CONTRIBUIÇÕES DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CAMPINA GRANDE E REGIÃO (RAMO FINANCEIRO), À AGENDA REGULATÓRIA 2027 – CTPP

Eixo 1 – Saúde mental e riscos psicossociais

Proposta 1 – Prevenção dos riscos psicossociais decorrentes de metas abusivas e pressão por resultados

1. Tema específico

Aperfeiçoamento da NR-1 e sua articulação com a NR-17 para estabelecer critérios de identificação, avaliação e prevenção dos riscos psicossociais relacionados aos modelos de gestão, cobrança de metas, pressão por produtividade e práticas abusivas de gestão nas instituições financeiras.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

O modelo de gestão predominante em muitas instituições financeiras é marcado pela cobrança permanente de resultados, metas crescentes, pressão por vendas e monitoramento individual de desempenho.

Essas práticas podem produzir sobrecarga emocional, ansiedade, depressão, esgotamento profissional e outros transtornos relacionados ao trabalho.

É necessário avançar na regulamentação para que os riscos psicossociais sejam efetivamente identificados e enfrentados na origem, responsabilizando as organizações pela adoção de medidas preventivas, em vez de transferir ao trabalhador a responsabilidade pelo próprio adoecimento.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Divulgação diária de rankings individuais de vendas e produtividade, expondo trabalhadores que não alcançam os resultados esperados.
- Cobranças de metas por mensagens, ligações e reuniões sucessivas durante a jornada.
- Pressão de gestores para que funcionários comercializem produtos financeiros mesmo diante de dificuldades operacionais ou da ausência de demanda dos clientes.
- Ameaças veladas de transferência, perda de funções ou desligamento em razão do não cumprimento de metas.
- Trabalhadores que desenvolvem transtornos de ansiedade, depressão e burnout em decorrência da pressão contínua por resultados.

(83) 3341-4005
@bancarioscg
bancarioscg.com.br

Proposta 2 – Prevenção e enfrentamento do assédio moral organizacional

1. Tema específico

Aperfeiçoamento das disposições da NR-1 e da NR-5 para estabelecer mecanismos de prevenção, identificação e enfrentamento do assédio moral organizacional e das práticas abusivas de gestão.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

O assédio moral no setor financeiro frequentemente não se limita a comportamentos individuais. Pode estar associado a modelos de gestão que utilizam constrangimento, exposição pública, ameaças e pressão psicológica como instrumentos de obtenção de resultados.

É necessário reconhecer que práticas organizacionais sistemáticas podem constituir fatores de risco psicossocial e devem ser enfrentadas por medidas preventivas incorporadas ao gerenciamento de riscos ocupacionais.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Reuniões nas quais funcionários são constrangidos publicamente por não atingirem metas.
- Gestores que utilizam ameaças de demissão ou retirada de funções para pressionar equipes.
- Exposição de trabalhadores em grupos de mensagens corporativas com comparações depreciativas de desempenho.
- Isolamento profissional de empregados considerados de baixo desempenho.
- Retaliações contra trabalhadores que denunciam situações de assédio ou questionam práticas abusivas.

Proposta 3 – Impactos da inteligência artificial e da gestão algorítmica sobre a saúde dos trabalhadores

1. Tema específico

Estabelecimento de critérios de avaliação e prevenção dos riscos psicossociais e ergonômicos decorrentes da utilização de inteligência artificial, algoritmos e sistemas digitais de monitoramento e controle do trabalho.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

A transformação digital do sistema financeiro está ampliando o uso de ferramentas automatizadas para controlar produtividade, acompanhar atendimentos, avaliar desempenho e estabelecer parâmetros de cobrança.

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

Embora a tecnologia possa contribuir para a eficiência dos processos, sua utilização sem critérios de proteção pode intensificar o ritmo de trabalho, ampliar a vigilância e provocar insegurança, estresse e sobrecarga mental.

A regulamentação deve acompanhar essas transformações, assegurando que a inovação tecnológica não comprometa a saúde e a dignidade dos trabalhadores.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Sistemas que contabilizam o tempo de atendimento e classificam funcionários conforme sua produtividade.
- Plataformas que acompanham em tempo real o cumprimento de metas comerciais.
- Algoritmos que identificam trabalhadores com desempenho abaixo de parâmetros estabelecidos e geram cobranças automáticas.
- Monitoramento permanente de pausas, tempo de conexão e atividades realizadas nos sistemas corporativos.
- Utilização de ferramentas automatizadas para distribuir tarefas e estabelecer metas sem considerar as condições reais de trabalho.

Eixo 2 – Ergonomia e organização do trabalho

Proposta 4 – Atualização dos critérios ergonômicos para as atividades bancárias e financeiras

1. Tema específico

Aperfeiçoamento da NR-17 para contemplar as especificidades das atividades bancárias, considerando o trabalho intensivo com computadores, atendimento simultâneo por diferentes canais, movimentos repetitivos, ritmo de trabalho e necessidade de pausas.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

A digitalização das atividades bancárias ampliou o tempo de exposição dos trabalhadores às telas e aos equipamentos eletrônicos, além de aumentar a quantidade de tarefas executadas simultaneamente.

A organização do trabalho, associada à redução de equipes e ao aumento das demandas, pode contribuir para o desenvolvimento de doenças osteomusculares, fadiga visual, dores crônicas e esgotamento físico e mental.

A regulamentação precisa considerar não apenas as condições físicas dos postos de trabalho, mas também a intensidade, o volume e a organização das atividades.

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Trabalhadores que permanecem praticamente toda a jornada diante de computadores, realizando movimentos repetitivos.
- Funcionários que precisam atender clientes presencialmente, responder mensagens, realizar ligações e alimentar sistemas simultaneamente.
- Ausência de pausas adequadas em razão do volume de trabalho e das metas estabelecidas.
- Trabalhadores que desenvolvem lesões por esforços repetitivos e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (LER/DORT).
- Redução de funcionários nas agências sem correspondente diminuição das atividades e responsabilidades.

Proposta 5 – Impactos do fechamento de agências, reestruturações e redução dos quadros de pessoal sobre a saúde dos trabalhadores

1. Tema específico

Estabelecimento de critérios para identificação e prevenção dos riscos psicossociais e ergonômicos decorrentes de reestruturações organizacionais, fechamento de unidades, redução de postos de trabalho e redistribuição de atividades nas instituições financeiras.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

O processo de transformação do sistema financeiro tem sido acompanhado pelo fechamento de agências, redução dos quadros funcionais, terceirização de atividades e concentração de serviços em determinadas unidades.

Essas mudanças frequentemente provocam sobrecarga dos trabalhadores que permanecem nas instituições, insegurança profissional, acúmulo de funções e aumento da pressão por resultados.

É importante que os impactos dessas decisões empresariais sejam considerados no gerenciamento dos riscos ocupacionais, com medidas preventivas antes e durante os processos de reestruturação.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Fechamento de agências com transferência de toda a demanda para unidades que já apresentam equipes reduzidas.
- Funcionários que passam a desempenhar atividades de colegas desligados ou transferidos, sem redução das metas.
- Reestruturações que provocam deslocamentos compulsórios e mudanças abruptas de funções.

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

- Insegurança permanente diante de programas de demissão voluntária e ameaças de extinção de postos de trabalho.
- Aumento dos afastamentos por adoecimento em equipes submetidas a processos sucessivos de reorganização.

Eixo 3 – Novas formas de trabalho e transformações tecnológicas

Proposta 6 – Saúde e segurança no teletrabalho e no trabalho híbrido

1. Tema específico

Aperfeiçoamento das NR-1 e NR-17 para estabelecer critérios específicos de prevenção dos riscos ergonômicos e psicossociais no teletrabalho e no trabalho híbrido.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

A ampliação do trabalho remoto no setor financeiro modificou as relações e os ambientes de trabalho, trazendo novos desafios relacionados à ergonomia, à organização da jornada, ao isolamento profissional e à hiperconectividade.

É necessário assegurar que o trabalhador em regime remoto tenha condições adequadas de saúde e segurança, com responsabilidades claramente estabelecidas para as instituições empregadoras.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Trabalhadores que utilizam mobiliário doméstico inadequado para executar suas atividades durante toda a jornada.
- Funcionários que permanecem conectados aos sistemas corporativos mesmo após o encerramento do expediente.
- Participação excessiva em reuniões virtuais, dificultando pausas e períodos de concentração.
- Cobranças e mensagens de gestores fora do horário contratual.
- Isolamento dos trabalhadores remotos, dificultando a identificação de situações de assédio e adoecimento.

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

Proposta 7 – Prevenção dos riscos ocupacionais nas centrais de atendimento e operações digitais

1. Tema específico

Estabelecimento de critérios específicos de prevenção dos riscos ergonômicos e psicossociais nas atividades de atendimento telefônico, centrais de relacionamento, suporte digital e operações bancárias com monitoramento intensivo de produtividade.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

O crescimento dos canais digitais e das centrais de atendimento ampliou a exposição dos trabalhadores a atividades repetitivas, controle rigoroso do tempo, pressão por produtividade e contato permanente com clientes.

Essas condições podem provocar fadiga vocal, problemas auditivos, estresse, esgotamento mental e doenças osteomusculares.

É importante que as normas considerem as características específicas dessas atividades, inclusive quando executadas por empregados de instituições financeiras ou empresas terceirizadas.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Trabalhadores submetidos ao controle rigoroso do tempo médio de atendimento.
- Exigência de cumprimento de metas de ligações, vendas e resolução de demandas.
- Atendimento simultâneo de diferentes clientes por telefone, chat e outros canais.
- Exposição frequente a agressões verbais e situações de conflito com clientes.
- Ausência de pausas suficientes entre atendimentos e sobrecarga de atividades.

Eixo 4 – Prevenção de doenças e proteção dos trabalhadores

Proposta 8 – Aprimoramento do acompanhamento e da prevenção das doenças relacionadas ao trabalho

1. Tema específico

Aperfeiçoamento da NR-7 e da NR-1 para fortalecer a identificação, o acompanhamento e a prevenção das doenças físicas e mentais relacionadas às atividades financeiras, incluindo mecanismos de integração entre o Programa de

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

O adoecimento dos trabalhadores do sistema financeiro exige medidas preventivas mais abrangentes, capazes de identificar os fatores relacionados à organização do trabalho e não apenas tratar as consequências individuais das doenças.

O acompanhamento dos indicadores de afastamentos, acidentes e doenças ocupacionais deve contribuir para identificar ambientes e processos de trabalho que estejam produzindo adoecimento.

Também é necessário aprimorar os procedimentos de retorno ao trabalho e readaptação profissional.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Crescimento dos afastamentos por depressão, ansiedade e síndrome de burnout.
- Trabalhadores diagnosticados com LER/DORT em decorrência de atividades repetitivas.
- Empregados que retornam de afastamentos previdenciários e são imediatamente submetidos às mesmas condições de trabalho que contribuíram para seu adoecimento.
- Readaptação profissional sem avaliação adequada das limitações e necessidades do trabalhador.
- Ausência de utilização dos dados de afastamentos para revisar os riscos ocupacionais e adotar medidas preventivas.

Proposta 9 – Prevenção da violência e proteção dos trabalhadores expostos a assaltos, ameaças e situações traumáticas

1. Tema específico

Aperfeiçoamento da NR-1 para estabelecer diretrizes de prevenção e acolhimento dos trabalhadores expostos a assaltos, sequestros, ameaças, explosões de caixas eletrônicos e outras situações de violência relacionadas às atividades financeiras.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

Os trabalhadores bancários estão sujeitos a situações de violência que podem produzir consequências físicas e psicológicas duradouras.

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

Mesmo quando não há lesões físicas, a exposição a episódios traumáticos pode provocar transtornos de ansiedade, depressão, síndrome do pânico e outros problemas de saúde mental.

É necessário fortalecer a prevenção e estabelecer procedimentos de acolhimento, acompanhamento e proteção após essas ocorrências.

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Funcionários que presenciam assaltos ou são mantidos sob ameaça durante ações criminosas.
- Trabalhadores expostos a explosões de caixas eletrônicos e ataques a unidades bancárias.
- Empregados que retornam ao mesmo ambiente de trabalho logo após episódios traumáticos, sem avaliação adequada de suas condições psicológicas.
- Ausência de acompanhamento psicológico e médico após ocorrências de violência.
- Trabalhadores que desenvolvem medo, ansiedade e insegurança para retornar às atividades.

Proposta 10 – Participação dos trabalhadores e das entidades sindicais na identificação e prevenção dos riscos ocupacionais

1. Tema específico

Aperfeiçoamento da NR-1 e da NR-5 para fortalecer a participação dos trabalhadores, das CIPAs e das entidades sindicais nos processos de identificação, avaliação, acompanhamento e prevenção dos riscos ocupacionais.

2. Justificativa para inclusão na agenda regulatória

A prevenção efetiva dos riscos ocupacionais depende do conhecimento de quem vivencia diariamente as condições de trabalho.

No setor financeiro, muitos problemas relacionados à pressão por metas, assédio organizacional, sobrecarga e adoecimento não são adequadamente identificados pelas avaliações realizadas exclusivamente pelas empresas.

A participação dos trabalhadores e de suas representações contribui para ampliar a transparência, melhorar o diagnóstico das condições de trabalho e fortalecer a efetividade das medidas preventivas.

(83) 3341-4005
@bancarioscg
bancarioscg.com.br

3. Exemplos práticos ou situações concretas

- Avaliações de riscos ocupacionais realizadas sem ouvir os trabalhadores diretamente envolvidos nas atividades.
- CIPAs que não recebem informações suficientes sobre problemas de saúde e segurança existentes nas unidades.
- Trabalhadores que deixam de relatar situações de assédio ou adoecimento por medo de retaliações.
- Programas de prevenção que não consideram denúncias, pesquisas e levantamentos realizados pelas entidades sindicais.
- Ausência de acompanhamento da efetividade das medidas corretivas adotadas pelas instituições financeiras.

Quadro-resumo das propostas para encaminhamento à CUT

Nº	Tema específico	Norma relacionada
1	Metas abusivas e riscos psicossociais	NR-1 e NR-17
2	Assédio moral organizacional	NR-1 e NR-5
3	Inteligência artificial e gestão algorítmica	NR-1 e NR-17
4	Ergonomia nas atividades bancárias	NR-17
5	Fechamento de agências e reestruturações	NR-1 e NR-17
6	Teletrabalho e trabalho híbrido	NR-1 e NR-17
7	Centrais de atendimento e operações digitais	NR-1 e NR-17
8	Prevenção de doenças ocupacionais	NR-1 e NR-7
9	Violência e situações traumáticas	NR-1
10	Participação dos trabalhadores e sindicatos	NR-1 e NR-5

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br

Nossa recomendação para a representação da CUT

Das dez propostas, consideramos que três devem receber atenção especial e ser defendidas com maior intensidade:

1. **Metas abusivas e riscos psicossociais:** porque atingem diretamente a saúde dos trabalhadores e estão relacionadas ao modelo de gestão adotado pelas instituições financeiras.
2. **Inteligência artificial e gestão algorítmica:** porque representam um desafio crescente e ainda pouco enfrentado na regulamentação da saúde e segurança no trabalho.
3. **Fechamento de agências, redução de pessoal e reestruturações:** porque essas mudanças afetam diretamente as condições de trabalho, ampliam a sobrecarga e produzem insegurança profissional.

Há uma questão política importante nessa contribuição: precisamos evitar que a discussão sobre saúde mental seja reduzida à oferta de psicólogos, palestras motivacionais e programas de qualidade de vida.

O problema não está apenas na capacidade individual de o trabalhador suportar a pressão. Está também na forma como as instituições financeiras organizam, controlam e intensificam o trabalho.

A regulamentação precisa alcançar essas causas.

Nossa sugestão como Ramo Financeiro é que a CUT defenda na CTPP uma agenda de modernização das normas de SST que reconheça os riscos decorrentes das novas formas de gestão, da digitalização e da intensificação do trabalho, fazendo da proteção à saúde dos trabalhadores uma responsabilidade efetiva das instituições empregadoras.

Observação técnica: sabemos que a indicação das NRs é uma referência inicial para orientar a discussão. A definição de alterações, anexos ou novos dispositivos deverá ser objeto de análise técnica e tripartite, respeitando o campo de competência de cada norma.

Campina Grande (PB), 18 de novembro de 2026

(83) 3341-4005
bancarioscg
bancarioscg.com.br