

SETOR FINANCEIRO

# RISCOS PSICOSSOCIAIS

## RISCOS PSICOSSOCIAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

Identificação, avaliação,  
intervenção e monitoramento



**CONTRAF**



## Sumário

- 4.** Apresentação
- 6.** O que são os riscos e os chamados fatores de riscos psicossociais?
- 8.** As situações de violências, assédio moral e sexual no trabalho são considerados fatores de riscos psicossociais?
- 8.** Principais aspectos da gestão e organização do trabalho (fatores de risco) relacionados aos processos psicossociais no setor financeiro
- 10.** Quais são os sinais de alerta?
- 11.** Como são avaliados os riscos psicossociais?
- 12.** Dados epidemiológicos e organizacionais
- 12.** Avaliação e estudo das atividades e dos processos de trabalho
- 12.** Dados epidemiológicos e organizacionais
- 16.** Indicadores epidemiológicos setoriais
- 17.** Possíveis intervenções
- 18.** Quais estratégias de prevenção podem ser seguidas?
- 18.** Quais ações não devem ser consideradas medidas de prevenção para fins de avaliação do nível de risco ocupacional?
- 19.** Quais são os desafios na gestão dos riscos psicossociais no setor financeiro?
- 19.** Quais as bases legais orientam as discussões sobre os riscos psicossociais relacionados ao trabalho?
- 20.** Referências
- 21.** Expediente



# RISCOS PSICOSSOCIAIS

## RISCOS PSICOSSOCIAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

---

Identificação, avaliação,  
intervenção e monitoramento



# APRESENTAÇÃO

## A Organização Mundial da Saúde (OMS, 2022)

reconhece que fatores como sobrecarga de trabalho, baixa autonomia, conflitos interpessoais, assédio moral, insegurança no emprego e metas excessivas estão associados a transtornos mentais, doenças cardiovasculares e afastamentos laborais. A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2016) também destaca que ambientes organizacionais inadequados podem comprometer a dignidade, a produtividade e a sustentabilidade das instituições. Nas últimas décadas, transformações no mundo do trabalho — como a intensificação do uso de tecnologias digitais, a pressão por resultados, a

flexibilização contratual e o aumento das exigências cognitivas e emocionais — ampliaram a exposição a fatores psicossociais adversos. Em 2019, o esgotamento profissional (burnout), por exemplo, passou a ser reconhecido pela OMS na Classificação Internacional de Doenças (CID-11) como fenômeno relacionado ao trabalho.

No Brasil, a partir de 2026, a gestão desses riscos integra o dever legal das organizações. A Norma Regulamentadora nº 1 estabelece que o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) deve contemplar todos os riscos ocupacionais, incluindo os psicossociais remetendo-os para orientações de análise na NR 17-Ergonomia, item

organização do trabalho. Sendo assim, reforça a necessidade de considerar os aspectos organizacionais, como ritmo, conteúdo das tarefas e exigências cognitivas na gestão de riscos ocupacionais.

Abordar riscos psicossociais relacionados ao trabalho não é apenas uma exigência normativa, mas uma estratégia essencial para pautar a gestão e a organização do trabalho e promover o compromisso da Participação Ativa dos trabalhadores, durante todo o processo de gestão dos riscos ocupacionais, a fim de promover a saúde do trabalhador ( Brasil, 2012; Organização Internacional do Trabalho, 1981, 2019).

Esta cartilha tem como objetivo orientar trabalhadores do setor financeiro na identificação, avaliação, intervenção e monitoramento dos processos psicossociais, contribuindo para a prevenção do adoecimento e para a construção de uma cultura organizacional mais segura e humanizada.





# 1. O que são os riscos e os chamados fatores de riscos psicossociais?

O uso dos conceitos de risco e fatores de risco aplicados aos processos psicossociais relacionados ao trabalho apresenta elevada complexidade, especialmente porque envolve fenômenos multidimensionais, dinâmicos e fortemente influenciados pela subjetividade humana e pelo contexto organizacional.

Tradicionalmente, nas áreas de saúde e segurança do trabalho, o conceito de risco e fator de risco é associado a agentes ou condições objetivamente identificáveis, como vibrações, radiações, ruído, poeiras, fumos, gases, vapores ou riscos mecânicos, cuja mensuração costuma ser realizada por meio de parâmetros quantitativos e limites de tolerância ou valores de referência ocupacional e tecnológica. Entretanto, quando esses conceitos são transpostos para o campo dos processos psicossociais, surgem desafios importantes. Os processos psicossociais não se restringem a elementos isolados e mensuráveis de forma direta, mas envolvem aspectos relacionados à organização do trabalho, às relações interpessoais, ao conteúdo das tarefas, ao modelo de gestão, às demandas emocionais e cognitivas, bem como às condições sociais e culturais que permeiam o ambiente laboral.



Outro aspecto que amplia essa complexidade refere-se ao fato de que os chamados **fatores psicossociais** que estão relacionados à organização e gestão do trabalho **podem atuar de maneira interdependente e cumulativa**, podendo potencializar significativamente o adoecimento mental, sofrimento psíquico e redução do bem-estar dos trabalhadores. Diferentemente dos riscos físicos e químicos, nos quais muitas vezes é possível estabelecer relações causais mais diretas, **nos processos psicossociais predominam relações multifatoriais, que dificultam a identificação de nexos causais lineares** (OIT, 2016; OMS, 2003; Robert Karasek; Töres Theorell, 1990; European Agency for Safety and Health at Work, 2012.)

Além disso, a percepção individual desempenha papel central na caracterização do risco psicossocial. Trabalhadores expostos às mesmas condições organizacionais podem responder de formas distintas, influenciados por fatores como trajetória profissional, recursos individuais de enfrentamento, suporte social e experiências anteriores. Essa variabilidade subjetiva evidencia que a avaliação do risco psicossocial exige metodologias que integrem indicadores objetivos e subjetivos, combinando análises quantitativas e qualitativas

Os fatores de riscos psicossociais relacionados ao trabalho são condições presentes no trabalho que podem provocar sofrimento mental, estresse, adoecimento ou prejuízo ao desempenho e à qualidade de vida do trabalhador.



Os **riscos psicossociais relacionados ao trabalho** representam a probabilidade de que os fatores psicossociais existentes no trabalho causem danos à saúde tais como:

- **Doenças relacionadas ao estresse ocupacional**
- **Síndrome de Burnout**
- **Ansiedade**
- **Depressão**
- **Obesidade**
- **Doenças osteomusculares**
- **Doenças gastrointestinais e cardiovasculares**

### IMPORTANTE

O risco não depende apenas da presença dos fatores de risco, mas também da intensidade, frequência e forma de como ele se manifesta.

A aplicação dos conceitos de **RISCO e FATORES DE RISCO** aos processos psicossociais relacionados ao trabalho, demanda uma compreensão ampliada e integrada, que ultrapasse modelos reducionistas e reconheça a complexidade das interações entre indivíduo, trabalho e organização.



## 2. As situações de violências, assédio moral e sexual no trabalho são considerados fatores de riscos psicossociais?

Sim. São eventos os quais o trabalhador sofre abusos, ameaças ou ataques, em circunstâncias relacionadas com o trabalho, que podem causar danos ao seu bem-estar e a sua saúde física e ou mental. Estão associadas à forma de gestão e organização do trabalho.



## 3. Principais aspectos da gestão e organização do trabalho (fatores de risco) relacionados aos processos psicossociais no setor financeiro

### 1. GESTÃO POR METAS E DESEMPENHO

- Metas comerciais individualizadas e coletivas difíceis de serem atingidas - Exigências simultâneas de produtividade, qualidade e conformidade regulatória
- Análise algorítmica de desempenho em tempo real

**Potencial de: pressão contínua por resultados, competitividade interna, intensificação do trabalho.**

### 2. CONTROLE E MONITORAMENTO DO TRABALHO

- Monitoramento por tecnologias digitais: softwares de rastreamento de produtividade e cliques; controle de tela; gravação de áudio e vídeo

sem transparência e limites

- Vigilância da geolocalização permanente
- Medição de pausas, interações e uso do teclado

**Potencial de: perda de autonomia, sensação de vigilância constante, aumento do estresse e autocontrole excessivo.**

### 3. INTENSIFICAÇÃO E SOBRECARGA DE TRABALHO

- Sobrecarga de trabalho
- Sobrecarga digital e disponibilidade constante
- Exigência de atenção e concentração intensas

**Potencial de: fadiga mental e exaustão**

#### 4. ORGANIZAÇÃO E MUDANÇAS NO TRABALHO

- Reorganizações estruturais frequentes
- Mudanças constantes sem planejamento

**Potencial de:** insegurança, instabilidade, dificuldade de adaptação e perda de sentido do trabalho.

#### 5. CONTEÚDO E NATUREZA DAS TAREFAS

- Trabalho repetitivo
  - Alta responsabilidade sobre informações e valores financeiros
- Potencial de:** monotonia (no caso de tarefas repetitivas) combinada com alta responsabilidade pode favorecer a tensão cognitiva constante.

#### 6. RELAÇÕES COM CLIENTES E DEMANDAS EMOCIONAIS

- Demandas emocionais, especialmente no atendimento ao público
- Potencial de:** desgaste emocional, conflitos, necessidade de regulação emocional contínua.

#### 7. RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

- Falta de reconhecimento profissional
- Potencial de:** desmotivação, sofrimento e perda de engajamento.

## ATENÇÃO

Esses fatores de risco, não atuam isoladamente. No cotidiano, pode existir a combinação entre:

- ✓ alta cobrança por metas
  - ✓ vigilância digital intensa
  - ✓ sobrecarga cognitiva e emocional
- Esta situação pode levar a um cenário clássico de risco elevado para adoecimento relacionado ao trabalho.

#### NAS RELAÇÕES PROFISSIONAIS

#### 8. RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO

- Conflitos interpessoais e comunicação ineficaz
- Potencial de:** clima organizacional negativo, aumento de tensões, conflitos e desgaste emocional.

#### 9. APOIO SOCIAL NO TRABALHO

- Falta de apoio da chefia e da equipe
- Potencial de:** isolamento, maior vulnerabilidade ao estresse e menor capacidade de enfrentamento das demandas.

#### 10. CONTROLE E AUTONOMIA NO TRABALHO

- Baixa autonomia operacional
- Potencial de:** sensação de impotência, baixa participação nas decisões e aumento da pressão psicológica.



## 11. SEGURANÇA E ESTABILIDADE NO EMPREGO

- Insegurança no emprego

**Potencial de:** ansiedade, medo constante de perda do trabalho, impacto na saúde mental e no engajamento.

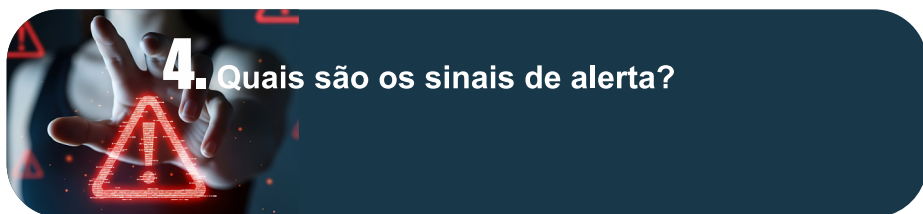
## 12. ORGANIZAÇÃO DA JORNADA E EQUILÍBRIO TRABALHO–VIDA

- Jornadas longas e dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal

**Potencial de:** fadiga, esgotamento, prejuízo às relações familiares e sociais.

### OBSERVAÇÃO

Esses fatores se articulam fortemente entre si. Um cenário crítico ocorre quando há: baixa autonomia + baixo apoio + alta exigência + insegurança. Aumentando a chance de sofrimento e adoecimento.



## 4. Quais são os sinais de alerta?

**Fique atento a mudanças como:**

- Cansaço constante
- Irritabilidade e ansiedade
- Dificuldade de concentração
- Insônias
- Desmotivação
- Dores de cabeça ou musculares frequentes
- Isolamento
- Presenteísmo

*Presenteísmo é o ato de comparecer ao trabalho enquanto se está com problemas de saúde. (Johns, G., 2010).*



## 5. Como são avaliados os riscos psicossociais?

Para estimar os riscos psicossociais recomenda-se utilizar o método da Triangulação de Evidências, ou seja, a análise dos dados deve ser desenvolvida integrando três fontes de informações: os indicadores epidemiológicos e organizacionais; avaliação e estudo das atividades e dos processos de trabalho; e dados epidemiológicos setoriais.





### DADOS EPIDEMIOLÓGICOS E ORGANIZACIONAIS

Utiliza dados organizacionais e de saúde ocupacional para determinar o risco coletivo. São indicadores relevantes:

- Taxa de afastamentos por transtornos mentais
- Frequência de absenteísmo
- Presenteísmo
- Rotatividade dentro da empresa
- Uso de programas de apoio psicológico
- Ocorrências de conflitos ou assédio
- Reclamações trabalhistas envolvendo assédio moral e adoecimento relacionado ao trabalho.

### AValiação DAS ATIVIDADES E DOS PROCESSOS DE TRABALHO

Baseada em metodologias participativas:

- Grupos focais
- Entrevistas estruturadas
- Oficinas de análise do trabalho (Ex. ACT, Clínica da Atividade)
- Análises Ergonômicas do Trabalho
- Questionários específicos validados

O risco é analisado: a partir da frequência dos relatos; da intensidade do sofrimento descrito; do consenso dos participantes e das evidências organizacionais associadas, entre outras formas de cruzamento de dados. Para o potencial de adoecimento, recomenda-se consultar a Lista A da Portaria GM/MS nº 1.999/2023.

## CUIDADOS METODOLÓGICOS GERAIS

**Garantia de confidencialidade**

**Anonimato real**

**Comunicação transparente sobre finalidade e uso dos dados**

**Informação clara dos responsáveis pela coleta e análise dos dados.**

Nesta etapa é que se descreve a situação encontrada, a partir dos aspectos de gestão e organização do trabalho (BRASIL, 2023; NR 17, 2021):

### **a) Gestão organizacional**

**Deficiências nos modelos de gestão e nos processos organizacionais, incluindo:**

- estilo de liderança inadequado ou autoritário;
- ausência ou insuficiência de capacitação e treinamento;
- fragilidade nos serviços de apoio ao trabalhador (ex.: assistência social e apoio psicossocial);
- sistemas de avaliação de desempenho pouco transparentes ou baseados em critérios exclusivamente quantitativos;
- inexistência ou ineficácia de estratégias de gestão de mudanças organizacionais, especialmente aquelas com impacto direto sobre os trabalhadores.

### **b) Contexto da organização do trabalho**

**Inadequações na forma como o trabalho é estruturado e gerido, tais como:**

- falhas nos processos de comunicação organizacional;
- uso de tecnologias que intensificam o trabalho ou ampliam o controle;
- modelo de produção e organização das tarefas;
- baixo grau de autonomia na execução das atividades;
- exigências simultâneas de desempenho quantitativo e qualitativo;
- prazos exíguos e pressão temporal;
- ritmo de trabalho elevado ou imposto externamente.

### **c) Características das relações socioprofissionais**

**Fragilidades nas interações no ambiente de trabalho, incluindo:**

- clima organizacional negativo;
- baixa coesão entre equipes;
- dificuldades na cooperação e no trabalho em equipe;
- conflitos interpessoais recorrentes;
- ocorrência de assédio moral ou outras formas de violência psicológica no trabalho.



#### **d) Conteúdo das tarefas e carga mental de trabalho**

**Aspectos relacionados às exigências cognitivas, emocionais e à responsabilidade envolvida nas atividades:**

- elevada carga mental (complexidade, velocidade, atenção sustentada, multitarefa, restrição de tempo);
- alto nível de responsabilidade (por valores, informações confidenciais, segurança de terceiros, resultados organizacionais);
- demandas emocionais, especialmente em atividades de atendimento ao público;
- inadequação ou insuficiência de sistemas, instrumentos e meios técnicos;
- indefinição de papéis, funções e critérios de controle do trabalho.

#### **e) Condições do ambiente de trabalho**

**Deficiências nas condições ambientais que podem atuar como fatores agravantes dos riscos psicossociais:**

- fatores físicos (iluminação, ruído, temperatura, ventilação, vibração);
- agentes químicos e biológicos;
- inadequações no projeto do posto de trabalho;
- condições de higiene e saneamento.

#### **f) Interação pessoa–tarefa**

**Descompassos entre as características do trabalhador e as exigências do trabalho, tais como:**

- incompatibilidade entre conhecimentos, habilidades e demandas da tarefa;
- limitação da autonomia e da iniciativa;
- ausência de reconhecimento profissional;
- baixa identificação com a atividade ou com a organização.

#### **g) Organização da jornada de trabalho**

**Aspectos relacionados à duração, distribuição e controle do tempo de trabalho:**

- jornadas prolongadas ou excessivas;
- ausência ou insuficiência de pausas;
- trabalho em turnos e noturno;
- rotação de turnos inadequada;
- realização frequente de horas extras;
- intervalos insuficientes entre jornadas;
- regimes de trabalho intermitente ou imprevisível;
- dificuldades de conciliação entre trabalho e vida pessoal.

## **h) Discriminação e desigualdades no trabalho**

### **Situações de tratamento desigual ou discriminatório, incluindo:**

- discriminação por origem, sexo, gênero, raça, cor, idade, religião ou outras condições;
- desigualdade de oportunidades e reconhecimento;
- práticas organizacionais excludentes.

## **i) Exposição a situações de violência e risco de trauma**

### **Condições de trabalho com potencial de eventos traumáticos, tais como:**

- risco de assaltos ou violência física;
- exposição a ameaças à integridade física ou psicológica;
- vivência de acontecimentos críticos com potencial de gerar sofrimento psíquico.

## INDICADORES EPIDEMIOLÓGICOS SETORIAIS

### Comparação dos resultados da organização com:

- Dados do setor econômico, como por exemplo, a rotatividade dentro do setor
- Estudos epidemiológicos científicos sobre saúde ocupacional.
- Indicadores previdenciários

**Permite classificar o risco relativo da organização.**

# ALERTA

A tendência de reproduzir modelos tradicionais de avaliação de riscos, baseados somente em matrizes de probabilidade e severidade, pode simplificar excessivamente fenômenos complexos, desconsiderando a natureza processual e sistêmica dos fatores psicossociais. Assim, torna-se necessário adotar abordagens que contemplem a análise da organização do trabalho, dos processos produtivos, da cultura organizacional, dos modelos de gestão e que valorizem a PARTICIPAÇÃO ATIVA dos trabalhadores na identificação, avaliação e na construção de estratégias preventivas das exposições ocupacionais. As práticas mais recomendadas utilizam modelos integrados de avaliação. Conforme discutido por Seligmann-Silva (2011), os fatores psicossociais relacionados à organização do trabalho podem gerar desgaste mental significativo, sofrimento psíquico e adoecimento, com repercussões na capacidade funcional e na vida social do trabalhador. Tais evidências caracterizam esses fatores como riscos de com POTENCIAL DE ELEVADA GRAVIDADE.



## 6. Possíveis intervenções

### Enquanto estratégia de atuação

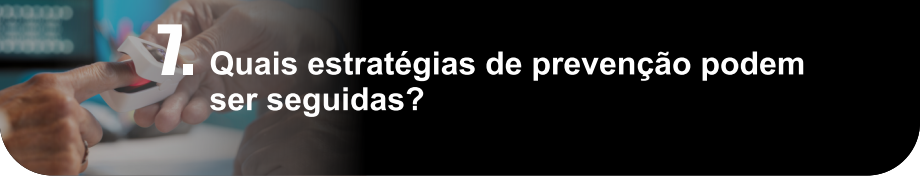
1. Implementar a participação ativa dos trabalhadores e seus representantes na avaliação, controle e monitoramento dos riscos psicossociais relacionados ao trabalho;
2. Reconhecer os aspectos de gestão e organização do trabalho identificados como perigos ou fatores de riscos, em conjunto com os trabalhadores expostos – aplicação de processos de validação;
3. Realizar análises ergonômicas e do trabalho sempre que houver queixas e indicadores de adoecimento.
4. Adequar o trabalho de acordo com as características psicofisiológicas e sociais dos trabalhadores, sempre em conjunto com os expostos.

### Enquanto medidas de adequação após avaliação do risco

#### Exemplos de intervenções de Gestão Organizacional

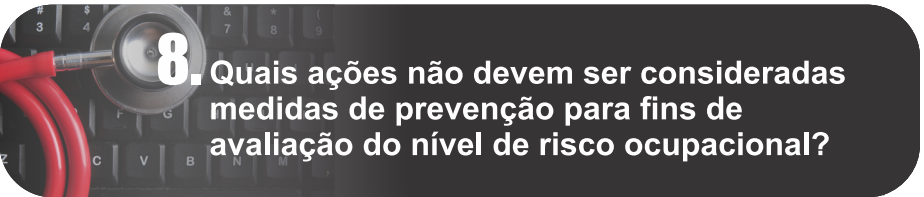
- Revisão das metas comerciais
- Revisão do modelo de avaliação e controle de desempenho, em especial o controle digital, trazendo limites e transparência.
- Implementação do uso da IA com a participação dos trabalhadores e seus representantes (estabelecimento de limites de automação e seus impactos; e da transparência sobre sistemas de IA utilizados nas análises de desempenho e metas)
- Melhoria dos fluxos operacionais
- Ampliação da autonomia funcional





## 7. Quais estratégias de prevenção podem ser seguidas?

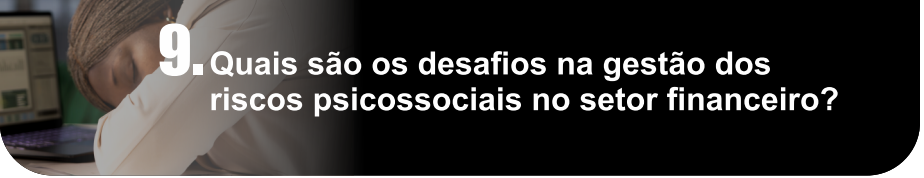
- Promover a participação Ativa dos trabalhadores em todas as fases da implementação e monitoramento das medidas de prevenção.
- Implantar comitê específico para tratar dos processos psicossociais relacionados ao trabalho com a participação dos trabalhadores e seus representantes, com estabilidade de emprego semelhante à CIPA.
- Estimular a comunicação clara e transparente em todos os processos de trabalho, incluindo o gerenciamento dos riscos ocupacionais
- Revisão sistemática dos processos de trabalho, sempre que houver mudanças de gestão, tecnologia ou de organização do trabalho, a fim de identificar e avaliar previamente os fatores de riscos psicossociais.
- Monitorar, de modo periódico, os dados epidemiológicos previdenciários e organizacionais, bem como da saúde ocupacional, em conjunto com os trabalhadores e seus representantes.
- Desenvolver medidas de prevenção coletivas, prioritariamente, como por exemplo a negociação das regras do trabalho remoto.
- Adotar medidas de proteção, tais como canal de denúncia e apoio psicológico e psiquiátrico.



## 8. Quais ações não devem ser consideradas medidas de prevenção para fins de avaliação do nível de risco ocupacional?

As ações a seguir, entre outras semelhantes, podem trazer benefícios, mas não transformam as situações de gestão e organização do trabalho, nas quais se localizam as causas raízes dos riscos psicossociais relacionados ao trabalho:

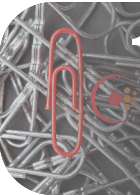
- Programas de qualidade de vida envolvendo alimentação saudável e exercícios físicos.
- Programas de responsabilidade social com atividades solidárias junto à comunidade.
- Salas de descompressão.
- Apoio psicológico e psiquiátrico ao trabalhador.
- Programas motivacionais.



## 9.

### **Quais são os desafios na gestão dos riscos psicossociais no setor financeiro?**

- Reconhecimento formal do risco e do controle por meio de documentos legais.
- Forte gestão orientada por metas e o controle digital de desempenho.
- Subnotificação do sofrimento e adoecimento mental.
- Estigma relacionado à saúde psicológica.
- Alta rotatividade em áreas comerciais.
- Insegurança econômica medo de demissão/descomissionamento
- Rapidez das transformações tecnológicas, em especial da Inteligência Artificial que traz a reconfiguração de funções, exigências de novas habilidades e automatização dos processos (BRAGA, 2020).
- Desconhecimento sobre direitos
- Engajamento da categoria



## 10.

### **Quais as bases legais orientam as discussões sobre os riscos psicossociais relacionados ao trabalho?**

- NR-1 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (PORTARIA Nº 1.419/2024)
- NR 7- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional- PCMSO (PORTARIA Nº 567, DE 10 DE MARÇO DE 2022)
- NR 17- Ergonomia (PORTARIA N.º 423, DE 07 DE OUTUBRO DE 2021)
- Convenções da OIT (Organização Internacional do Trabalho):
- C155 (Segurança e Saúde dos Trabalhadores, 1981)
- C161 (Serviços de Saúde no Trabalho, 1985)
- C187(Promoção da Segurança e Saúde do trabalho, 2006)
- C190 (Eliminação da Violência e Assédio no Trabalho- 2019)
- Política Nacional de Saúde dos Trabalhadores e das Trabalhadoras (PORTARIA GM/MS nº 1.823/ 2012)



- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 1.823, de 23 de agosto de 2012. Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2012.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 1.999, de 27 de novembro de 2023. Altera a Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, para atualizar a Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho (LDRT). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2023.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Norma Regulamentadora nº 1: Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Portaria nº 1.419, de 27 de agosto de 2024. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Emprego, 2024.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Norma Regulamentadora nº 17: Ergonomia. Portaria nº 423, de 7 de outubro de 2021. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Previdência, 2021.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Norma Regulamentadora nº 7: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Portaria nº 567, de 10 de março de 2022. Brasília, DF: Ministério do Trabalho e Previdência, 2022.
- EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. Management of psychosocial risks at work: an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxemburgo: Publications Office of the European Union, 2012.
- JOHNS, Gary. Presenteeism in the workplace: a review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, v. 31, n. 4, p. 519–542, 2010.
- KARASEK, Robert; THEORELL, Töres. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 1990.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº 155 sobre Segurança e Saúde dos Trabalhadores. Genebra: OIT, 1981.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº 161 sobre Serviços de Saúde no Trabalho. Genebra: OIT, 1985.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº 187 sobre o Quadro Promocional para a Segurança e Saúde no Trabalho. Genebra: OIT, 2006.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Psychosocial risks, stress and violence in the workplace*. Genebra: OIT, 2016.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº 190 sobre a Eliminação da Violência e do Assédio no Mundo do Trabalho. Genebra: OIT, 2019.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Protecting workers' health series: work organization and stress*. Genebra: WHO, 2003.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Guidelines on mental health at work*. Genebra: OMS, 2022.
- BRAGA, Renato da Costa. *Inteligência artificial e organização do trabalho bancário*. 2020. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2020.
- SELIGMANN-SILVA, Edith. Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 7–19, 2011.



**“Identificação, avaliação, intervenção e monitoramento de riscos psicossociais relacionados ao trabalho no setor financeiro”** é uma publicação da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro.

Rua Líbero Badaró, 158, 1º andar,  
Centro - São Paulo, SP - CEP: 01008-  
000 - Fone: (11) 3107-2767

Site: [www.contrafcut.com.br](http://www.contrafcut.com.br)

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

**Presidenta:** Juvandia Moreira

**Secretário de Saúde:** Mauro Salles

**Secretário de Comunicação:** Elias  
Hennemann Jordão

**Elaboração:** Cristine Queiroz -  
Química, Mestre em Engenharia,  
Especialista em Ergonomia de  
Sistemas de Produção, Pesquisadora  
no Campo da Saúde do Trabalhador.  
Professora em cursos de pós-  
graduação voltados à Segurança e  
Higiene do Trabalho. Aposentada da  
FUNDACENTRO.

**Colaboradores:** Maria Maeno,  
pesquisadora Fudacentro; Mauro  
Salles, Secretário de Saúde Contraf-  
CUT; Valeska Pinkovai e Júlio Oliveira,  
Sindicato dos Bancários e Financeiro  
de São Paulo, Osasco e Região; André  
Guerra, Doutor em psicologia; Jacéia  
Netz, especialista em saúde do  
Trabalhador.

**Revisão:** Paulo Flores

**Diagramação e Arte:** Alexandre Rolim



SETOR FINANCEIRO

# RISCOS PSICOSSOCIAIS

## RISCOS PSICOSSOCIAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

Identificação, avaliação,  
intervenção e monitoramento



20  
ANOS