4%    | 0,6%         | 1,2%         |
| INFARTO                | 1,2%    | 0,8%         | 0,2%         |
| TOTAL                  | 100%    | 100%         | 100%         |

Tabela percentual de coluna (respostas múltiplas)

\* TELEBANCO / CALL CENTER / COBRANÇA / SAC

**TABELA 1.4 PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO.**

|                                    | AGÊNCIA | DEPARTAMENTO | TELEBANCO *  | TOTAL        |
|------------------------------------|---------|--------------|--------------|--------------|
| OSTEOMUSCULARES                    | 64,2%   | 66,8%        | 67,2%        | 66,4%        |
| MENTAL / PSIQUICAS                 | 67,7%   | 63,9%        | <b>72,5%</b> | <b>67,0%</b> |
| PSICO SOMÁTICAS / DOENÇAS CRÔNICAS | 33,1%   | 34,8%        | 37,5%        | 35,2%        |
| TOTAL                              | 100%    | 100%         | 100%         | 100%         |

Tabela percentual de coluna (respostas múltiplas)

\* TELEBANCO / CALL CENTER / COBRANÇA / SAC

**TABELA 1.5 CARGOS/FUNÇÕES, SEGUNDO PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS.**

|                          | OSTEO        | MENTAL       | CRÔNICAS     | TOTAL  |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| CAIXA                    | <b>78,6%</b> | 66,1%        | 23,2%        | 100,0% |
| TÉCNICO                  | <b>79,3%</b> | 61,7%        | 29,0%        | 100,0% |
| ASSISTENTE               | 50,0%        | 61,1%        | 5,6%         | 100,0% |
| GERENTE / SUBGERENTE     | 53,2%        | <b>72,9%</b> | <b>41,5%</b> | 100,0% |
| ANALISTA                 | 67,8%        | 62,9%        | 37,1%        | 100,0% |
| OPERADOR                 | 68,9%        | <b>74,3%</b> | 39,9%        | 100,0% |
| COORDENADOR / SUPERVISOR | 65,7%        | 65,7%        | 29,9%        | 100,0% |
| OUTROS                   | 57,2%        | 60,2%        | 30,1%        | 100,0% |
| TOTAL                    | 66,4%        | 67,0%        | 35,2%        | 100%   |

Tabela percentual de LINHA (respostas múltiplas)

O estresse é o problema mais percebido em todos os locais, porém, sobressai-se um pouco mais entre os trabalhadores do telebanco, assim como a depressão (tabela 1.3).

Problemas de natureza mental/psíquica foram citados pela maioria (67%) dos que referiram algum problema de saúde (tabela 1.4); mais notadamente entre os trabalhadores do Telebanco (72,5%). Problemas osteomusculares foram proporcionalmente mais referidos por Caixas e Técnicos (tabela 1.5). Enquanto Gerentes e Operadores mostram maiores percentuais de problemas mentais/psíquicos. Gerentes também apresentam maiores percentuais de problemas de saúde psicossomáticos e crônicos (41,5%).

**TABELA 1.3 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS NAS HOMOLOGAÇÕES, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO. (complementar - com base no total de homologações)**

|                        | AGÊNCIA | DEPARTAMENTO | TELEBANCO *  |
|------------------------|---------|--------------|--------------|
| ESTRESSE               | 22,5%   | 15,3%        | <b>31,1%</b> |
| DEPRESSÃO              | 16,1%   | 10,0%        | 26,3%        |
| INSÔNIA                | 14,3%   | 10,1%        | 22,1%        |
| OMBRO                  | 13,5%   | 10,6%        | 22,0%        |
| PUNHO                  | 12,2%   | 9,0%         | 19,0%        |
| BRACO/ANTEBRAÇO        | 11,5%   | 7,8%         | 16,9%        |
| COLUNA CERVICAL/DORSAL | 9,2%    | 8,3%         | 14,1%        |
| MÃOS                   | 8,5%    | 5,1%         | 11,7%        |
| COTOVELO               | 6,6%    | 4,2%         | 8,9%         |
| VOZ                    | 0,5%    | 0,8%         | 6,5%         |
| ARRITMIAS CARDÍACAS    | 4,1%    | 2,4%         | 5,9%         |
| DEDOS                  | 4,9%    | 3,4%         | 5,1%         |
| AUDIÇÃO                | 2,0%    | 1,4%         | 4,5%         |
| HIPERTENSÃO            | 4,8%    | 4,2%         | 4,4%         |
| CEFALÉIA               | 0,7%    | 1,0%         | 3,1%         |
| VISÃO                  | 3,0%    | 3,0%         | 2,4%         |
| GASTRITE/ÚLCERA        | 1,0%    | 0,9%         | 2,4%         |
| SÍNDROME DO PÂNICO     | 0,5%    | 0,5%         | 2,0%         |
| ANSIEDADE              | 0,2%    | 0,2%         | 0,7%         |
| INFARTO                | 0,5%    | 0,2%         | 0,1%         |
| TOTAL                  | 100%    | 100%         | 100%         |

Tabela percentual de coluna (respostas múltiplas)

\* TELEBANCO / CALL CENTER / COBRANÇA / SAC

**TABELA 1.4 PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS, SEGUNDO LOCAL DE TRABALHO. (complementar - com base no total de homologações)**

|                                    | AGÊNCIA | DEPARTAMENTO | TELEBANCO *  | TOTAL        |
|------------------------------------|---------|--------------|--------------|--------------|
| OSTEOMUSCULARES                    | 26,8%   | 20,2%        | 38,2%        | 24,5%        |
| MENTAL / PSIQUICAS                 | 28,2%   | 19,3%        | <b>41,1%</b> | <b>24,7%</b> |
| PSICO SOMÁTICAS / DOENÇAS CRÔNICAS | 13,8%   | 10,5%        | 21,3%        | 13,0%        |
| TOTAL                              | 100%    | 100%         | 100%         | 100%         |

Tabela percentual de coluna (respostas múltiplas)

\* TELEBANCO / CALL CENTER / COBRANÇA / SAC

**TABELA 1.5 CARGOS/FUNÇÕES, SEGUNDO PROBLEMAS DE SAÚDE AGRUPADOS. (complementar - com base no total de homologações)**

|                          | OSTEO        | MENTAL       | CRÔNICAS     | TOTAL  |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| CAIXA                    | <b>37,3%</b> | <b>31,4%</b> | 11,0%        | 100,0% |
| TÉCNICO                  | <b>34,3%</b> | 26,7%        | 12,6%        | 100,0% |
| ASSISTENTE               | 24,3%        | 29,7%        | 2,7%         | 100,0% |
| GERENTE / SUBGERENTE     | 16,6%        | 22,7%        | 12,9%        | 100,0% |
| ANALISTA                 | 21,9%        | 20,4%        | 12,0%        | 100,0% |
| OPERADOR                 | <b>40,3%</b> | <b>43,4%</b> | <b>23,4%</b> | 100,0% |
| COORDENADOR / SUPERVISOR | 21,9%        | 21,9%        | 10,0%        | 100,0% |
| OUTROS                   | 14,8%        | 15,5%        | 7,8%         | 100,0% |
| TOTAL                    | 24,5%        | 24,7%        | 13,0%        | 100%   |

Tabela percentual de LINHA (respostas múltiplas)

Percentuais calculados com base no total de desligados entre 2008 e 2013 (3904 homologações). O estresse é o problema mais percebido em todos os locais, porém, sobressai-se no telebanco (tabela 1.3). Problemas de natureza mental/psíquica destacam-se entre os trabalhadores do Telebanco (tabela 1.4). Entre os Operadores estão os maiores percentuais de problemas osteomusculares, mental/psíquicos e de doenças crônicas. Caixas e técnicos também apresentam percentuais mais significativos nos casos de doenças osteomusculares e mental/psíquicas (tabela 1.5).

**QUADRO 1.3 - EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS, POR TEMPO DE BANCO, SEGUNDO GRUPOS DE DOENÇAS.**

| TEMPO DE BANCO  | OSTEOMUSCULARES |        |       | MENTAL/PSIQUICAS |        |       | CRÔNICAS * |        |       |
|-----------------|-----------------|--------|-------|------------------|--------|-------|------------|--------|-------|
|                 | MÍNIMO          | MÁXIMO | MÉDIO | MÍNIMO           | MÁXIMO | MÉDIO | MÍNIMO     | MÁXIMO | MÉDIO |
| ATÉ 1 ANO       | 1               | 6      | 1,6   | 1                | 3      | 1,7   | 1          | 3      | 1,3   |
| DE 1 A 2 ANOS   | 1               | 6      | 1,7   | 1                | 4      | 1,8   | 1          | 3      | 1,4   |
| DE 2 A 5 ANOS   | 1               | 6      | 2,1   | 1                | 4      | 1,8   | 1          | 7      | 1,2   |
| DE 5 A 10 ANOS  | 1               | 7      | 3,1   | 1                | 5      | 2     | 1          | 5      | 1,3   |
| MAIS DE 10 ANOS | 1               | 7      | 2,8   | 1                | 7      | 2,7   | 1          | 4      | 1,4   |

\* Psico-Somáticas/Desgaste Físico/Doenças Crônicas

Analisando o número de problemas de saúde citados pelos bancários desligados no período, verifica-se que para os problemas osteomusculares e também os de natureza mental/psíquica, crescem os relatos na medida em que aumenta o tempo de trabalho no banco. Quanto a problemas de saúde crônicos, embora haja grande variabilidade nos números máximos de problemas citados por trabalhador, os números médios se mantêm praticamente sem variação.



QUADRO 1.4 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE E TIVERAM AFASTAMENTO DO TRABALHO.

| <u>GÊNERO</u>                                 |     |              | <u>TEMPO DE BANCO</u>                                             |       |              |
|-----------------------------------------------|-----|--------------|-------------------------------------------------------------------|-------|--------------|
| MASCULINO                                     | 165 | 29,2%        | ATÉ 1 ANO                                                         | 15    | 2,7%         |
| FEMININO                                      | 401 | <b>70,8%</b> | MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS                                              | 28    | 4,9%         |
|                                               | 566 | 100,0%       | DE 3 A 5 ANOS                                                     | 131   | 23,1%        |
|                                               |     |              | DE 6 A 10 ANOS                                                    | 210   | <b>37,1%</b> |
|                                               |     |              | MAIS DE 10 ANOS                                                   | 175   | 30,9%        |
|                                               |     |              | (SEM RESPOSTA)                                                    | 7     | 1,2%         |
| <u>SINDICALIZADOS</u>                         |     |              |                                                                   |       |              |
| SIM                                           | 399 | <b>70,5%</b> |                                                                   |       |              |
| NÃO                                           | 140 | 24,7%        |                                                                   |       |              |
| (SEM RESPOSTA)                                | 27  | 4,8%         |                                                                   |       |              |
| <u>CARGO/FUNÇÃO</u>                           |     |              | <u>LOCAL DE TRABALHO</u>                                          |       |              |
| OPERADORES                                    | 187 | <b>33,0%</b> | DEPARTAMENTO                                                      | 262   | <b>46,3%</b> |
| ANALISTAS                                     | 146 | 25,8%        | TELEBANCO                                                         | 194   | 34,3%        |
| GERENTES / SUBGERENTES                        | 62  | 11,0%        | AGÊNCIA                                                           | 97    | 17,1%        |
| TÉCNICO / TÉCNICO DE AGÊNCIA CX               | 60  | 10,6%        | (SEM RESPOSTA)                                                    | 13    | 2,3%         |
| OUTROS (ESPECIALISTAS / MONITORES / CONSULT.) | 51  | 9,0%         |                                                                   |       |              |
| COORDENADORES / SUPERVISORES                  | 25  | 4,4%         |                                                                   |       |              |
| CAIXA (TECNICO DE AGÊNCIA GCX)                | 21  | 3,7%         |                                                                   |       |              |
| ASSISTENTES                                   | 6   | 1,1%         |                                                                   |       |              |
| (SEM RESPOSTA)                                | 8   | 1,4%         |                                                                   |       |              |
|                                               |     |              | <b>(considerando o total de desligados por local de trabalho)</b> |       |              |
|                                               |     |              | DEPARTAMENTO                                                      | (782) | 33,5%        |
|                                               |     |              | TELEBANCO                                                         | (403) | <b>48,1%</b> |
|                                               |     |              | AGÊNCIA                                                           | (254) | <b>38,2%</b> |

Entre 2008 e 2013, 566 dos trabalhadores desligados referiram problemas de saúde e tiveram afastamento de trabalho. Dentre estes, as mulheres são a grande maioria. Também a grande maioria entre os que tiveram afastamento de trabalho é de trabalhadores sindicalizados.

Quanto ao cargo ou função dos que tiveram afastamento, a maior e mais significativa parcela é composta por Operadores. E com relação ao tempo de trabalho, a maioria dos que tiveram afastamento tinha entre 6 e 10 anos.

Na questão do local de trabalho, a maioria dos que já se afastaram do trabalho é composta por trabalhadores de Departamentos ou Centros Administrativos. Porém, se se considerar o total dos desligados que referiram problemas de saúde, agrupados por local de trabalho (entre parêntesis), o percentual maior de afastados é de trabalhadores de Telebanco.

**QUADRO 1.5 - PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE E CITARAM DEPRESSÃO E/OU ESTRESSE.**

|                                               | <u>MASC.</u> | <u>FEM.</u>  | <u>TEMPO DE BANCO *</u>         |                  |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|------------------|
| REFERIRAM DEPRESSÃO                           | 324          | 612          | ATÉ 1 ANO                       | 51 61,4%         |
| OU ESTRESSE OU AMBOS                          | 34,6%        | <b>65,4%</b> | MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS            | 72 <b>69,2%</b>  |
| <b>TOTAL = 936 (63,4%) *</b>                  |              |              | DE 3 A 5 ANOS                   | 246 67,6%        |
|                                               |              |              | DE 6 A 10 ANOS                  | 326 65,7%        |
|                                               |              |              | MAIS DE 10 ANOS                 | 226 55,8%        |
| <u>CARGO/FUNÇÃO *</u>                         |              |              | <u>LOCAL DE TRABALHO *</u>      |                  |
| CAIXA (TECNICO DE AGÊNCIA GCX)                | 37           | 66,1%        | AGÊNCIA                         | 164 64,6%        |
| TÉCNICO / TÉCNICO DE AGÊNCIA CX               | 107          | 55,4%        | DEPARTAMENTO                    | 470 60,1%        |
| ASSISTENTES                                   | 11           | 61,1%        | TELEBANCO                       | 282 <b>70,0%</b> |
| GERENTES / SUBGERENTES                        | 130          | 69,1%        |                                 |                  |
| ANALISTAS                                     | 236          | 59,9%        |                                 |                  |
| OPERADORES                                    | 269          | <b>72,1%</b> | <u>HISTÓRICO DE AFASTAMENTO</u> |                  |
| COORDENADORES / SUPERVISORES                  | 40           | 59,7%        | SIM                             | 409 43,7%        |
| OUTROS (ESPECIALISTAS / MONITORES / CONSULT.) | 94           | 56,6%        | NÃO                             | 461 <b>49,3%</b> |
|                                               |              |              | (SEM RESPOSTA)                  | 66 7,1%          |

\* percentuais calculados com base nos totais de desligados do relativo segmento e que referiram problemas de saúde (quadro 1.1).

Dos 1476 desligados que referiram algum tipo de problema de saúde, 936 (63,4%) citaram depressão e/ou estresse. E 65,4% dos que apresentaram este quadro eram mulheres. Se se considerar o total de homologações do período (3904), pode-se estimar que, dos trabalhadores desligados entre 2008 e 2013, 24% sofriam de depressão e/ou estresse.

Entre os Operadores desligados entre 2008 e 2013 e que referiram algum problema de saúde, está o maior percentual dos que citaram depressão, estresse, ou ambos os problemas.

Quanto ao tempo de banco, mesmo entre os com pouco tempo de casa já são maioria os que apresentam este quadro. E o menor percentual está entre os com mais tempo de banco.

Entre os trabalhadores nas áreas de Telebanco (Telebanco, Call Center, Cobrança e SAC) também se verificam os maiores percentuais dos que referem depressão e/ou estresse.

É importante verificar também que quase a metade destes trabalhadores (49,3%) não tinha histórico de afastamento do trabalho.

QUADRO 1.6

PERFIL DOS DESLIGADOS QUE REFERIRAM PROBLEMAS DE SAÚDE E CITARAM PROBLEMAS NOS OMBROS OU PUNHOS.

|                                               | <u>MASC.</u> | <u>FEM.</u>  | <u>TEMPO DE BANCO *</u>         |                  |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------|------------------|
| CITARAM PROBLEMAS NOS OMBROS                  | 206          | 499          | ATÉ 1 ANO                       | 26 31,3%         |
| OU NOS PUNHOS OU EM AMBOS                     | 29,2%        | <b>70,8%</b> | MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS            | 27 26,0%         |
| <b>TOTAL = 705 ( 47,8%) *</b>                 |              |              | DE 3 A 5 ANOS                   | 182 50,0%        |
|                                               |              |              | DE 6 A 10 ANOS                  | 255 51,4%        |
|                                               |              |              | MAIS DE 10 ANOS                 | 206 50,9%        |
| <u>CARGO/FUNÇÃO *</u>                         |              |              | <u>LOCAL DE TRABALHO *</u>      |                  |
| CAIXA (TECNICO DE AGÊNCIA GCX)                | 32           | <b>57,1%</b> | AGÊNCIA                         | 115 45,3%        |
| TÉCNICO / TÉCNICO DE AGÊNCIA CX               | 119          | <b>61,7%</b> | DEPARTAMENTO                    | 363 46,4%        |
| ASSISTENTES                                   | 6            | 33,3%        | TELEBANCO                       | 210 <b>52,1%</b> |
| GERENTES / SUBGERENTES                        | 64           | 34,0%        |                                 |                  |
| ANALISTAS                                     | 176          | 44,7%        |                                 |                  |
| OPERADORES                                    | 205          | 55,0%        | <u>HISTÓRICO DE AFASTAMENTO</u> |                  |
| COORDENADORES / SUPERVISORES                  | 31           | 46,3%        | SIM                             | 285 40,4%        |
| OUTROS (ESPECIALISTAS / MONITORES / CONSULT.) | 65           | 39,2%        | NÃO                             | 375 <b>53,2%</b> |
|                                               |              |              | (SEM RESPOSTA)                  | 45 6,4%          |

\* percentuais calculados com base nos totais de desligados do relativo segmento e que referiram problemas de saúde (quadro 1.1).

Dos 1476 desligados que referiram algum problema de saúde, 705 (47,8%) citaram problemas nos ombros e/ou punhos (destes, 70,8% eram mulheres). Se se considerar o total de homologações do período (3904), pode-se estimar que, dos trabalhadores desligados entre 2008 e 2013, 18% sofriam destes problemas.

Técnicos e Caixas desligados entre 2008 e 2013, e que referiram algum problema de saúde, têm os maiores percentuais de problemas nos ombros e/ou punhos. Quanto ao tempo de banco, à medida que aumenta esse tempo, aumenta os que apresentam este quadro. Os com mais de 10 anos apresentam leve diminuição neste número.

Entre os trabalhadores nas áreas de Telebanco (Telebanco, Call Center, Cobrança e SAC) também se verificam os maiores percentuais dos que têm esses problemas.

É importante verificar também que mais da metade dos trabalhadores com problemas nos ombros ou punhos (53,2%) não tinha histórico de afastamento do trabalho.

## **2 – PESQUISA PROCESSOS TRABALHISTAS AJUIZADOS CONTRA O HSBC NO PERÍODO 2011- 2013**

### **1. Métodos e técnicas de pesquisa**

Esta pesquisa envolveu a análise das reclamações trabalhistas ajuizadas contra o Banco HSBC na comarca de Curitiba, entre os anos de 2011 e 2013 (cadastradas no sistema eletrônico da Justiça do Trabalho até 17 de dezembro de 2013). Diante do grande número de reclamações acerca das práticas de gestão do Banco HSBC, este banco foi escolhido para a investigação da hipótese de possível relação entre seus métodos de gestão e o índice de problemas de saúde e adoecimento por parte dos seus empregados.

Com o objetivo de examinar os casos mais específicos que envolvem métodos de gestão e adoecimento, focou-se a análise nos processos que indicavam pedido de indenização por danos morais.

Dessa forma, foram adotados os seguintes procedimentos:

- a) Encaminhado ofício ao Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região para obtenção da listagem dos processos judiciais ajuizados contra o HSBC desde a sua fundação no Brasil.
- b) Separação dos processos ajuizados nos anos de 2011, 2012 e 2013, com vistas a analisar as reclamações mais recentes e considerando duas hipóteses: a) o aprofundamento do assédio e sua naturalização como método de gestão no espaço de trabalho nos últimos anos; b) o aumento dos pedidos indenização tendo como causa assédio moral na prática da advocacia trabalhista.
- c) Realização de uma primeira triagem buscando identificar reclamações trabalhistas individuais tendo como reclamantes empregados submetidos aos métodos de gestão do HSBC, incluindo aqueles terceirizados ilicitamente (que trabalhavam na atividade-fim do banco não sendo contratados diretamente pelo mesmo). Dessa forma, foram excluídos processos coletivos, como ações civis públicas e, ainda, reclamações ajuizadas por trabalhadores não sujeitos diretamente aos métodos de gestão do HSBC, como os empregados terceirizados licitamente (excluiu-se, assim, empregados vigilantes e da área de limpeza). Esta primeira triagem teve como resultado a listagem dos 1587 trabalhadores subordinados ao HSBC que ajuizaram reclamação contra o banco entre 2011 e 2013.
- d) Na segunda triagem, selecionou-se todos os processos judiciais nos quais constava pedido de indenização por danos morais. Dos 1587 empregados que ajuizaram reclamações, 893 afirmaram que sofreram dano moral por parte do HSBC.
- e) As reclamações trabalhistas dos 893 empregados foram analisadas separadamente de forma a examinar cada um dos assuntos que constam no item 2 deste relatório, passando por características pessoais (idade, sexo etc.), cargo, local de trabalho, riscos psicossociais a que foram submetidos, problemas de saúde citados, entre outros.

Ressalte-se que, em alguns casos, um mesmo empregado ajuizou mais de uma reclamação, nestas hipóteses, foram analisados os processos conjuntamente, com vistas a extrair o maior número de informações.

- f) O questionário preenchido para cada um dos processos foi construído conjuntamente pelas pesquisadoras envolvidas no projeto, por um estatístico e por um médico do trabalho. Para preencher o formulário foram analisados todos os documentos e petições presentes no processo (petição inicial, contestação, laudos periciais, receituários médicos, depoimento de testemunhas etc.).
- g) Paralelamente a esse trabalho, as homologações fornecidas pelo Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Curitiba e região também foram analisadas. O Sindicato conta com um formulário com diversas questões sobre problemas e doenças que o empregado pode ter sofrido durante o contrato de trabalho. Este formulário é preenchido por todos os bancários na ocasião das rescisões dos contratos. Dessa forma, esses dados referentes às informações prestadas pelos trabalhadores no momento da rescisão contratual também integram esta pesquisa.

## 2. Análise dos processos

Os 893 processos foram analisados separadamente. Este exame de cada reclamação trabalhista foi dividido em quatro itens básicos: a) identificação do trabalhador, situação no banco e situação do processo; b) perigos psicossociais a que está exposto o trabalhador; c) problemas de saúde ligados ao trabalho; d) encaminhamento judicial da questão.

### 2.1. Identificação do trabalhador, situação no banco e situação do processo

**a) Idade:** constam apenas os anos completos, de modo que, se o trabalhador tinha 20 anos e 11 meses, consta como idade 20 anos.

**b) Tempo no banco:** tempo de trabalho no banco HSBC em anos. Constatam os números “arredondados para cima”, de forma que, se o empregado trabalhou três meses, consta 1 ano. Se trabalhou 9 anos e 2 meses, consta 10 anos.

**c) Sexo:** masculino e feminino

**d) Função e local de trabalho:**

*Locais de trabalho:*

1. Agência (todos os empregados que exercem suas funções em agências de atendimento aos clientes do HSBC, atendendo-os diretamente ou não);
2. Departamentos/Centros administrativos (todos os empregados que exercem suas funções em departamentos e centros administrativos do HSBC e, ainda, os que não se enquadraram nos itens 1 e 3, não trabalhando em agência nem no setor de *call center*);

3. Telebanco/Call Center/Cobrança/SAC/Help Desk (todos os empregados que exercem suas funções no serviço de call center, telebanco, setor de cobrança por telefone, serviço de atendimento ao cliente e aos empregados do banco por telefone).

*Cargos/Funções:*

1. Caixa
2. Técnico / Escriturário
3. Assistentes
4. Gerente
5. Analista
6. Operador (incluindo neste item os operadores de telemarketing)
7. Coordenador / Supervisor / chefe de setor / superintendente / chefe de seção
8. Outros (todos os que não se enquadram nos itens anteriores: monitores, trainees, facilitadores do atendimento, consultores, especialistas, secretaria, advogado, engenheiro, estagiário etc.)

**e) Ano da demissão:** ano em que aconteceu a rescisão contratual.

2.2. Perigos psicossociais a que está exposto o trabalhador

Estes itens foram elaborados com base na tabela de perigos psicossociais ligados ao trabalho da Organização Mundial de Saúde (OMS), com algumas alterações introduzidas devido às especificidades do trabalho bancário.

1. **Subutilização de habilidades (teor do trabalho):** situações em que é ordenado ao empregado que exerça atividades que exigem capacitação inferior àquela que foi contratado para desenvolver ou que tem condições intelectuais de desenvolver. Exemplo: gerente que, ao retornar ao trabalho após licença médica devido à doença é colocado para auxiliar clientes em informações básicas na entrada do banco.
2. **Alto nível de incerteza (teor do trabalho):** situações em que o empregado trabalha sob incertezas acerca do teor das atividades que deve realizar, tem surpresas sobre suas tarefas, não sabe exatamente quais são suas funções na empresa.
3. **Exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado (teor do trabalho):** empregado que fica continuamente exposto a clientes. Exemplo: trabalho no caixa ou em teleatendimento.
4. **Sobrecarga ou pouca carga (carga e ritmo de trabalho):** situações em que há excesso de trabalho, quando há relato de que habitualmente não é possível fazer as atividades designadas no horário da jornada de trabalho normal, quando o ritmo de trabalho é continuamente fora do que seria considerado normal devido ao grande volume

de atividades a serem desempenhadas. Casos de pouca carga são aqueles em que o trabalhador tem pouca atividade de modo a ficar ocioso.

5. **Altos níveis de pressão por tempo (carga e ritmo de trabalho):** situações em que há tempo reduzido ou insuficiente para realizar determinada tarefa.

6. **Continuamente sujeito a prazos (carga e ritmo de trabalho):** situações em que o empregado está cotidianamente sujeito a prazos.

7. **Metas abusivas (carga e ritmo de trabalho):** situações em que são impostas metas além do razoável ao empregado. As metas abusivas são uma combinação dos itens 4, 5 e 6, de forma que quando havia reclamação indicando abuso nas metas, foram apontados no formulário este item 7 conjuntamente aos itens 4, 5 e 6.

8. **Horários imprevisíveis (horário de trabalho):** horário de trabalho incerto. Exemplo: trabalhador é convocado para trabalhar após o horário previsto para sua saída ou em dias que costumeiramente não trabalharia de modo a interromper sua rotina e planejamento acerca do trabalho.

9. **Falta de controle da carga de trabalho (controle):** empregado não tem previsibilidade sobre a carga de trabalho, é surpreendido por cargas diferentes a cada período. O exemplo mais comum trata-se do aumento das metas estabelecidas durante o dia (se metas diárias) ou do mês (quando mensais).

10. **Ritmo de trabalho (controle):** ritmo exacerbado de trabalho que é marcado pela combinação de prazos exíguos para cumprimento de um alto número de atividades.

11. **Controle do uso do banheiro (controle):** quando o tempo de qualquer pausa é controlado diretamente pelo empregador, de forma que o empregador tem controle sobre o uso que o empregado faz do banheiro – quando vai e quanto tempo demora. Este item estende-se a casos em que, devido ao excesso de trabalho, o empregado vê-se impedido de se ausentar de seu posto de trabalho.

12. **Condições ambientais ruins (ambiente e equipamentos):** nos casos em que as condições físicas (não no plano de relações interpessoais) são inadequadas, havendo, por exemplo, falta de espaço físico para realizar o trabalho, ruído excessivo, problemas ergonômicos, etc.

13. **Comunicação fraca (cultura organizacional e função):** problemas decorrentes de pouca comunicação entre os colegas de trabalho e entre os superiores hierárquicos e o empregado.

14. **Baixos níveis de apoio para a solução de problemas e desenvolvimento pessoal (cultura organizacional e função):** quando empresa não conta com política de apoio a empregados que passam por problemas no tocante ao desenvolvimento do trabalho. O caso mais recorrente é a demissão discriminatória de empregado doente.

15. **Isolamento físico ou social (relações interpessoais):** empregado apresenta-se isolado no ambiente de trabalho, separado dos demais física ou socialmente, obstado de estar nos espaços de sociabilização da empresa.
16. **Precariedade das relações com superiores ou colegas de trabalho (relações interpessoais):** casos em que os empregados relatam humilhações constantes, ambiente pesado e ruim entre os colegas, competitividade exacerbada estimulada pela empresa, pressão exagerada, assédios habituais entre colegas e superiores hierárquicos.
17. **Conflito interpessoal (relações interpessoais):** casos em que há problemas pessoais – de ordem íntima, particular – entre os empregados, com consequências no ambiente de trabalho.
18. **Falta de apoio social (relações interpessoais):** empresa não fornece apoio para que os empregados resolvam problemas que, mesmo não diretamente relacionados ao trabalho, acabam afetando seu exercício. Exemplo recorrente acontece quando o empregado é impedido de faltar por motivo de saúde.
19. **Ambiguidade de papéis (papéis na organização):** casos em que há desvio ou acúmulo de função.
20. **Estagnação da carreira e incerteza (desenvolvimento da carreira):** casos em que empregado está estagnado ou tem incertezas sobre o desenvolvimento de sua carreira no plano individual, quando a empresa não dá a ele previsibilidade sobre o seu futuro ou quando não concretiza o plano de carreira estabelecido.
21. **Insegurança no trabalho (desenvolvimento da carreira):** quando empregado sofre ameaças gerais em relação ao desenvolvimento de sua carreira: ameaça de demissão, de transferência de agência ou de local de trabalho, etc.
22. **Ameaça de demissão (desenvolvimento da carreira):** ameaças de demissão diretas e indiretas (item mais específico em relação ao “27. insegurança no trabalho”)
23. **Demandas conflitantes do trabalho e vida pessoal (interface lar/trabalho):** situações em que há queixas diretas de que as exigências feitas pela empresa conflitam com a vida pessoal do empregado (por exemplo, viagens constantes e de longos períodos).
24. **Uso de fantasia:** empregado é obrigado a usar fantasias ou roupas que o deixam em posição vexatória no ambiente de trabalho.
25. **Exposição e cobrança vexatória produtividade:** empregado sofre cobranças em relação à sua produtividade de forma vexatória, ou tem sua produtividade exposta de forma humilhante (não foram incluídos aqui os casos em que são expostos *rankings* de produtividade em murais, pois, apesar de serem vexatórios, a jurisprudência tem considerado que não ultrapassam os limites do poder diretivo do empregador)



26. **Sinalização na mesa quando ausente:** casos em que há sinalização de que o empregado está fazendo pausa no trabalho (para ir ao banheiro, tomar água, etc), fazendo com que todos os empregados saibam que ele está fora de seu posto de trabalho enquanto a sinalizar estiver presente.

27. **Exigência superior às habilidades:** é exigido do empregado que exerça atividades para além daquela que foi contratado e que não está relacionada exatamente a suas funções, fazendo com que passe por situações vexatórias.

28. **Humilhação na demissão:** casos em que o empregado sofreu conduta vexatória por parte de superiores e colegas de trabalho no momento em que foi comunicado de sua dispensa.

29. **Exigência de prática ilícita:** empregado é obrigado a realizar procedimentos fraudulentos, como, por exemplo, compensar um cheque sem a assinatura correta.

30. **Discriminação:** casos em que o empregado relata algum ato discriminatório no ambiente de trabalho por razões diversas, como deficiência, religião ou doença.

31. **Falta de pausa para recuperação:** não é concedido ao empregado intervalo para que se recupere dos esforços repetitivos e afins, situações em que o empregado reivindica o cumprimento do artigo 72 da CLT.

32. **“Demissão” abusiva:** empregado relata que sua despedida foi ilegal. O caso mais comum é a dispensa discriminatória em razão de doença.

33. **Estorno da comissão:** quando há estorno de uma parcela paga a título de comissão devido a motivos alheios ao empregado (acontece habitualmente quando o empregado recebe comissão pela venda de cartões de crédito e deve “devolver” a comissão se o cartão for cancelado antes de certo tempo de uso).

34. **Invasão da vida privada:** quando empresa pratica atos com vistas a investigar a vida privada dos empregados, invadindo a esfera íntima do mesmo.

35. **Promessa frustrada:** quando a empresa faz promessas em relação ao trabalho e não cumpre, como, por exemplo, divulgar que pagará prêmio para o empregado que alcançar determinada meta, mas não pagar.

Além desses casos, anotou-se ainda os casos em que o pedido de indenização por danos morais dizia respeito especificamente à prática antissindical e ao risco pela exposição do empregado que é obrigado a transportar dinheiro de forma insegura e inadequada.

### 2.3. Problemas de saúde ligados ao trabalho e afastamento

O formulário para análise dos processos contava com os seguintes itens relacionados a reclamações dos empregados no tocante à saúde: a) depressão, b) estresse, c) ombro, d) punho, e) ansiedade, f) síndrome do pânico, g) braço-antebraço, h) insônia, i) coluna, j) cotovelo, k)

problemas cardiovasculares, l) mãos, m) cefaleia, n) síndrome de *burnout*, o) problemas gastrointestinais, p) hipertensão, q) arritmias cardíacas, r) dedos, s) audição, t) voz, u) visão.

Os itens que especificam partes do corpo humano (como ombro, punho, cotovelo, etc.), foram considerados todas as vezes em que o empregado fazia menção a qualquer desconforto, dor ou doença na região específica.

Frise-se que as queixas referentes à dor, desconforto ou doença foram assinaladas mesmo não havendo comprovação nos autos, vez que optou-se nesta pesquisa por dar ênfase aos depoimentos e relatos dos empregados.

Os itens acima especificados estão enquadrados em três grandes grupos: doenças mentais/psíquicas, doenças osteomusculares e doenças crônicas, na forma a seguir:

- a)** doenças mentais/psíquicas: depressão, estresse, ansiedade, síndrome do pânico, insônia, síndrome de *burnout*.
- b)** doenças osteomusculares: ombro, punho, braço-antebraço, coluna, cotovelo, mãos, dedos.
- c)** doenças crônicas: problemas cardiovasculares, cefaleia, problemas gastrointestinais, hipertensão, arritmias cardíacas, audição, voz, visão.

#### 2.4. Encaminhamento judicial

A pesquisa conta ainda com a análise do encaminhamento judicial das reclamações trabalhistas: situação do processo (arquivado ou em andamento), se consta no processo laudo pericial, acordo judicial ou decisão de 1ª instância e se houve recurso no tocante à indenização por danos morais. A análise dos processos foi realizada entre abril e julho de 2014, por isso, a situação processual diz respeito ao que constava nos autos neste período.

**QUADRO 2.1 - NATUREZA DAS AÇÕES TRABALHISTAS (TOTAL DE AÇÕES).**

|                       | 2011       |             | 2012       |             | 2013       |             | TOTAL       |              |
|-----------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------------|
|                       | ABS.       | ( % )       | ABS.       | ( % )       | ABS.       | ( % )       | ABS.        | ( % )        |
| PRÁTICA ANTISSINDICAL | 19         | 4,5%        | 57         | 10,7%       | 117        | 18,4%       | 193         | 12,2%        |
| TRANSPORTE DE VALORES | 10         | 2,4%        | 18         | 3,4%        | 27         | 4,3%        | 55          | 3,5%         |
| MÉTODOS ASSEDIOSOS    | 237        | 56,7%       | 268        | 50,2%       | 327        | 51,5%       | 832         | <u>52,4%</u> |
| DOENÇAS OCUPACIONAIS  | 107        | 25,6%       | 121        | 22,7%       | 158        | 24,9%       | 386         | <u>24,3%</u> |
| (OUTRAS RECLAMAÇÕES)  | 171        | 40,9%       | 250        | 46,8%       | 273        | 43,0%       | 694         | <u>43,7%</u> |
| <b>TOTAL</b>          | <b>418</b> | <b>100%</b> | <b>534</b> | <b>100%</b> | <b>635</b> | <b>100%</b> | <b>1587</b> | <b>100%</b>  |

respostas múltiplas

O total de reclamações corresponde ao total de empregados que ajuizaram ação contra o HSBC, entre os anos de 2011 e 2013. Em 56,3% (893) dos processos há pedido de indenização por danos morais, sendo que em 52,4% há referência de métodos de gestão considerados assediosos. E em 24,3% havia relatos de doenças ocupacionais.

**QUADRO 2.2 - PERFIL DOS DEMANDANTES DE AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL.**

|                                     | 2011       |              | 2012       |              | 2013       |              | TOTAL      |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                     | ABS.       | (%)          | ABS.       | (%)          | ABS.       | (%)          | ABS.       | (%)          |
| <b><u>SEXO</u></b>                  |            |              |            |              |            |              |            |              |
| FEMININO                            | 139        | 56,3%        | 166        | 58,5%        | 224        | 61,9%        | 529        | <b>59,2%</b> |
| MASCULINO                           | 108        | 43,7%        | 118        | 41,5%        | 138        | 38,1%        | 364        | 40,8%        |
| <b><u>LOCAL DE TRABALHO</u></b>     |            |              |            |              |            |              |            |              |
| AGÊNCIA                             | 60         | 24,3%        | 64         | 22,5%        | 96         | 26,5%        | 220        | 24,6%        |
| DEPARTAMENTOS/CENTRO ADMINISTRATIVO | 67         | 27,1%        | 111        | 39,1%        | 119        | 32,9%        | 297        | 33,3%        |
| TELEBANCO/CALL CENTER/COBRANÇA/SAC  | 78         | 31,6%        | 87         | 30,6%        | 128        | 35,4%        | 293        | 32,8%        |
| (NÃO INFORMADO)                     | 42         | 17,0%        | 22         | 7,7%         | 19         | 5,2%         | 83         | 9,3%         |
| <b><u>CARGO OU FUNÇÃO</u></b>       |            |              |            |              |            |              |            |              |
| CAIXA (TÉCNICO DE AGÊNCIA GCX)      | 6          | 2,4%         | 1          | 0,4%         | 2          | 0,6%         | 9          | 1,0%         |
| TÉCNICO (TÉCNICO DE AGÊNCIA CX)     | 34         | 13,8%        | 48         | 16,9%        | 36         | 9,9%         | 118        | 13,2%        |
| ASSISTENTE                          | 3          | 1,2%         | 4          | 1,4%         | 3          | 0,8%         | 10         | 1,1%         |
| GERENTE                             | <b>27</b>  | <b>10,9%</b> | <b>40</b>  | <b>14,1%</b> | <b>81</b>  | <b>22,4%</b> | 148        | 16,6%        |
| ANALISTA                            | 52         | 21,1%        | 59         | 20,8%        | 76         | 21,0%        | 187        | 20,9%        |
| OPERADOR                            | 68         | 27,5%        | 74         | 26,1%        | 106        | 29,3%        | 248        | <b>27,8%</b> |
| COORDENADOR / SUPERVISOR            | 14         | 5,7%         | 18         | 6,3%         | 14         | 3,9%         | 46         | 5,2%         |
| OUTROS                              | 36         | 14,6%        | 37         | 13,0%        | 37         | 10,2%        | 110        | 12,3%        |
| (NÃO INFORMADO)                     | 7          | 2,8%         | 3          | 1,1%         | 7          | 1,9%         | 17         | 1,9%         |
| <b><u>TEMPO DE BANCO</u></b>        |            |              |            |              |            |              |            |              |
| ATÉ 1 ANO                           | 15         | 6,1%         | 8          | 2,8%         | 19         | 5,2%         | 42         | 4,7%         |
| MAIS DE 1 ATÉ 2 ANOS                | 16         | 6,5%         | 25         | 8,8%         | 31         | 8,6%         | 72         | 8,1%         |
| DE 3 A 5 ANOS                       | 46         | 18,6%        | 45         | 15,8%        | 69         | 19,1%        | 160        | 17,9%        |
| DE 6 A 10 ANOS                      | 88         | 35,6%        | 95         | 33,5%        | 141        | 39,0%        | 324        | <b>36,3%</b> |
| MAIS DE 10 ANOS                     | 82         | 33,2%        | 111        | 39,1%        | 101        | 27,9%        | 294        | <b>32,9%</b> |
| (NÃO INFORMADO)                     | 0          | 0,0%         | 0          | 0,0%         | 1          | 0,3%         | 1          | 0%           |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>247</b> | <b>100%</b>  | <b>284</b> | <b>100%</b>  | <b>362</b> | <b>100%</b>  | <b>893</b> | <b>100%</b>  |

Do total dos processos com pedido de indenização por danos morais (893 processos), a maioria significativa dos (das) reclamantes eram mulheres (59,2%), Operadores (27,8%), ou trabalham ou trabalharam por 6 ou mais anos no HSBC (69%).

O número de ações propostas por Gerentes contra o HSBC triplicou entre 2011 e 2013, um aumento significativo (com 99% de confiança).

**QUADRO 2.3 - ANO DE DESLIGAMENTO, NATUREZA DO PEDIDO E FASE DO PROCESSO.**  
**(AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL)**

|                                    | 2011       |             | 2012       |              | 2013       |              | TOTAL      |              |
|------------------------------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                    | ABS.       | (%)         | ABS.       | (%)          | ABS.       | (%)          | ABS.       | (%)          |
| <b><u>ANO DE DESLIGAMENTO</u></b>  |            |             |            |              |            |              |            |              |
| ANTES DE 2009                      | 3          | 1,2%        | 2          | 0,7%         | 1          | 0,3%         | 6          | 0,7%         |
| 2009                               | 37         | 15,0%       | 0          | 0,0%         | 1          | 0,3%         | 38         | 4,3%         |
| 2010                               | 79         | 32,0%       | 22         | 7,7%         | 0          | 0,0%         | 101        | 11,3%        |
| 2011                               | 114        | 46,2%       | 71         | 25,0%        | 21         | 5,8%         | 206        | 23,1%        |
| 2012                               | -          | -           | 161        | <b>56,7%</b> | 96         | 26,5%        | 257        | 28,8%        |
| 2013                               | -          | -           | -          | -            | 208        | <b>57,5%</b> | 208        | 23,3%        |
| (NÃO DESLIGADO)                    | 14         | 5,7%        | 27         | 9,5%         | 34         | 9,4%         | 75         | <b>8,4%</b>  |
| (NÃO INFORMADO)                    | 0          | 0,0%        | 1          | 0,4%         | 1          | 0,3%         | 2          | 0,2%         |
| <b><u>NATUREZA DO PEDIDO *</u></b> |            |             |            |              |            |              |            |              |
| PRÁTICA ANTISSINDICAL              | <b>19</b>  | <b>7,7%</b> | <b>57</b>  | <b>20,1%</b> | <b>117</b> | <b>32,3%</b> | 193        | 21,6%        |
| TRANSPORTE DE VALORES              | 10         | 4,0%        | 18         | 6,3%         | 27         | 7,5%         | 55         | 6,2%         |
| MÉTODOS ASSEDIOSOS                 | 237        | 96,0%       | 268        | 94,4%        | 327        | 90,3%        | 832        | <b>93,2%</b> |
| DOENÇAS OCUPACIONAIS               | 107        | 43,3%       | 121        | 42,6%        | 158        | 43,6%        | 386        | 43,2%        |
| <b><u>FASE DO PROCESSO</u></b>     |            |             |            |              |            |              |            |              |
| ARQUIVADO                          | 147        | 59,5%       | 130        | 45,8%        | 84         | 23,2%        | 361        | <b>40,4%</b> |
| EM ANDAMENTO                       | 94         | 38,1%       | 149        | 52,5%        | 274        | <b>75,7%</b> | 517        | 57,9%        |
| (NÃO INFORMADO)                    | 6          | 2,4%        | 5          | 1,8%         | 4          | 1%           | 15         | 1,7%         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>247</b> | <b>100%</b> | <b>284</b> | <b>100%</b>  | <b>362</b> | <b>100%</b>  | <b>893</b> | <b>100%</b>  |

\* respostas múltiplas

Verifica-se que a maioria dos bancários demitidos propuseram ação judicial no mesmo ano da demissão. Apenas 8,4% dos bancários que ajuizaram ação trabalhista ainda possuíam vínculo empregatício com o banco.

Há um aumento bastante significativo no percentual de reclamações por prática antissindical: de 7,7% em 2011 para 32,3% em 2013 (com 99% de confiança).

Em 93,2% das ações analisadas, o pedido de indenização por dano moral refere-se a métodos considerados assediosos. E em 43,2%, há alegação de doença ocupacional.

**TABELA 2.1 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS (AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL).**

|                                                             | 2011         | 2012       | 2013         | TOTAL      |
|-------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|------------|
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 67,2%        | 73,6%      | 75,7%        | 72,7%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 48,2%        | 59,9%      | 63,0%        | 57,9%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 52,2%        | 57,0%      | 57,5%        | 55,9%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 45,3%        | 52,8%      | 59,9%        | 53,6%      |
| ritmo de trabalho                                           | 50,2%        | 53,5%      | 50,0%        | 51,2%      |
| insegurança no trabalho                                     | 39,7%        | 49,6%      | 51,4%        | 47,6%      |
| metas abusivas                                              | 45,7%        | 43,3%      | 47,8%        | 45,8%      |
| ambiguidade de papéis                                       | 34,0%        | 40,1%      | 38,1%        | 37,6%      |
| ameaça de demissão                                          | 30,0%        | 37,3%      | 37,6%        | 35,4%      |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 30,4%        | 21,8%      | 30,1%        | 27,5%      |
| baixos níveis de apoio para a solução de problemas          | 27,5%        | 18,3%      | 18,2%        | 20,8%      |
| <b>falta de pausa para recuperação</b>                      | <b>15,0%</b> | 20,5%      | <b>26,0%</b> | 20,7%      |
| controle do uso do banheiro                                 | 17,4%        | 17,6%      | 16,6%        | 17,1%      |
| condições ambientais ruins                                  | 23,1%        | 14,1%      | 12,2%        | 15,8%      |
| estorno de comissão                                         | 2,5%         | 7,5%       | 13,8%        | 8,5%       |
| discriminação (deficiência, religião, doença)               | 9,6%         | 8,6%       | 4,4%         | 6,9%       |
| isolamento físico ou social                                 | 12,1%        | 7,0%       | 2,2%         | 6,5%       |
| exposição vexatória por produtividade                       | 6,3%         | 4,5%       | 3,6%         | 4,5%       |
| subutilização de habilidades                                | 7,7%         | 4,9%       | 1,1%         | 4,1%       |
| conflito interpessoal (meritocracia, competição)            | 7,3%         | 2,5%       | 1,4%         | 3,4%       |
| estagnação da carreira e incerteza                          | 3,2%         | 3,9%       | 2,8%         | 3,2%       |
| falta de apoio social                                       | 5,3%         | 2,5%       | 2,2%         | 3,1%       |
| falta de controle da carga de trabalho                      | 2,8%         | 3,9%       | 2,5%         | 3,0%       |
| alto nível de incerteza                                     | 5,7%         | 1,8%       | 1,4%         | 2,7%       |
| humilhação na demissão                                      | 4,2%         | 3,0%       | 1,1%         | 2,5%       |
| demandas conflitantes do trabalho e vida pessoal            | 3,2%         | 1,4%       | 2,2%         | 2,2%       |
| invasão da vida privada                                     | 3,8%         | 2,2%       | 1,1%         | 2,1%       |
| comunicação fraca                                           | 4,0%         | 1,4%       | 0,6%         | 1,8%       |
| uso de fantasia                                             | 0,8%         | 3,4%       | 1,4%         | 1,8%       |
| sinalização quando ausente                                  | 2,9%         | 2,2%       | 0,6%         | 1,7%       |
| promessa frustrada                                          | 1,3%         | 3,0%       | 1,1%         | 1,7%       |
| horários imprevisíveis                                      | 0,8%         | 1,1%       | 1,4%         | 1,1%       |
| exigência de prática ilícita                                | 0,8%         | 0,7%       | 0,8%         | 0,8%       |
| exigência superior às habilidades                           | 1,7%         | 0,7%       | 0,0%         | 0,7%       |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>247</b>   | <b>284</b> | <b>362</b>   | <b>893</b> |

Tabela percentual de coluna - respostas múltiplas

A tabela 2.1 refere-se aos métodos considerados assediosos descritos nas ações em que há referência de dano moral. As práticas assediosas mais citadas foram: precariedade das relações entre superiores ou colegas de trabalho, altos níveis de pressão por tempo e sobrecarga ou pouca carga.

As práticas de altos níveis de pressão por tempo, sobrecarga e continuamente sujeito a prazos apresentam altos percentuais, estando as três relacionadas à carga e ritmo de trabalho. Além disso, a falta de pausa para recuperação apresentou um aumento significativo de 2011 para 2013 (de 15% para 26%).

**TABELA 2.2 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS.**  
**(AÇÕES COM REFERÊNCIA DE DANO MORAL)**

|                                         | <b>2011</b>         | <b>2012</b>         | <b>2013</b>         | <b>TOTAL</b>        |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b><u>DOENÇAS MENTAIS/PSÍQUICAS</u></b> | <b><u>29,6%</u></b> | <b><u>29,9%</u></b> | <b><u>31,5%</u></b> | <b><u>30,5%</u></b> |
| depressão                               | 19,0%               | 21,1%               | 25,1%               | 22,2%               |
| estresse                                | 16,2%               | 12,3%               | 13,3%               | 13,8%               |
| ansiedade                               | 6,1%                | 7,0%                | 7,5%                | 6,9%                |
| sindr-pânico                            | 6,5%                | 4,2%                | 7,2%                | 6,0%                |
| insônia                                 | 4,5%                | 7,4%                | 3,9%                | 5,2%                |
| sindr-burnout                           | 3,2%                | 1,8%                | 2,8%                | 2,6%                |
| <b><u>DOENÇAS OSTEOMUSCULARES</u></b>   | <b><u>17,8%</u></b> | <b><u>17,3%</u></b> | <b><u>16,6%</u></b> | <b><u>17,1%</u></b> |
| ombro                                   | 12,1%               | 12,7%               | 12,2%               | 12,3%               |
| punho                                   | 8,5%                | 8,1%                | 9,1%                | 8,6%                |
| braço-antebraço                         | 6,5%                | 5,3%                | 5,0%                | 5,5%                |
| coluna                                  | 3,2%                | 3,5%                | 6,6%                | 4,7%                |
| cotovelo                                | 4,5%                | 4,6%                | 3,9%                | 4,3%                |
| mãos                                    | 3,2%                | 3,2%                | 2,5%                | 2,9%                |
| dedos                                   | 1,6%                | 1,4%                | 0,8%                | 1,2%                |
| <b><u>DOENÇAS CRÔNICAS</u></b>          | <b><u>8,9%</u></b>  | <b><u>10,6%</u></b> | <b><u>7,7%</u></b>  | <b><u>9,0%</u></b>  |
| probl-cardiovasculares                  | 2,4%                | 4,6%                | 3,3%                | 3,5%                |
| cefaléia                                | 2,0%                | 4,6%                | 1,4%                | 2,6%                |
| probl-gastro-intestinais                | 2,0%                | 4,2%                | 1,1%                | 2,4%                |
| hipertensão                             | 2,0%                | 2,5%                | 2,2%                | 2,2%                |
| arritmias-cardíacas                     | 0,4%                | 3,2%                | 1,1%                | 1,6%                |
| audição                                 | 1,2%                | 0,4%                | 1,7%                | 1,1%                |
| voz                                     | 1,6%                | 0,4%                | 0,3%                | 0,7%                |
| visão                                   | 0,4%                | 0,0%                | 0,0%                | 0,1%                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>247</b>          | <b>284</b>          | <b>362</b>          | <b>893</b>          |

Tabela percentual de coluna; respostas múltiplas.

Dos problemas de saúde referidos, destacam-se a depressão, estresse e problemas/dores no ombro e no punho.

Chama a atenção o fato de as doenças mentais/psíquicas terem sido as mais citadas nos processos analisados (30,5%).

**TABELA 2.3 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS (TOTAL DE AÇÕES).**

|                                         | <b>2011</b>         | <b>2012</b>         | <b>2013</b>         | <b>TOTAL</b>        |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b><u>DOENÇAS MENTAIS/PSÍQUICAS</u></b> | <b><u>17,5%</u></b> | <b><u>15,9%</u></b> | <b><u>18,0%</u></b> | <b><u>17,1%</u></b> |
| depressão                               | 11,2%               | 11,2%               | 14,3%               | 12,5%               |
| estresse                                | 9,6%                | 6,6%                | 7,6%                | 7,8%                |
| ansiedade                               | 3,6%                | 3,7%                | 4,3%                | 3,9%                |
| sindr-pânico                            | 3,8%                | 2,2%                | 4,1%                | 3,4%                |
| insônia                                 | 2,6%                | 3,9%                | 2,2%                | 2,9%                |
| sindr-burnout                           | 1,9%                | 0,9%                | 1,6%                | 1,4%                |
| <b><u>DOENÇAS OSTEOMUSCULARES</u></b>   | <b><u>10,5%</u></b> | <b><u>9,2%</u></b>  | <b><u>9,4%</u></b>  | <b><u>9,6%</u></b>  |
| ombro                                   | 7,2%                | 6,7%                | 6,9%                | 6,9%                |
| punho                                   | 5,0%                | 4,3%                | 5,2%                | 4,9%                |
| braço-antebraço                         | 3,8%                | 2,8%                | 2,8%                | 3,1%                |
| coluna                                  | 1,9%                | 1,9%                | 3,8%                | 2,6%                |
| cotovelo                                | 2,6%                | 2,4%                | 2,2%                | 2,4%                |
| mãos                                    | 1,9%                | 1,7%                | 1,4%                | 1,6%                |
| dedos                                   | 1,0%                | 0,7%                | 0,5%                | 0,7%                |
| <b><u>DOENÇAS CRÔNICAS</u></b>          | <b><u>5,3%</u></b>  | <b><u>5,6%</u></b>  | <b><u>4,4%</u></b>  | <b><u>5,0%</u></b>  |
| probl-cardiovasculares                  | 1,4%                | 2,4%                | 1,9%                | 2,0%                |
| cefaléia                                | 1,2%                | 2,4%                | 0,8%                | 1,4%                |
| probl-gastro-intestinais                | 1,2%                | 2,2%                | 0,6%                | 1,3%                |
| hipertensão                             | 1,2%                | 1,3%                | 1,3%                | 1,3%                |
| arritmias-cardíacas                     | 0,2%                | 1,7%                | 0,6%                | 0,9%                |
| audição                                 | 0,7%                | 0,2%                | 0,9%                | 0,6%                |
| voz                                     | 1,0%                | 0,2%                | 0,2%                | 0,4%                |
| visão                                   | 0,2%                | 0,0%                | 0,0%                | 0,1%                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>418</b>          | <b>534</b>          | <b>635</b>          | <b>1587</b>         |

Tabela percentual de coluna; respostas múltiplas.

No universo de todos os processos ajuizados contra o HSBC, nos anos de 2011 a 2013, em Curitiba, 17,1% dos reclamantes mencionaram doenças mentais/psíquicas.



**TABELA 2.4 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS ESPECIFICADOS POR GERENTES DE AGÊNCIA**

|                                                             | 2011      | 2012      | 2013      | TOTAL      |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 58,3%     | 69,0%     | 77,6%     | 71,7%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 50,0%     | 48,3%     | 76,1%     | 64,2%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 45,8%     | 51,7%     | 68,7%     | 60,0%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 45,8%     | 51,7%     | 61,2%     | 55,8%      |
| ritmo de trabalho                                           | 54,2%     | 48,3%     | 52,2%     | 51,7%      |
| metas abusivas                                              | 41,7%     | 41,4%     | 52,2%     | 47,5%      |
| insegurança no trabalho                                     | 29,2%     | 48,3%     | 52,2%     | 46,7%      |
| ambiguidade de papéis                                       | 20,8%     | 37,9%     | 35,8%     | 33,3%      |
| ameaça de demissão                                          | 20,8%     | 34,5%     | 37,3%     | 33,3%      |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 8,3%      | 24,1%     | 13,4%     | 15,0%      |
| baixos níveis de apoio para a solução de problemas          | 20,8%     | 10,3%     | 4,5%      | 9,2%       |
| falta de pausa para recuperação                             | 4,2%      | 0,0%      | 9,0%      | 5,8%       |
| estorno de comissão                                         | 4,2%      | 3,4%      | 7,5%      | 5,8%       |
| exposição vexatória por produtividade                       | 8,3%      | 3,4%      | 3,0%      | 4,2%       |
| falta de controle da carga de trabalho                      | 0,0%      | 3,4%      | 4,5%      | 3,3%       |
| controle do uso do banheiro                                 | 0,0%      | 0,0%      | 6,0%      | 3,3%       |
| condições ambientais ruins                                  | 8,3%      | 3,4%      | 1,5%      | 3,3%       |
| estagnação da carreira e incerteza                          | 0,0%      | 6,9%      | 3,0%      | 3,3%       |
| demandas conflitantes do trabalho e vida pessoal            | 0,0%      | 6,9%      | 1,5%      | 2,5%       |
| falta de apoio social                                       | 0,0%      | 0,0%      | 3,0%      | 1,7%       |
| discriminação (deficiência, religião, doença)               | 0,0%      | 0,0%      | 3,0%      | 1,7%       |
| exigência de prática ilícita                                | 0,0%      | 0,0%      | 3,0%      | 1,7%       |
| comunicação fraca                                           | 4,2%      | 0,0%      | 0,0%      | 0,8%       |
| isolamento físico ou social                                 | 0,0%      | 0,0%      | 1,5%      | 0,8%       |
| conflito interpessoal (meritocracia, competição)            | 4,2%      | 0,0%      | 0,0%      | 0,8%       |
| humilhação na demissão                                      | 0,0%      | 0,0%      | 1,5%      | 0,8%       |
| invasão da vida privada                                     | 0,0%      | 0,0%      | 1,5%      | 0,8%       |
| promessa frustrada                                          | 0,0%      | 3,4%      | 0,0%      | 0,8%       |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>24</b> | <b>29</b> | <b>67</b> | <b>120</b> |

Tabela percentual de coluna - respostas múltiplas

A tabela 2.4 traz os métodos assediosos, denunciados por gerentes de agência, ordenados segundo o número de citações. Em primeiro lugar, aparece a precariedade das relações com superiores ou colegas de trabalho (71,7%) e, em seguida, altos níveis de pressão por tempo (64,2%).

**TABELA 2.5 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS POR GERENTES DE AGÊNCIA**

|                                         | <b>2011</b>         | <b>2012</b>         | <b>2013</b>         | <b>TOTAL</b>        |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b><u>DOENÇAS MENTAIS/PSÍQUICAS</u></b> | <b><u>29,2%</u></b> | <b><u>23,1%</u></b> | <b><u>31,3%</u></b> | <b><u>28,3%</u></b> |
| depressão                               | 16,7%               | 17,2%               | 22,4%               | 20,0%               |
| estresse                                | 16,7%               | 3,4%                | 13,4%               | 11,7%               |
| insônia                                 | 8,3%                | 3,4%                | 7,5%                | 6,7%                |
| sindr-pânico                            | 4,2%                | 3,4%                | 7,5%                | 5,8%                |
| ansiedade                               | 8,3%                | 3,4%                | 4,5%                | 5,0%                |
| sindr-burnout                           | 4,2%                | 0,0%                | 3,0%                | 2,5%                |
| <b><u>DOENÇAS CRÔNICAS</u></b>          | <b><u>4,2%</u></b>  | <b><u>19,2%</u></b> | <b><u>10,4%</u></b> | <b><u>10,8%</u></b> |
| probl-cardiovasculares                  | 4,2%                | 13,8%               | 7,5%                | 8,3%                |
| hipertensão                             | 0,0%                | 3,4%                | 6,0%                | 4,2%                |
| arritmias-cardíacas                     | 0,0%                | 3,4%                | 3,0%                | 2,5%                |
| cefaléia                                | 0,0%                | 0,0%                | 3,0%                | 1,7%                |
| probl-gastro-intestinais                | 0,0%                | 3,4%                | 0,0%                | 0,8%                |
| <b><u>DOENÇAS OSTEOMUSCULARES</u></b>   | <b><u>8,4%</u></b>  | <b><u>6,8%</u></b>  | <b><u>3,0%</u></b>  | <b><u>5,0%</u></b>  |
| ombro                                   | 4,2%                | 3,4%                | 3,0%                | 3,3%                |
| braço-antebraço                         | 0,0%                | 3,4%                | 0,0%                | 0,8%                |
| coluna                                  | 4,2%                | 0,0%                | 0,0%                | 0,8%                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>24</b>           | <b>29</b>           | <b>67</b>           | <b>120</b>          |

Tabela percentual de coluna; respostas múltiplas.

Dos problemas de saúde referidos, destacam-se a depressão, estresse, problemas cardiovasculares e insônia.

Verifica-se que as doenças mentais/psíquicas são as mais mencionadas pelos gerentes de agência nos processos analisados. Além de que, as doenças crônicas aparecem em segundo lugar, diferentemente da tabela 2.2, em que aparecem em terceiro lugar.

**TABELA 2.6 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS REFERIDOS POR TRABALHADORES DO TELEBANCO.**

|                                                             | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 73,1%       | 81,6%       | 88,3%       | 82,3%        |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 60,3%       | 74,7%       | 82,8%       | 74,4%        |
| continuamente sujeito a prazos                              | 57,7%       | 69,0%       | 77,3%       | 69,6%        |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 59,0%       | 71,3%       | 72,7%       | 68,6%        |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 71,8%       | 52,9%       | 72,7%       | 66,6%        |
| ritmo de trabalho                                           | 60,3%       | 66,7%       | 70,3%       | 66,6%        |
| metas abusivas                                              | 57,7%       | 59,8%       | 70,3%       | 63,8%        |
| insegurança no trabalho                                     | 43,6%       | 58,6%       | 72,7%       | 60,8%        |
| ameaça de demissão                                          | 32,1%       | 48,3%       | 60,9%       | 49,5%        |
| controle do uso do banheiro                                 | 43,6%       | 42,5%       | 39,8%       | 41,6%        |
| ambiguidade de papéis                                       | 30,8%       | 25,3%       | 35,9%       | 31,4%        |
| baixos níveis de apoio para a solução de problemas          | 39,7%       | 26,4%       | 25,0%       | 29,4%        |
| condições ambientais ruins                                  | 28,2%       | 17,2%       | 21,1%       | 21,8%        |
| isolamento físico ou social                                 | 11,5%       | 3,4%        | 0,0%        | 4,1%         |
| falta de apoio social                                       | 7,7%        | 3,4%        | 2,3%        | 4,1%         |
| falta de controle da carga de trabalho                      | 3,8%        | 4,6%        | 3,1%        | 3,8%         |
| comunicação fraca                                           | 5,1%        | 2,3%        | 0,0%        | 2,0%         |
| conflito interpessoal (meritocracia, competição)            | 5,1%        | 1,1%        | 0,8%        | 2,0%         |
| demandas conflitantes do trabalho e vida pessoal            | 2,6%        | 2,3%        | 1,6%        | 2,0%         |
| alto nível de incerteza                                     | 2,6%        | 1,1%        | 0,8%        | 1,4%         |
| subutilização de habilidades                                | 2,6%        | 1,1%        | 0,0%        | 1,0%         |
| estagnação da carreira e incerteza                          | 0,0%        | 0,0%        | 2,3%        | 1,0%         |
| horários imprevisíveis                                      | 1,3%        | 0,0%        | 0,8%        | 0,7%         |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>78</b>   | <b>87</b>   | <b>128</b>  | <b>293</b>   |

Tabela percentual de coluna - respostas múltiplas

**TABELA 2.7 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS POR TRABALHADORES DO TELEBANCO.**

|                                         | <b>2011</b>         | <b>2012</b>         | <b>2013</b>         | <b>TOTAL</b>        |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b><u>DOENÇAS MENTAIS/PSÍQUICAS</u></b> | <b><u>37,2%</u></b> | <b><u>40,2%</u></b> | <b><u>39,8%</u></b> | <b><u>39,2%</u></b> |
| depressão                               | 29,5%               | 28,7%               | 32,8%               | 30,7%               |
| estresse                                | 16,7%               | 10,3%               | 16,4%               | 14,7%               |
| ansiedade                               | 10,3%               | 13,8%               | 8,6%                | 10,6%               |
| síndrome do pânico                      | 11,5%               | 10,3%               | 8,6%                | 9,9%                |
| insônia                                 | 3,8%                | 11,5%               | 3,9%                | 6,1%                |
| síndrome de burnout                     | 5,1%                | 0,0%                | 4,7%                | 3,4%                |
| <b><u>DOENÇAS OSTEOMUSCULARES</u></b>   | <b><u>25,6%</u></b> | <b><u>23,0%</u></b> | <b><u>27,3%</u></b> | <b><u>25,6%</u></b> |
| ombro                                   | 19,2%               | 19,5%               | 23,4%               | 21,2%               |
| punho                                   | 12,8%               | 10,3%               | 14,8%               | 13,0%               |
| braço-antebraço                         | 5,1%                | 8,0%                | 10,2%               | 8,2%                |
| coluna                                  | 7,7%                | 2,3%                | 12,5%               | 8,2%                |
| mãos                                    | 5,1%                | 5,7%                | 4,7%                | 5,1%                |
| cotovelo                                | 3,8%                | 2,3%                | 7,0%                | 4,8%                |
| dedos                                   | 3,8%                | 1,1%                | 0,8%                | 1,7%                |
| <b><u>DOENÇAS CRÔNICAS</u></b>          | <b><u>12,8%</u></b> | <b><u>8,0%</u></b>  | <b><u>10,9%</u></b> | <b><u>10,6%</u></b> |
| cefaléia                                | 3,8%                | 4,6%                | 0,8%                | 2,7%                |
| audição                                 | 2,6%                | 1,1%                | 3,9%                | 2,7%                |
| voz                                     | 5,1%                | 1,1%                | 0,8%                | 2,0%                |
| probl-cardiovasculares                  | 0,0%                | 1,1%                | 3,9%                | 2,0%                |
| hipertensão                             | 0,0%                | 1,1%                | 2,3%                | 1,4%                |
| arritmias-cardíacas                     | 0,0%                | 2,3%                | 1,6%                | 1,4%                |
| probl-gastro-intestinais                | 1,3%                | 2,3%                | 0,8%                | 1,4%                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>78</b>           | <b>87</b>           | <b>128</b>          | <b>293</b>          |

Tabela percentual de coluna; respostas múltiplas.

**TABELA 2.8 - MÉTODOS DE GESTÃO ASSEDIOSOS REFERIDOS POR OPERADORES.**

|                                                             | 2011      | 2012      | 2013       | TOTAL      |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 72,1%     | 82,4%     | 88,7%      | 82,3%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 61,8%     | 81,1%     | 87,7%      | 78,6%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 61,8%     | 75,7%     | 83,0%      | 75,0%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 66,2%     | 78,4%     | 77,4%      | 74,6%      |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 79,4%     | 58,1%     | 81,1%      | 73,8%      |
| ritmo de trabalho                                           | 64,7%     | 73,0%     | 72,6%      | 70,6%      |
| metas abusivas                                              | 66,2%     | 64,9%     | 76,4%      | 70,2%      |
| insegurança no trabalho                                     | 47,1%     | 58,1%     | 74,5%      | 62,1%      |
| ameaça de demissão                                          | 33,8%     | 47,3%     | 65,1%      | 51,2%      |
| controle do uso do banheiro                                 | 47,1%     | 50,0%     | 42,5%      | 46,0%      |
| baixos níveis de apoio para a solução de problemas          | 41,2%     | 24,3%     | 24,5%      | 29,0%      |
| ambiguidade de papéis                                       | 26,5%     | 20,3%     | 32,1%      | 27,0%      |
| condições ambientais ruins                                  | 22,1%     | 17,6%     | 18,9%      | 19,4%      |
| isolamento físico ou social                                 | 14,7%     | 4,1%      | 0,0%       | 5,2%       |
| falta de controle da carga de trabalho                      | 5,9%      | 5,4%      | 3,8%       | 4,8%       |
| falta de apoio social                                       | 7,4%      | 4,1%      | 1,9%       | 4,0%       |
| alto nível de incerteza                                     | 4,4%      | 1,4%      | 0,9%       | 2,0%       |
| comunicação fraca                                           | 4,4%      | 2,7%      | 0,0%       | 2,0%       |
| conflito interpessoal (meritocracia, competição)            | 5,9%      | 0,0%      | 0,9%       | 2,0%       |
| demandas conflitantes do trabalho e vida pessoal            | 2,9%      | 2,7%      | 0,9%       | 2,0%       |
| subutilização de habilidades                                | 4,4%      | 1,4%      | 0,0%       | 1,6%       |
| estagnação da carreira e incerteza                          | 1,5%      | 0,0%      | 1,9%       | 1,2%       |
| horários imprevisíveis                                      | 1,5%      | 0,0%      | 0,9%       | 0,8%       |
| <b>TOTAL</b>                                                | <b>68</b> | <b>74</b> | <b>106</b> | <b>248</b> |

Tabela percentual de coluna - respostas múltiplas

**TABELA 2.9 - PROBLEMAS DE SAÚDE REFERIDOS POR OPERADORES.**

|                                         | <b>2011</b>         | <b>2012</b>         | <b>2013</b>         | <b>TOTAL</b>        |
|-----------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b><u>DOENÇAS MENTAIS/PSÍQUICAS</u></b> | <b><u>39,7%</u></b> | <b><u>40,5%</u></b> | <b><u>42,5%</u></b> | <b><u>41,1%</u></b> |
| depressão                               | 32,4%               | 29,7%               | 35,8%               | 33,1%               |
| estresse                                | 16,2%               | 10,8%               | 17,0%               | 14,9%               |
| ansiedade                               | 11,8%               | 10,8%               | 7,5%                | 9,7%                |
| sindr-pânico                            | 11,8%               | 10,8%               | 6,6%                | 9,3%                |
| insônia                                 | 4,4%                | 9,5%                | 1,9%                | 4,8%                |
| sindr-burnout                           | 4,4%                | 0,0%                | 4,7%                | 3,2%                |
| <b><u>DOENÇAS OSTEOMUSCULARES</u></b>   | <b><u>23,5%</u></b> | <b><u>23,0%</u></b> | <b><u>27,4%</u></b> | <b><u>25,0%</u></b> |
| ombro                                   | 17,6%               | 18,9%               | 23,6%               | 20,6%               |
| punho                                   | 11,8%               | 10,8%               | 13,2%               | 12,1%               |
| braço-antebraço                         | 5,9%                | 8,1%                | 10,4%               | 8,5%                |
| coluna                                  | 8,8%                | 1,4%                | 11,3%               | 7,7%                |
| mãos                                    | 2,9%                | 6,8%                | 4,7%                | 4,8%                |
| cotovelo                                | 5,9%                | 1,4%                | 5,7%                | 4,4%                |
| dedos                                   | 2,9%                | 1,4%                | 1,9%                | 2,0%                |
| <b><u>DOENÇAS CRÔNICAS</u></b>          | <b><u>11,8%</u></b> | <b><u>8,1%</u></b>  | <b><u>8,5%</u></b>  | <b><u>9,3%</u></b>  |
| voz                                     | 5,9%                | 1,4%                | 0,9%                | 2,4%                |
| cefaléia                                | 2,9%                | 4,1%                | 0,9%                | 2,4%                |
| audição                                 | 1,5%                | 1,4%                | 1,9%                | 1,6%                |
| probl-cardiovasculares                  | 0,0%                | 1,4%                | 2,8%                | 1,6%                |
| probl-gastro-intestinais                | 1,5%                | 1,4%                | 0,9%                | 1,2%                |
| arritmias-cardíacas                     | 0,0%                | 1,4%                | 0,9%                | 0,8%                |
| hipertensão                             | 0,0%                | 0,0%                | 0,9%                | 0,4%                |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>68</b>           | <b>74</b>           | <b>106</b>          | <b>248</b>          |

Tabela percentual de coluna; respostas múltiplas.

**QUADRO 2.4 - TEMPO MÉDIO DE TRABALHO\* (EM ANOS) - HOMOLOGAÇÕES E PROCESSOS**

|                            |      | <b>C1</b> | <b>C2</b>  | <b>C3</b>  | <b>C4</b>  | <b>C5</b> | <b>C6</b>  | <b>C7</b> |
|----------------------------|------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|
| <b><u>HOMOLOGAÇÕES</u></b> |      |           |            |            |            |           |            |           |
|                            | 2008 | 5,6       | 4,0        | 2,7        | 5,4        | 4,8       | 4,2        | 3,9       |
|                            | 2009 | 15,0      | 5,0        | 3,2        | 5,9        | 5,2       | 4,6        | 4,9       |
|                            | 2010 | 12,0      | 5,5        | 1,7        | 6,8        | 4,8       | 4,3        | 11,4      |
|                            | 2011 | 5,8       | 5,5        | 2,0        | 4,6        | 6,4       | 5,0        | 6,4       |
|                            | 2012 | 8,4       | 6,1        | -          | 4,9        | 6,7       | 4,7        | 7,5       |
|                            | 2013 | 10,5      | 4,6        | 1,0        | 4,1        | 5,3       | 5,8        | 4,4       |
| MÉDIA GERAL                |      | 10,0      | <b>5,0</b> | <b>2,3</b> | <b>5,2</b> | 5,5       | <b>4,8</b> | 6,3       |
| <b><u>PROCESSOS</u></b>    |      |           |            |            |            |           |            |           |
|                            | 2011 | 14,2      | 9,8        | 7,0        | 19,0       | 11,3      | 6,7        | 23,1      |
|                            | 2012 | 26,0      | 10,8       | 8,5        | 18,7       | 13,2      | 6,6        | 17,4      |
|                            | 2013 | 8,0       | 8,8        | 11,7       | 10,5       | 12,6      | 6,6        | 13,4      |
| MÉDIA GERAL                |      | 14,1      | 9,9        | 9,0        | 14,3       | 12,3      | <b>6,6</b> | 17,9      |

\* TEMPO NO CARGO (HOMOLOGAÇÕES) ; TEMPO DE SERVIÇO (PROCESSOS)

C1 = CAIXA (TÉCNICO DE AGÊNCIA GCX)

C2 = TÉCNICO / TÉCNICO DE AGÊNCIA CX

C3 = ASSISTENTE

C4 = GERENTE

C5 = ANALISTA

C6 = OPERADOR

C7 = COORDENADOR / SUPERVISOR

Nas homologações os Assistentes são os que apresentam o menor tempo médio de trabalho (2,3 anos), em seguida aparecem os Operadores (4,8 anos) e os Técnicos (5 anos). Já nos processos judiciais, são os Operadores que apresentam a menor média de anos de trabalho.

**QUADRO 2.5 - EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DOENÇAS REFERIDAS - HOMOLOGAÇÕES E PROCESSOS**

|                            | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012                | 2013                | TOTAL |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|---------------------|---------------------|-------|
| <b><u>HOMOLOGAÇÕES</u></b> |       |       |       |       |                     |                     |       |
| DEPRESSÃO                  | 32,3% | 32,5% | 43,1% | 38,5% | <b><u>44,8%</u></b> | <b><u>39,4%</u></b> | 38,1% |
| ESTRESSE                   | 52,4% | 46,9% | 53,1% | 48,9% | <b><u>58,3%</u></b> | <b><u>53,9%</u></b> | 52,1% |
| INSÔNIA                    | 27,4% | 33,8% | 36,4% | 37,6% | <b><u>36,1%</u></b> | <b><u>39,4%</u></b> | 35,0% |
| ANSIEDADE                  | 0,8%  | 0,7%  | 1,4%  | 0,5%  | 0,4%                | 0,8%                | 0,7%  |
| OMBROS                     | 37,5% | 38,4% | 35,9% | 33,9% | 34,9%               | 30,7%               | 35,4% |
| PUNHOS                     | 32,3% | 33,1% | 34,4% | 26,2% | 29,0%               | 28,6%               | 30,7% |
| BASE                       | 248   | 305   | 209   | 221   | 252                 | 241                 | 1476  |
| <b><u>PROCESSOS</u></b>    |       |       |       |       |                     |                     |       |
| DEPRESSÃO                  | -     | -     | -     | 19,0% | 21,1%               | <b><u>25,1%</u></b> | 22,2% |
| ESTRESSE                   | -     | -     | -     | 16,2% | 12,3%               | 13,3%               | 13,8% |
| INSÔNIA                    | -     | -     | -     | 4,5%  | 7,4%                | 3,9%                | 5,2%  |
| ANSIEDADE                  | -     | -     | -     | 6,1%  | 7,0%                | <b><u>7,5%</u></b>  | 6,9%  |
| OMBROS                     | -     | -     | -     | 12,1% | 12,7%               | 12,2%               | 12,3% |
| PUNHOS                     | -     | -     | -     | 8,5%  | 8,1%                | 9,1%                | 8,6%  |
| BASE                       | -     | -     | -     | 247   | 284                 | 362                 | 893   |

Nas homologações, verifica-se que a depressão, o estresse e a insônia são os problemas de saúde que apresentam maiores percentuais, os quais aumentam nos anos de 2012 e 2013. Nos processos judiciais, somente a depressão apresentou crescimento significativo (92% de confiança).



**QUADRO 2.6 - EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DOENÇAS REFERIDAS POR GERENTES - HOMOLOGAÇÕES**

|                             | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012         | 2013         | TOTAL        |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------------|--------------|
| <b>GERENTES (AGÊNCIA)</b>   |       |       |       |       |              |              |              |
| ESTRESSE                    | 42,9% | 57,1% | 73,3% | 86,7% | 65,4%        | 55,2%        | <b>62,5%</b> |
| INSÔNIA                     | 28,6% | 52,4% | 53,3% | 60,0% | 38,5%        | 41,4%        | 45,0%        |
| DEPRESSÃO                   | 28,6% | 38,1% | 53,3% | 53,3% | 34,6%        | 51,7%        | 43,3%        |
| PUNHOS                      | 28,6% | 33,3% | 6,7%  | 13,3% | 23,1%        | 20,7%        | 21,7%        |
| BASE                        | 14    | 21    | 15    | 15    | 26           | 29           | 120          |
| <b>GERENTES (DEPARTAM.)</b> |       |       |       |       |              |              |              |
| ESTRESSE                    | 30,0% | 30,0% | 40,0% | 56,3% | <b>55,6%</b> | <b>75,0%</b> | 46,3%        |
| INSÔNIA                     | 40,0% | 20,0% | 20,0% | 56,3% | 44,4%        | 100,0%       | 44,4%        |
| DEPRESSÃO                   | 20,0% | 40,0% | 20,0% | 37,5% | <b>55,6%</b> | <b>75,0%</b> | 38,9%        |
| OMBROS                      | 10,0% | 50,0% | 40,0% | 18,8% | 22,2%        | 50,0%        | 27,8%        |
| BASE                        | 10    | 10    | 5     | 16    | 9            | 4            | 54           |

Nas homologações de gerentes de agência, os problemas de saúde referidos que mais se destacam são o estresse (62,5%) e a insônia (45%).

Em relação aos gerentes de departamento, verifica-se que os percentuais de estresse e depressão apresentam um aumento significativo em 2012 (55,6%) e 2013 (75%) (com 93% de confiança).

**QUADRO 2.7 - EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS DOENÇAS REFERIDAS POR GERENTES - PROCESSOS**

|                             | 2008 | 2009 | 2010 | 2011  | 2012  | 2013  | TOTAL        |
|-----------------------------|------|------|------|-------|-------|-------|--------------|
| <b>GERENTES (AGÊNCIA)</b>   |      |      |      |       |       |       |              |
| DEPRESSÃO                   | -    | -    | -    | 16,7% | 17,2% | 22,4% | <b>20,0%</b> |
| ESTRESSE                    | -    | -    | -    | 16,7% | 3,4%  | 13,4% | 11,7%        |
| PROBL. CARDÍACO             | -    | -    | -    | 4,2%  | 13,8% | 7,5%  | 8,3%         |
| INSÔNIA                     | -    | -    | -    | 8,3%  | 3,4%  | 7,5%  | 6,7%         |
| BASE                        | -    | -    | -    | 24    | 29    | 67    | 120          |
| <b>GERENTES (DEPARTAM.)</b> |      |      |      |       |       |       |              |
| OMBROS                      | -    | -    | -    | 0,0%  | 28,6% | 11,1% | <b>18,8%</b> |
| ESTRESSE                    | -    | -    | -    | 0,0%  | 28,6% | 0,0%  | 12,5%        |
| DEPRESSÃO                   | -    | -    | -    | 0,0%  | 28,6% | 0,0%  | 12,5%        |
| BASE                        | -    | -    | -    | 0     | 7     | 9     | 16           |

Nos processos judiciais dos gerentes de agência, a depressão é a doença mais citada (20%).

Entre os gerentes de departamento, destacam-se os problemas nos ombros.

**QUADRO 2.8 - PRINCIPAIS DOENÇAS POR LOCAIS E FUNÇÕES SELECIONADAS  
TOTAL HOMOLOGAÇÕES (2008-2013).**

|                  |            |           |            |
|------------------|------------|-----------|------------|
| <b>AGÊNCIA</b>   |            |           |            |
| CAIXA            | BASE = 55  | GERENTE   | BASE = 120 |
| ESTRESSE         | 54,5%      | ESTRESSE  | 62,5%      |
| OMBRO            | 43,6%      | INSÔNIA   | 45,0%      |
| BRAÇO            | 40,0%      | DEPRESSÃO | 43,3%      |
| DEPRESSÃO        | 36,4%      | PUNHO     | 25,0%      |
| PUNHO            | 30,9%      | OMBRO     | 21,7%      |
| COLUNA           | 27,3%      | COLUNA    | 20,8%      |
| COTOVELO         | 25,5%      | BRAÇO     | 19,2%      |
| TÉCNICO          | BASE = 17  |           |            |
| PUNHO            | 47,1%      |           |            |
| BRAÇO            | 47,1%      |           |            |
| OMBRO            | 47,1%      |           |            |
| MÃOS             | 41,2%      |           |            |
| ESTRESSE         | 41,2%      |           |            |
| DEDOS            | 35,3%      |           |            |
| COTOVELO         | 35,3%      |           |            |
| <b>TELEBANCO</b> |            |           |            |
| OPERADOR         | BASE = 326 | ANALISTA  | BASE = 26  |
| ESTRESSE         | 55,8%      | PUNHO     | 50,0%      |
| DEPRESSÃO        | 49,1%      | BRAÇO     | 46,2%      |
| INSÔNIA          | 39,9%      | OMBRO     | 38,5%      |
| OMBRO            | 38,7%      | ESTRESSE  | 34,6%      |
| PUNHO            | 32,5%      | MÃOS      | 26,9%      |
| BRAÇO            | 29,4%      | COLUNA    | 26,9%      |
| COLUNA           | 24,2%      | DEPRESSÃO | 26,9%      |
| COORD./SUPERV.   | BASE = 11  |           |            |
| ESTRESSE         | 90,9%      |           |            |
| INSÔNIA          | 63,6%      |           |            |
| OMBRO            | 45,5%      |           |            |
| DEPRESSÃO        | 45,5%      |           |            |
| PUNHO            | 36,4%      |           |            |
| MÃOS             | 27,3%      |           |            |
| COTOVELO         | 27,3%      |           |            |

Base é o número de trabalhadores correspondente a cada cargo analisado, de onde são calculados os relativos percentuais.

**QUADRO 2.9 - PRINCIPAIS DOENÇAS POR LOCAIS E FUNÇÕES SELECIONADAS**  
**TOTAL PROCESSOS (2011-2013).**

| AGÊNCIA            |  |            |                    |            |
|--------------------|--|------------|--------------------|------------|
| CAIXA              |  | BASE = 8   | GERENTE            | BASE = 120 |
| PUNHO              |  | 37,5%      | DEPRESSÃO          | 20,0%      |
| OMBRO              |  | 25,0%      | ESTRESSE           | 11,7%      |
| COTOVELO           |  | 25,0%      | PROBL. CARDIOVASC. | 8,3%       |
| ESTRESSE           |  | 12,5%      | INSÔNIA            | 6,7%       |
| BRAÇO              |  | 12,5%      | SINDR. PÂNICO      | 5,8%       |
| MÃOS               |  | 12,5%      | ANSIEDADE          | 5,0%       |
| DEDOS              |  | 12,5%      | HIPERTENSÃO        | 4,2%       |
| TÉCNICO            |  | BASE = 40  |                    |            |
| OMBRO              |  | 15,0%      |                    |            |
| ESTRESSE           |  | 12,5%      |                    |            |
| PUNHO              |  | 12,5%      |                    |            |
| DEPRESSÃO          |  | 10,0%      |                    |            |
| BRAÇO              |  | 10,0%      |                    |            |
| COTOVELO           |  | 10,0%      |                    |            |
| COLUNA             |  | 7,5%       |                    |            |
| TELEBANCO          |  |            |                    |            |
| OPERADOR           |  | BASE = 236 | ANALISTA           | BASE = 20  |
| DEPRESSÃO          |  | 34,3%      | OMBRO              | 30,0%      |
| OMBRO              |  | 21,2%      | PUNHO              | 30,0%      |
| ESTRESSE           |  | 15,3%      | INSÔNIA            | 15,0%      |
| PUNHO              |  | 11,9%      | COLUNA             | 15,0%      |
| ANSIEDADE          |  | 10,2%      | DEPRESSÃO          | 10,0%      |
| SINDR. PÂNICO      |  | 9,7%       | BRAÇO              | 10,0%      |
| BRAÇO              |  | 8,1%       | COTOVELO           | 10,0%      |
| COORD./SUPERV.     |  | BASE = 12  |                    |            |
| ESTRESSE           |  | 33,3%      |                    |            |
| ANSIEDADE          |  | 33,3%      |                    |            |
| DEPRESSÃO          |  | 25,0%      |                    |            |
| SINDR. PÂNICO      |  | 25,0%      |                    |            |
| INSÔNIA            |  | 16,7%      |                    |            |
| HIPERTENSÃO        |  | 16,7%      |                    |            |
| PROBL. CARDIOVASC. |  | 16,7%      |                    |            |

Base é o número de trabalhadores correspondente a cada cargo analisado, de onde são calculados os relativos percentuais.

**QUADRO 2.10 - PRINCIPAIS PROBLEMAS POR LOCAIS E FUNÇÕES SELECIONADAS.  
TOTAL PROCESSOS (2011-2013)**

| <b>PROCESSOS</b>                                            |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| <b><u>AGÊNCIA</u></b>                                       |            |
| CAIXA                                                       | BASE = 8   |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 75,0%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 50,0%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 50,0%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 37,5%      |
| metas abusivas                                              | 37,5%      |
| GERENTE                                                     | BASE = 120 |
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 71,7%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 64,2%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 60,0%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 55,8%      |
| ritmo de trabalho                                           | 51,7%      |
| TÉCNICO                                                     | BASE = 40  |
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 70,0%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 62,5%      |
| ritmo de trabalho                                           | 57,5%      |
| insegurança no trabalho                                     | 55,0%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 52,5%      |
| <b><u>TELEBANCO</u></b>                                     |            |
| OPERADOR                                                    | BASE = 236 |
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 83,9%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 79,2%      |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 75,4%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 75,4%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 73,7%      |
| ritmo de trabalho                                           | 71,6%      |
| ANALISTA                                                    | BASE = 20  |
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 70,0%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 60,0%      |
| insegurança no trabalho                                     | 60,0%      |
| exposição contínua a pessoas devido ao trabalho realizado   | 55,0%      |
| altos níveis de pressão por tempo                           | 55,0%      |
| COORD./SUPERV.                                              | BASE = 12  |
| precariedade das relações superiores ou colegas de trabalho | 75,0%      |
| ambiguidade de papéis                                       | 66,7%      |
| insegurança no trabalho                                     | 50,0%      |
| continuamente sujeito a prazos                              | 41,7%      |
| sobrecarga ou pouca carga                                   | 33,3%      |

Base é o número de trabalhadores correspondente a cada cargo analisado, de onde são calculados os relativos percentuais.

### **3 - PESQUISA BASE DE DADOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL – AUXÍLIO-DOENÇA**

Neste capítulo são apresentados dados e estatísticas referentes ao benefício do auxílio-doença concedido pela previdência social no período 2007-2012. Esse conjunto de dados está disponível no sítio eletrônico ([www.previdencia.gov.br/estatisticas](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas)) e foi acessado em 30 de julho de 2014. Os dados disponíveis permitem obter um grande número de informações, como número de concessões por tipo, UF, CNAE, CID, ano, etc. E com base nesses dados foram produzidas algumas estatísticas referentes à categoria dos bancários.

#### **Considerações iniciais**

O auxílio-doença, como benefício legalmente efetivado no mundo do trabalho formal, define um contexto representativo deste universo. Através do qual é possível avaliar alguns aspectos importantes da situação de saúde dos trabalhadores formais.

A categoria dos bancários foi pesquisada utilizando-se como referência a CNAE 6421 (bancos comerciais) e a CNAE 6422 (bancos múltiplos com carteira comercial).

Aspectos metodológicos utilizados pela previdência para produção das estatísticas relativas a acidentes e doenças do trabalho podem ser consultados no sítio da previdência indicado acima.

As informações apresentadas e analisadas neste relatório são:

- número e distribuição de auxílios-doença concedidos por motivo.
- percentuais de não emissão de CAT
- frequência e crescimento dos principais grupos de doenças ocupacionais
- índices de incidência de doenças ocupacionais

**TABELA 3.1**

**NÚMERO DE AUXÍLIOS-DOENÇA CONCEDIDOS PELO INSS POR MOTIVO (BRASIL 2007-2012).  
CATEGORIA DOS BANCÁRIOS (CNAE 6421 e 6422).**

| ANO          | ACID. TÍPICO | ACID. DE TRAJETO | DOENÇA OCUP. | SEM CAT | TOTAL  |
|--------------|--------------|------------------|--------------|---------|--------|
| 2007         | 1.478        | 746              | 2.296        | 1.531   | 6.051  |
| 2008         | 1.651        | 739              | 2.270        | 2.444   | 7.104  |
| 2009         | 1.508        | 694              | 2.026        | 2.741   | 6.969  |
| 2010         | 1.470        | 686              | 1.657        | 2.465   | 6.278  |
| 2011         | 1.787        | 884              | 1.974        | 2.579   | 7.224  |
| 2012         | 1.938        | 937              | 2.540        | 2.712   | 8.127  |
| <b>TOTAL</b> | 9.832        | 4.686            | 12.763       | 14.472  | 41.753 |
|              | 23,5%        | 11,2%            | 30,6%        | 34,7%   | 100,0% |

Fonte: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT) - INFOLOGO (acesso em 30/07/2014).

Entre 2007 e 2012, 30,6% dos auxílios-doença concedidos aos bancários foram por doenças ocupacionais, o que pode ser considerado o principal motivo de afastamento do trabalho nesta categoria. Sendo ainda que, para 34,7% dos casos registrados nesse período não houve a emissão de CAT.

**TABELA 3.2**

**NÚMERO DE AUXÍLIOS-DOENÇA CONCEDIDOS PELO INSS POR MOTIVO (BRASIL 2007-2012).  
TOTAL GERAL DOS TRABALHADORES BENEFICIADOS.**

| ANO          | ACID. TÍPICO | ACID. DE TRAJETO | DOENÇA OCUP. | SEM CAT   | TOTAL     |
|--------------|--------------|------------------|--------------|-----------|-----------|
| 2007         | 417.036      | 79.005           | 22.374       | 141.108   | 659.523   |
| 2008         | 441.925      | 88.742           | 20.356       | 204.957   | 755.980   |
| 2009         | 424.498      | 90.180           | 19.570       | 199.117   | 733.365   |
| 2010         | 417.295      | 95.321           | 17.177       | 179.681   | 709.474   |
| 2011         | 426.153      | 100.897          | 16.839       | 176.740   | 720.629   |
| 2012         | 423.935      | 102.396          | 14.955       | 163.953   | 705.239   |
| <b>TOTAL</b> | 2.550.842    | 556.541          | 111.271      | 1.065.556 | 4.284.210 |
|              | 59,5%        | 13,0%            | 2,6%         | 24,9%     | 100,0%    |

Fonte: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT) - INFOLOGO (acesso em 30/07/2014).

No caso dos trabalhadores em geral, os acidentes típicos compõem o principal motivo de afastamento (59,5%). Apenas 2,6% dos auxílios-doença concedidos aos trabalhadores de todo Brasil e de todas as categorias foram por doenças ocupacionais. E quase um quarto dos casos (24,9%) não tiveram emissão de CAT.

GRÁFICO 3.1

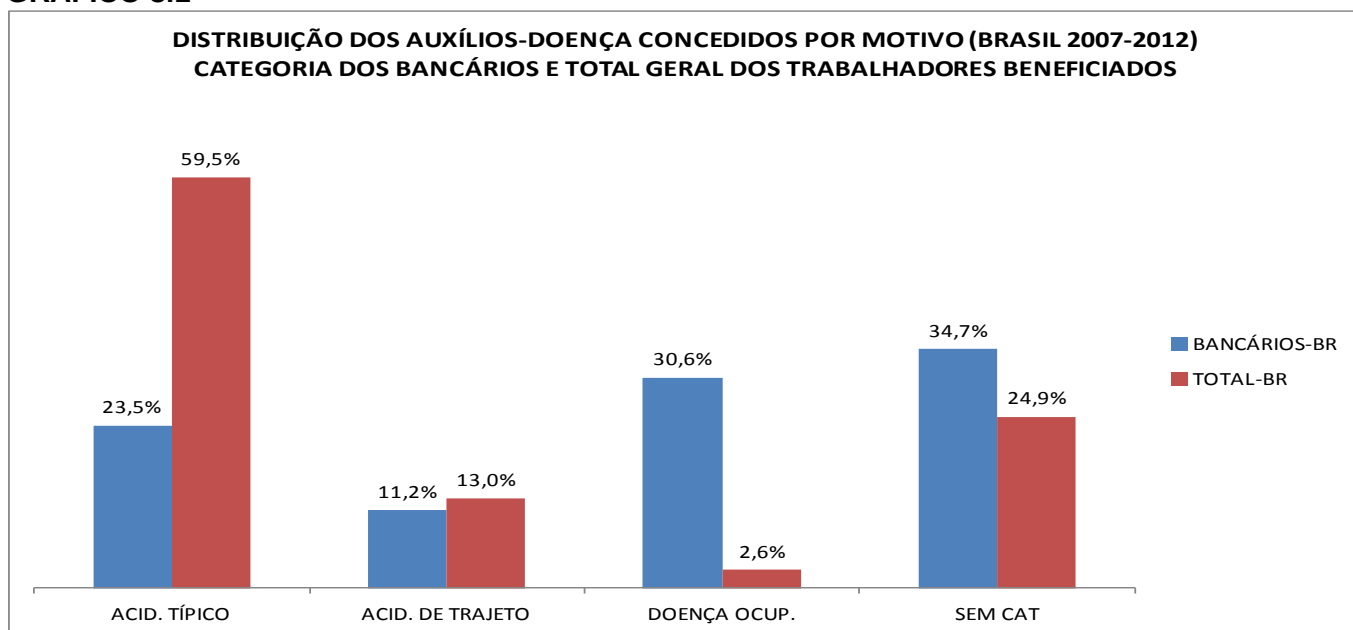
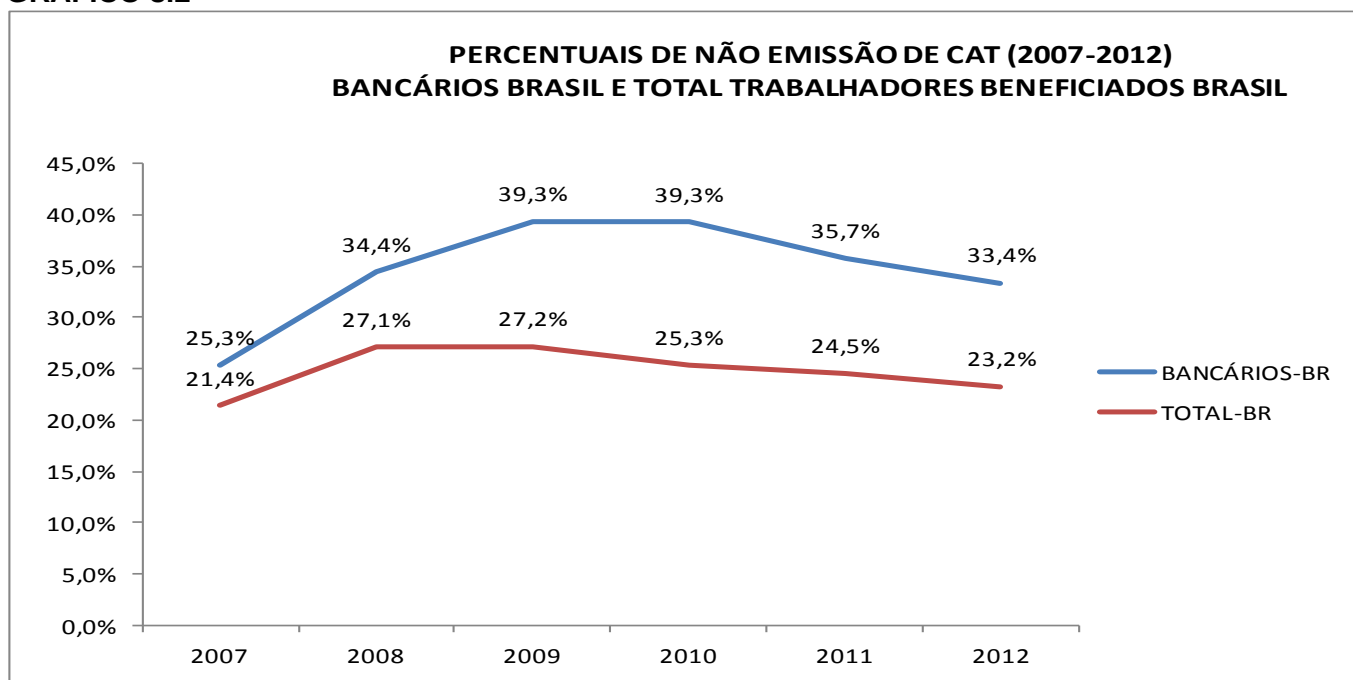


GRÁFICO 3.2



O gráfico 3.2 mostra os percentuais mensais de não emissão de CAT. Podendo-se ver que esse percentual é significativamente maior para a categoria dos bancários, relativamente ao total de trabalhadores beneficiados. Em ambos os casos, os percentuais crescem até 2009, e depois apresentam uma tendência de queda.

TABELA 3.3

FREQUÊNCIA E CRESCIMENTO DAS PRINCIPAIS CAUSAS DE AFASTAMENTO DO TRABALHO (TOTAL BRASIL - 2009-2012).

|                                                                                   | FREQUÊNCIA<br>2009-2012 | CRESCIMENTO<br>2009-2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Lesões, envenenamento e algumas outras consequências de causas externas (S00-T98) | <b><u>25,2%</u></b>     | 35,3%                    |
| Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo (M00-M99)                 | <b><u>19,5%</u></b>     | 32,5%                    |
| Transtornos mentais e comportamentais (F00-F99)                                   | <b><u>10,1%</u></b>     | 25,5%                    |
| Doenças do aparelho digestivo (K00-K93)                                           | 9,7%                    | <b><u>43,5%</u></b>      |
| Doenças do aparelho circulatório (I00-I99)                                        | 8,6%                    | 23,5%                    |
| Neoplasias [tumores] (C00-D48)                                                    | 6,8%                    | <b><u>40,5%</u></b>      |
| Doenças do aparelho geniturinário (N00-N99)                                       | 4,4%                    | 23,1%                    |
| Gravidez, parto e puerpério (O00-O99)                                             | 3,1%                    | <b><u>43,6%</u></b>      |
| Doenças do sistema nervoso (G00-G99)                                              | 2,3%                    | 27,9%                    |
| Algumas doenças infecciosas e parasitárias (A00-B99)                              | 2,1%                    | 28,7%                    |
| (outros)                                                                          | 8,1%                    | -                        |
| TOTAL                                                                             | 100%                    | 35,8%                    |

Fonte de pesquisa: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/menu-de-apoio-estatisticas-seguranca-e-saude-ocupacional](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/menu-de-apoio-estatisticas-seguranca-e-saude-ocupacional)  
(acesso em 30/07/2014)

Considerando o período 2009-2012, as principais doenças ocupacionais que afetaram o total de trabalhadores beneficiários do auxílio-doença previdenciário, a nível de Brasil, foram as lesões e outras consequências de causa externa, as doenças do sistema osteomuscular e os transtornos mentais/comportamentais. Nesse período, o número total de doenças ocupacionais teve um crescimento de 35,8%. Observa-se também que os três grupos de doenças com maior crescimento foram os problemas de gravidez e parto, as doenças do aparelho digestivo e as neoplasias, nessa ordem



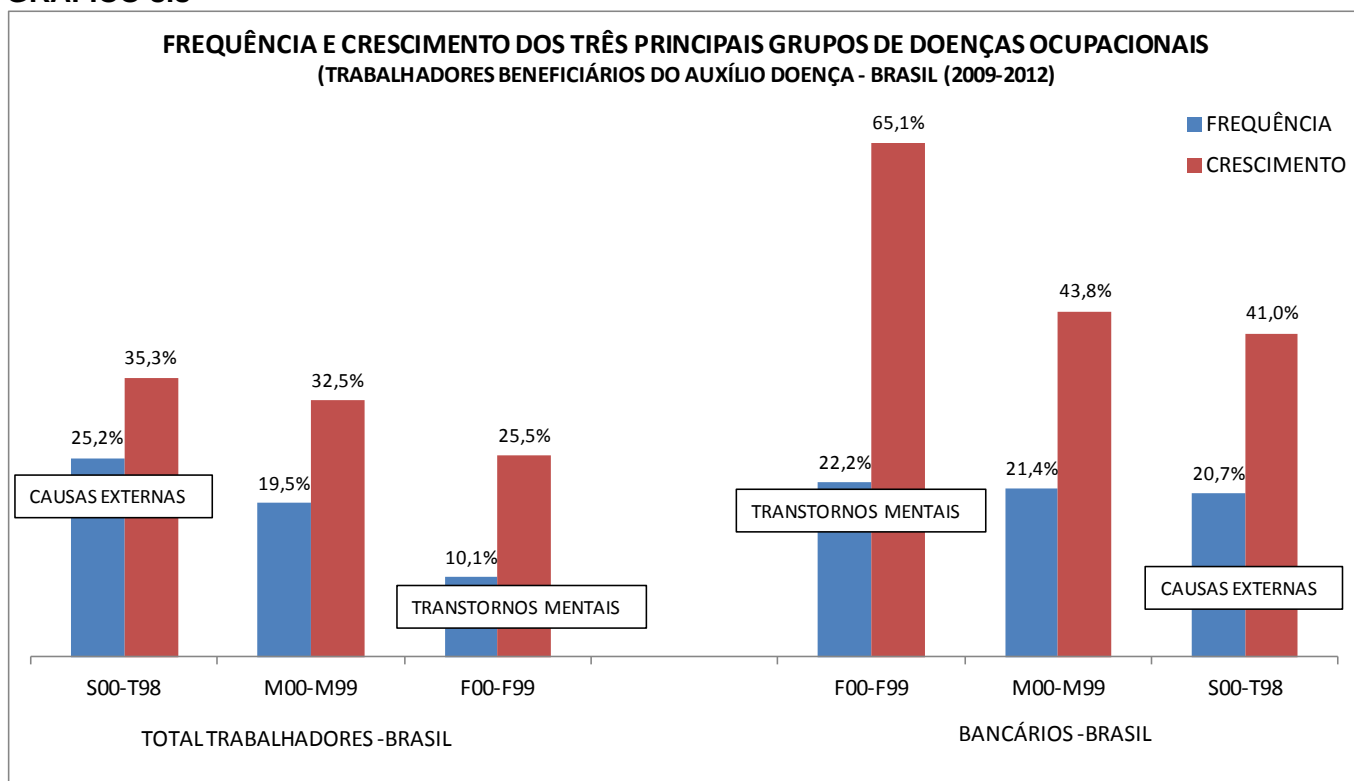
**TABELA 3.4**  
**FREQUÊNCIA E CRESCIMENTO DAS PRINCIPAIS CAUSAS DE AFASTAMENTO DO TRABALHO**  
**(BANCÁRIOS BRASIL - 2009-2012).**

|                                                                                   | FREQUÊNCIA<br>2009-2012 | CRESCIMENTO<br>2009-2012 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Transtornos mentais e comportamentais (F00-F99)                                   | 22,2%                   | <b>65,1%</b>             |
| Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo (M00-M99)                 | 21,4%                   | <b>43,8%</b>             |
| Lesões, envenenamento e algumas outras consequências de causas externas (S00-T98) | 20,7%                   | <b>41,0%</b>             |
| Neoplasias [tumores] (C00-D48)                                                    | 7,5%                    | 27,2%                    |
| Gravidez, parto e puerpério (O00-O99)                                             | 6,2%                    | <b>61,0%</b>             |
| Doenças do aparelho digestivo (K00-K93)                                           | 4,7%                    | 24,7%                    |
| Doenças do aparelho circulatório (I00-I99)                                        | 4,3%                    | 16,8%                    |
| Doenças do aparelho geniturinário (N00-N99)                                       | 3,0%                    | 40,5%                    |
| Doenças do sistema nervoso (G00-G99)                                              | 2,3%                    | 39,9%                    |
| Doenças do olho e anexos (H00-H59)                                                | 1,4%                    | 35,3%                    |
| (outros)                                                                          | 6,5%                    | -                        |
| <b>TOTAL</b>                                                                      | <b>100%</b>             | <b>47,5%</b>             |

Fonte de pesquisa: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/menu-de-apoio-estatisticas-seguranca-e-saude-ocupacional](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/menu-de-apoio-estatisticas-seguranca-e-saude-ocupacional)  
 BANCÁRIOS = (CNAE 6421 e CNAE 6422) (acesso em 30/07/2014)

Considerando o período 2009-2012, as principais doenças ocupacionais que afetaram a categoria dos bancários, a nível de Brasil, foram os transtornos mentais e comportamentais, as doenças do sistema osteomuscular e as lesões e outras consequências de causa externa. E nesse período, o número total de doenças ocupacionais teve um crescimento de 47,5%. Observa-se ainda que, com exceção dos problemas de gravidez e parto, os três grupos de doenças com maior frequência entre os bancários foram também os que apresentaram maior crescimento nesse período, principalmente os transtornos mentais e comportamentais, que cresceram 65,1%.

GRÁFICO 3.3



F00-F99 = Transtornos mentais e comportamentais

M00-M99 = Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo

S00-T98 = Lesões, envenenamento e algumas outras consequências de causas externas

Os três principais grupos de doenças ocupacionais representados no gráfico são responsáveis pela maioria dos auxílios-doença concedidos no Brasil. Para o total de trabalhadores isso corresponde a 54,9%, e, para a categoria dos bancários, esse percentual chega a 64,2%.

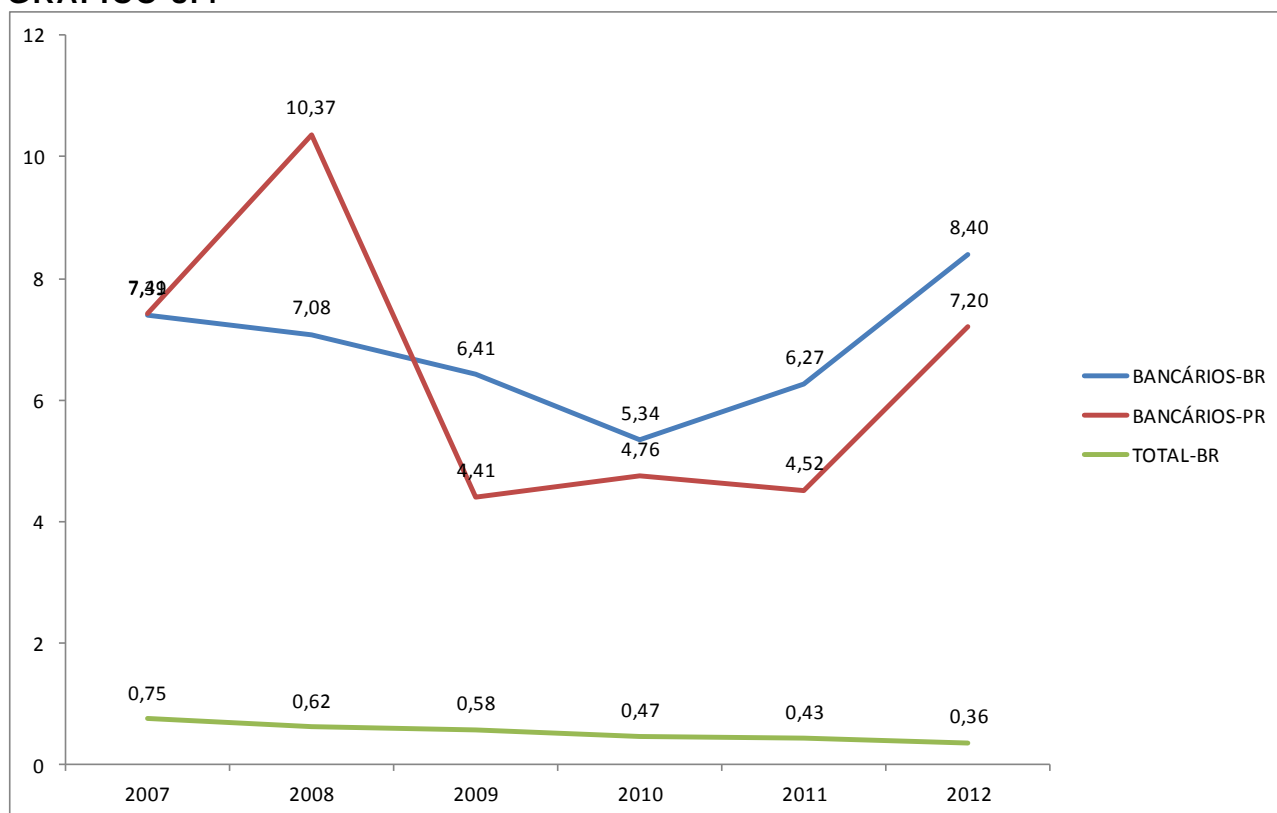
A diferença mais importante entre esses dois grupos de trabalhadores é que, para o total de trabalhadores, ou seja, o total de beneficiários do auxílio-doença, as lesões e outras consequências de causa externa vêm em primeiro lugar e os transtornos mentais ou comportamentais aparecem em terceiro lugar. Entre os bancários acontece o oposto, em primeiro lugar vêm os transtornos mentais e em terceiro, as lesões e outras consequências de causa externa. Devendo-se citar, também, que os percentuais de crescimento do número de auxílios-doença concedidos devido a estas causas, são significativamente maiores entre os bancários.

**TABELA 3.5**

**INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS/1.000 VÍNCULOS (2007-2012)**  
**BANCÁRIOS BRASIL (CNAE 6422), BANCÁRIOS PARANÁ (CNAE 6422)**  
**E TOTAL TRABALHADORES BENEFICIADOS BRASIL.**

|              | 2007 | 2008  | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------|------|-------|------|------|------|------|
| BANCÁRIOS-BR | 7,39 | 7,08  | 6,41 | 5,34 | 6,27 | 8,40 |
| BANCÁRIOS-PR | 7,41 | 10,37 | 4,41 | 4,76 | 4,52 | 7,20 |
| TOTAL-BR     | 0,75 | 0,62  | 0,58 | 0,47 | 0,43 | 0,36 |

Fonte: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT).

**GRÁFICO 3.4**

Para o total de trabalhadores beneficiados pelo auxílio-doença, a incidência de doenças ocupacionais é de menos de 1 por 1000, e vem caindo ao longo dos anos. Entre a categoria dos bancários, seja a nível de Brasil ou de Paraná, os números são bem maiores. Em 2007, o índice do Paraná era muito próximo do índice do Brasil (7,39 e 7,41). Em 2008 a incidência no Paraná subiu a mais de 10 por 1000, mas a partir de 2009 esses números ficam abaixo dos números nacionais.

**TABELA 3.6****NÚMERO MÉDIO DE VÍNCULOS À PREVIDÊNCIA SOCIAL POR CNAE'S SELECIONADAS E CRESCIMENTO. BANCÁRIOS BRASIL (2009-2012)**

|                                          | 2009           | 2010           | 2011           | 2012           | CRESCIMENTO |
|------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Bancos Comerciais                        | 59.619         | 62.729         | 69.463         | 71.101         | 19,3%       |
| Bancos Múltiplos, com Carteira Comercial | 296.241        | 291.857        | 301.167        | 290.931        | -1,8%       |
| Caixas Econômicas                        | 79.518         | 81.594         | 84.244         | 88.337         | 11,1%       |
| Crédito Cooperativo                      | 30.094         | 33.327         | 36.719         | 40.516         | 34,6%       |
| Bancos Múltiplos, sem Carteira Comercial | 2.298          | 2.411          | 2.631          | 3.208          | 39,6%       |
| Bancos de Investimento                   | 947            | 879            | 913            | 948            | 0,1%        |
| Bancos de Desenvolvimento                | 3.073          | 3.341          | 3.523          | 3.617          | 17,7%       |
| <b>Total</b>                             | <b>471.790</b> | <b>476.137</b> | <b>498.661</b> | <b>498.658</b> | <b>5,7%</b> |

Fonte: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT) - INFOLOGO

Em todo o Brasil, entre 2009 e 2012, o crescimento do número de vínculos entre as CNAE's selecionadas foi de 5,7%. No caso dos bancos múltiplos com carteira comercial, houve um decréscimo deste número em 1,8%.

**TABELA 3.7****NÚMERO MÉDIO DE VÍNCULOS À PREVIDÊNCIA SOCIAL POR CNAE'S SELECIONADAS E CRESCIMENTO. BANCÁRIOS PARANÁ (2009-2012)**

|                                          | 2009          | 2010          | 2011          | 2012          | CRESCIMENTO  |
|------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Bancos Comerciais                        | 4.202         | 4.411         | 6.904         | 7.023         | 67,1%        |
| Bancos Múltiplos, com Carteira Comercial | 18.362        | 18.916        | 17.910        | 17.924        | -2,4%        |
| Caixas Econômicas                        | 5.446         | 5.563         | 5.672         | 5.956         | 9,4%         |
| Crédito Cooperativo                      | 3.955         | 4.343         | 4.728         | 5.392         | 36,3%        |
| Bancos Múltiplos, sem Carteira Comercial | 92            | 131           | 156           | 276           | 201,0%       |
| Bancos de Investimento                   | 11            | 10            | 10            | 9             | -13,5%       |
| Bancos de Desenvolvimento                | 153           | 152           | 149           | 150           | -1,9%        |
| <b>Total</b>                             | <b>32.222</b> | <b>33.528</b> | <b>35.528</b> | <b>36.731</b> | <b>14,0%</b> |

Fonte: [www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT](http://www.previdencia.gov.br/estatisticas/AEAT) - INFOLOGO

No Paraná, entre 2009 e 2012, o crescimento do número de vínculos entre as CNAE's selecionadas foi de 14%. No caso dos bancos múltiplos com carteira comercial, houve um decréscimo deste número em 2,4%.

## 4 - DADOS DE MORTALIDADE ENTRE BANCÁRIOS (2006-2013)

A partir de dados do Ministério da Saúde (Sistema de Informações sobre Mortalidade) foi possível analisar os casos de morte na categoria dos bancários.

Os dados fornecidos pelo MS, que cobrem o período de 2006 a 2013, trazem o perfil dos indivíduos (sexo idade, município e ocupação) com a descrição da CID (Classificação Internacional de Doenças) da causa básica da morte. A classificação dos indivíduos por categoria profissional, no nosso caso, bancários, foi feita pelo MS que utilizou a CBO (Classificação Brasileira de Ocupações).

Analizando essas informações, verificou-se que nos oito anos deste período (2006 a 2013), no Brasil ocorreram 7.074 mortes na categoria profissional dos bancários. Deste total de mortes, 709, ou 10,02%, foram registradas no Paraná.

A nível de Brasil, ocorreram 56 mortes autoprovocadas (suicídios) entre bancários, o que corresponde a 0,79% do total das mortes. Enquanto que no Paraná ocorreram 13 suicídios de bancários, o que corresponde a 1,83% das mortes dentro desta categoria no estado. Percebe-se aqui que, em termos percentuais, a incidência desses casos no Paraná é mais que o dobro do que ocorre no Brasil. A tabela 4.1, abaixo, mostra estes números.

**TABELA 4.1**

**MORTES POR CAUSAS DIVERSAS E MORTES AUTOPROVOCADAS ENTRE BANCÁRIOS (2006-2013).**

|        | TOTAL DE MORTES | ( % )  | MORTES AUTOPROVOCADAS | ( % )  | ( % DAS MORTES ) |
|--------|-----------------|--------|-----------------------|--------|------------------|
| BRASIL | 7.074           | 100%   | 56                    | 100%   | 0,79%            |
| PARANÁ | 709             | 10,02% | 13                    | 23,21% | 1,83%            |

Fonte: Ministério da Saúde

As mortes autoprovocadas (suicídios) são identificadas pelos códigos CID que vão de X61 a X84. Com o objetivo de se fazer outras comparações relativas a este índice, foi solicitado ao Ministério da Saúde os números de mortalidade da população adulta do Paraná. Pelos dados fornecidos pelo M.S, e que se referem ao período 2006-2012, fica-se sabendo que, no total, foram registrados 429.834 atestados de óbito no Paraná entre 2006 e 2012 entre a população com 18 anos ou mais. Deste total, 4.066 foram casos de morte autoprovocada (suicídio), o que representa 0,95% do total das mortes registradas. O que vem comprovar que os casos desse tipo de morte entre os bancários paranaenses estão muito acima do que se poderia esperar.

Analizando como se distribuem esses casos de morte por estado, verifica-se que o Paraná é, juntamente com São Paulo, o estado com o maior número de casos de mortes autoprovocadas na categoria dos bancários, como se pode ver na tabela 4.2, na página seguinte.

**TABELA 4.2**  
**CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS**  
**POR ESTADO (2006-2013).**

| ESTADO            | CASOS | ( % )  |
|-------------------|-------|--------|
| PARANÁ            | 13    | 23,2%  |
| SÃO PAULO         | 13    | 23,2%  |
| RIO DE JANEIRO    | 8     | 14,3%  |
| RIO GRANDE DO SUL | 5     | 8,9%   |
| MINAS GERAIS      | 6     | 10,7%  |
| SANTA CATARINA    | 4     | 7,1%   |
| BAHIA             | 1     | 1,8%   |
| ESPÍRITO SANTO    | 1     | 1,8%   |
| MARANHÃO          | 1     | 1,8%   |
| PARÁ              | 1     | 1,8%   |
| PERNAMBUCI        | 1     | 1,8%   |
| AMAZONAS          | 1     | 1,8%   |
| RONDÔNIA          | 1     | 1,8%   |
| TOTAL             | 56    | 100,0% |

Fonte: Ministério da Saúde

Das 13 mortes autoprovocadas que ocorreram no Paraná entre 2006 e 2013, sete delas (53,8%) foram em Curitiba (tabela 4.3).

**TABELA 4.3**  
**CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS**  
**POR MUNICÍPIO PARANAENSE (2006-2013).**

| ESTADO                | CASOS | ( % )  |
|-----------------------|-------|--------|
| CURITIBA              | 7     | 53,8%  |
| MARINGÁ               | 1     | 7,7%   |
| APUCARANA             | 1     | 7,7%   |
| NOVA ESPERANÇA        | 1     | 7,7%   |
| PONTAL DO PARANÁ      | 1     | 7,7%   |
| CAP. LEONIDAS MARQUES | 1     | 7,7%   |
| SÃO MIGUEL DO IGUAÇU  | 1     | 7,7%   |
| TOTAL                 | 13    | 100,0% |

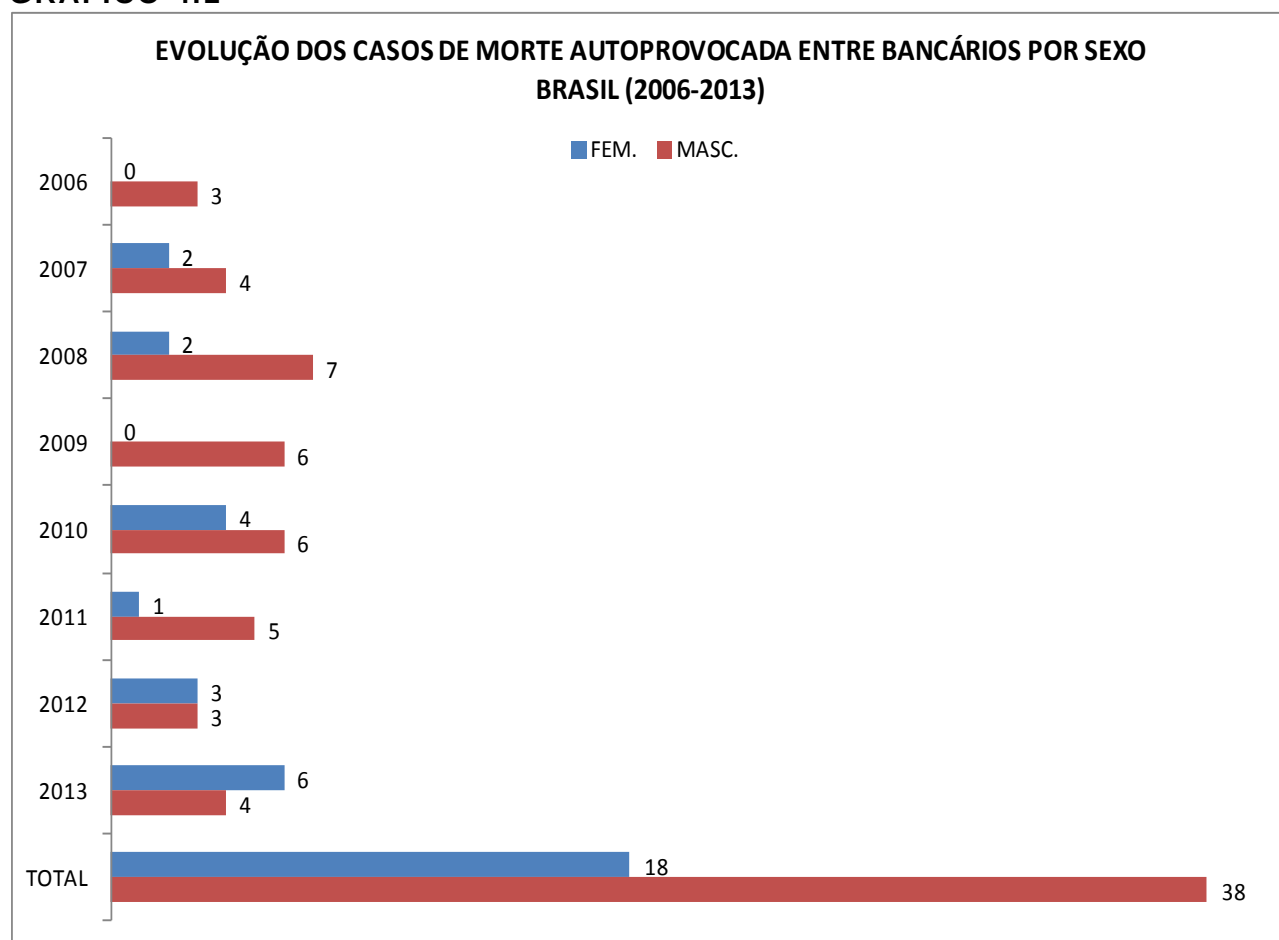
Fonte: Ministério da Saúde

**TABELA 4.4****EVOLUÇÃO DOS CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR SEXO (2006-2013).**

|               | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012     | 2013     | TOTAL | (%)   |
|---------------|------|------|------|------|------|------|----------|----------|-------|-------|
| <b>BRASIL</b> |      |      |      |      |      |      |          |          |       |       |
| FEM.          | 0    | 2    | 2    | 0    | 4    | 1    | <u>3</u> | <u>6</u> | 18    | 32,1% |
| MASC.         | 3    | 4    | 7    | 6    | 6    | 5    | <u>3</u> | <u>4</u> | 38    | 67,9% |
| TOTAL BR      | 3    | 6    | 9    | 6    | 10   | 6    | 6        | 10       | 56    | 100%  |
| <b>PARANÁ</b> |      |      |      |      |      |      |          |          |       |       |
| FEM.          | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | <u>1</u> | <u>1</u> | 2     | 15,4% |
| MASC.         | 1    | 0    | 3    | 3    | 1    | 2    | <u>0</u> | <u>1</u> | 11    | 84,6% |
| TOTAL PR      | 1    | 0    | 3    | 3    | 1    | 2    | 1        | 2        | 13    | 100%  |

Fonte: Ministério da Saúde

Ao analisar a evolução anual dos casos de suicídio por sexo, primeiramente se verifica que, no total a nível de Brasil, os homens são a grande maioria, e no Paraná esse percentual é ainda maior (84,6%). Porém, nos últimos dois anos, a participação das mulheres nesse tipo de morte vem crescendo, e em 2013 já supera o número de homens. Pelo gráfico 4.1, abaixo, se pode visualizar melhor essa evolução nos dados a nível de Brasil.

**GRÁFICO 4.1**

**TABELA 4.5****DISTRIBUIÇÃO POR IDADE DAS MORTES AUTOPROVOCADAS ENTRE BANCÁRIOS (2006-2013).**

|        | 20 A 30  | 31 A 40  | 41 A 50  | MAIS DE 50 ANOS | TOTAL     |
|--------|----------|----------|----------|-----------------|-----------|
| BRASIL | 12 (21%) | 11 (20%) | 18 (32%) | 15 (27%)        | 56 (100%) |
| PARANÁ | 4 (31%)  | 3 (23%)  | 1 (8%)   | 5 (38%)         | 13 (100%) |

Fonte: Ministério da Saúde

Com relação à idade dos bancários que cometeram suicídio, a nível de Brasil o maior percentual está na faixa dos 41 a 50 anos (32%). Enquanto no Paraná o maior percentual está na faixa acima de 50 anos (38%).

Porém, verifica-se também que, no Paraná, a maioria dos casos (54%) fica na faixa dos 20 aos 40 anos. Enquanto que, a nível nacional, a maioria (59%) tinha mais de 40 anos.

**TABELA 4.6****CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR OCUPAÇÃO (BRASIL - 2006-2013).**

| OCUPAÇÃO (CBO)                                      | CASOS | ( % )  |
|-----------------------------------------------------|-------|--------|
| Técnico de operações e serviços bancários - renda f | 11    | 19,6%  |
| Chefe de serviços bancários                         | 8     | 14,3%  |
| Analista de produtos bancários                      | 6     | 10,7%  |
| Analista financeiro (instituições financeiras)      | 6     | 10,7%  |
| Técnico de operações e serviços bancários - câmbio  | 6     | 10,7%  |
| Técnico de operações e serviços bancários - crédito | 5     | 8,9%   |
| Gerente de produtos bancários                       | 3     | 5,4%   |
| Analista de crédito (instituições financeiras)      | 2     | 3,6%   |
| Gerente de agência                                  | 2     | 3,6%   |
| Analista de crédito rural                           | 1     | 1,8%   |
| Gerente de câmbio e comércio exterior               | 1     | 1,8%   |
| Gerente de captação (fundos e investimentos institu | 1     | 1,8%   |
| Gerente de crédito e cobrança                       | 1     | 1,8%   |
| Gerente de crédito rural                            | 1     | 1,8%   |
| Técnico de operações e serviços bancários - leasing | 1     | 1,8%   |
| Tesoureiro de banco                                 | 1     | 1,8%   |
| TOTAL                                               | 56    | 100,0% |

Fonte: Ministério da Saúde

Os maiores números de morte autoprovoada entre os bancários brasileiros estão entre os Técnicos e os Analistas (68%). Sendo que somente os Técnicos respondem por 41% dos casos.



**TABELA 4.7****CASOS DE MORTE AUTOPROVOCADA ENTRE BANCÁRIOS POR OCUPAÇÃO (PARANÁ - 2006-2013).**

| OCUPAÇÃO (CBO)                                      | CASOS     | ( % )         |
|-----------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Técnico de operações e serviços bancários - renda f | 6         | 46,2%         |
| Chefe de serviços bancários                         | 3         | 23,1%         |
| Analista de produtos bancários                      | 2         | 15,4%         |
| Gerente de agência                                  | 1         | 7,7%          |
| Técnico de operações e serviços bancários - câmbio  | 1         | 7,7%          |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>13</b> | <b>100,0%</b> |

Fonte: Ministério da Saúde

Entre os bancários paranaenses os maiores números de morte autoprovocada, no período 2006-2013, também estão entre os Técnicos e os Analistas (69%). Somente os Técnicos são responsáveis por 54% dos casos.

**TABELA 4.8****ÓBITOS DE BANCÁRIOS POR GRUPO DE CID (BRASIL 2006-2013).**

| GRUPO        | NUM. ÓBITOS | ( % )         |
|--------------|-------------|---------------|
| C            | 1891        | 26,7%         |
| I            | 1842        | 26,0%         |
| J            | 739         | 10,4%         |
| K            | 459         | 6,5%          |
| E            | 340         | 4,8%          |
| V            | 272         | 3,8%          |
| R            | 231         | 3,3%          |
| G            | 229         | 3,2%          |
| X            | 172         | 2,4%          |
| A            | 168         | 2,4%          |
| B            | 159         | 2,2%          |
| N            | 157         | 2,2%          |
| Y            | 119         | 1,7%          |
| W            | 103         | 1,5%          |
| D            | 64          | 0,9%          |
| M            | 44          | 0,6%          |
| F            | 51          | 0,7%          |
| L            | 21          | 0,3%          |
| Q            | 8           | 0,1%          |
| O            | 4           | 0,1%          |
| H            | 1           | 0,0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>7074</b> | <b>100,0%</b> |

As doenças que estão como as principais causas básicas de mortalidade entre os bancários brasileiros pertencem ao grupo C e ao grupo I, que são, respectivamente, as neoplasias (câncer) e os problemas do coração.

Fonte: Ministério da Saúde

**TABELA 4.9**  
**PRINCIPAIS CAUSAS DE ÓBITOS ENTRE OS BANCÁRIOS**  
**(BRASIL 2006-2013)**

| <b>CID (DESCRIÇÃO)</b>                      | <b>ÓBITOS</b> |
|---------------------------------------------|---------------|
| Infarto agudo do miocardio                  | 556           |
| Pneumonia p/microorg NE                     | 313           |
| Neopl malig dos bronquios e dos pulmoes     | 304           |
| Diabetes mellitus NE                        | 213           |
| Outr doenc pulmonares obstrutivas cronicas  | 197           |
| Neopl malig da prostata                     | 161           |
| Neopl malig do colon                        | 157           |
| Acid vasc cerebr NE como hemorrag isquemico | 151           |
| Doenc isquemica cronica do coracao          | 151           |
| Outr causas mal definidas e NE mortalidade  | 146           |
| Neopl malig da mama                         | 144           |
| Outr septicemias                            | 122           |
| Neopl malig do estomago                     | 121           |

Fonte: Ministério da Saúde

Dentre as principais causas de óbitos entre os bancários, a nível nacional, destaca-se o infarto.

**TABELA 4.10**  
**CLASSIFICAÇÃO DAS MORTES AUTOPROVOCADAS POR CID**  
**(BRASIL 2006-2013)**

| <b>CID (DESCRIÇÃO)</b>                             | <b>ÓBITOS</b> | <b>(%)</b>  |
|----------------------------------------------------|---------------|-------------|
| X70-Lesao autoprov intenc enforc estrang sufoc     | 24            | 42,9%       |
| X80-Lesao autoprov intenc precip lugar elevado     | 7             | 12,5%       |
| X74-Lesao autoprov intenc disp outr arma fogo e NE | 5             | 8,9%        |
| X84-Lesao autoprov intenc p/meios NE               | 4             | 7,1%        |
| X72-Lesao autoprov intenc disp arma fogo de mao    | 3             | 5,4%        |
| X69-Auto-int intenc outr prod quim subst noc NE    | 3             | 5,4%        |
| X78-Lesao autoprov intenc obj cortante penetr      | 2             | 3,6%        |
| X76-Lesao autoprov intenc fumaca fogo e chamas     | 2             | 3,6%        |
| X68-Auto-intox intenc a pesticidas                 | 2             | 3,6%        |
| X81-Lesao autoprov intenc precip perm obj movim    | 1             | 1,8%        |
| X71-Lesao autoprov intenc p/afogamento submersao   | 1             | 1,8%        |
| X64-Auto-int intenc out drog med subst biolog NE   | 1             | 1,8%        |
| X61-Auto-int int a-conv sed hip a-park psic NCOP   | 1             | 1,8%        |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>56</b>     | <b>100%</b> |

Fonte: Ministério da Saúde

A tabela 4.10 mostra as causas, ou meios empregados, para os casos de morte autoprovocada entre os bancários brasileiros.

As tabelas 4.11 e 4.12 (abaixo) mostram as causas, ou meios empregados, para os casos de morte autoprovoada entre os bancários do Paraná e de Curitiba especificamente.

**TABELA 4.11**

**CLASSIFICAÇÃO DAS MORTES AUTOPROVOCADAS POR CID (PARANÁ).**

| <b>CID (DESCRIÇÃO)</b>                           | <b>ÓBITOS</b> | <b>(%)</b>  |
|--------------------------------------------------|---------------|-------------|
| X70-Lesao autoprov intenc enforc estrang sufoc   | 6             | 46,2%       |
| X80-Lesao autoprov intenc precip lugar elevado   | 2             | 15,4%       |
| X74-Lesao autopr intenc disp outr arma fogo e NE | 2             | 15,4%       |
| X76-Lesao autoprov intenc fumaca fogo e chamas   | 1             | 7,7%        |
| X72-Lesao autoprov intenc disp arma fogo de mao  | 1             | 7,7%        |
| X84-Lesao autoprov intenc p/meios NE             | 1             | 7,7%        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>13</b>     | <b>100%</b> |

Fonte: Ministério da Saúde

**TABELA 4.12**

**CLASSIFICAÇÃO DAS MORTES AUTOPROVOCADAS POR CID (CURITIBA).**

| <b>CID (DESCRIÇÃO)</b>                           | <b>ÓBITOS</b> | <b>(%)</b>  |
|--------------------------------------------------|---------------|-------------|
| X70-Lesao autoprov intenc enforc estrang sufoc   | 3             | 42,9%       |
| X74-Lesao autopr intenc disp outr arma fogo e NE | 2             | 28,6%       |
| X84-Lesao autoprov intenc p/meios NE             | 1             | 14,3%       |
| X80-Lesao autoprov intenc precip lugar elevado   | 1             | 14,3%       |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>7</b>      | <b>100%</b> |

Fonte: Ministério da Saúde