

UM ESTUDO SOBRE ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

AUTORIA

Milene Oliveira de Almeida
E-mail: myllene_oliveira@hotmail.com
Faculdade Estácio do Pará - FAP

Keila Regina Mota Negrão
E-mail: keilanegrao@yahoo.com.br
Faculdade Estácio do Pará – FAP/Universidade da Amazônia - UNAMA

RESUMO

Este artigo tem como objetivo identificar se há ocorrência do assédio moral nas relações de trabalho em uma agência bancária, localizada na cidade de Belém-PA, e seus possíveis reflexos no âmbito organizacional. O aporte teórico utilizado tem como base os estudos de diversos autores, mas em especial Barreto (2000) e Hirigoyen (2002). Foi conduzido um estudo de caso, com abordagem qualitativa, e aplicação de questionário semi-estruturado a 59% dos colaboradores lotados na agência objeto deste estudo. Os resultados apontaram que apesar das pressões por resultados não foram identificadas ocorrências de assédio moral nas relações de trabalho da instituição bancária estudada. Porém, vale ressaltar que os aspectos relacionados a cobrança de metas sujeito a situações constrangedoras; retenção de informações sem passar adiante; boatos que dificultam saber a verdade e carga excessiva de trabalho, merecem atenção especial por parte dos gestores da agência estudada, trabalhando a prevenção desses itens para que eles não venham a se tornar motivos de assédio moral no futuro.

Palavras-chave: Assédio Moral; Relação de Trabalho; Instituição Bancária

Jovens Pesquisadores

1. INTRODUÇÃO

O tema assédio moral no trabalho, objeto de estudo desta pesquisa, é amplo e discutível. O assédio moral é uma das ocorrências mais frequentes presente nas relações interpessoais sendo identificado em diversos cenários por todo o mundo, principalmente, dentro das organizações. É fundamental conhecer as características do assédio moral, partindo do princípio que nem tudo é classificado como assédio moral no trabalho.

O assédio moral caracteriza-se pela exposição dos subordinados a situações humilhantes, opressoras, constantes e insistentes durante a jornada de trabalho e no exercício de suas atividades, desestruturando a relação da vítima com o ambiente organizacional, forçando-o a desistir do emprego (BARRETO, 2000).

Para Hirigoyen (2001), o assédio moral no trabalho é a repetição de ações, práticas e condutas abusivas conduzidas a um ou mais trabalhadores. Essas atitudes acontecem de forma racional trazendo danos à integridade mental e física do trabalhador. As formas mais habituais interferem na produtividade e nas relações de trabalho, leva ao desgaste físico, compromete a identidade emocional, podendo evoluir para incapacidade laborativa, ocasionando absenteísmo e desemprego.

O assédio pode ocorrer em qualquer esfera, inclusive em instituições bancárias. Pesquisa realizada no ano de 2011 pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf) revelou que o assédio moral acomete 66% dos bancários no Brasil. A mesma pesquisa consultou 27.644 trabalhadores bancários e constatou que as principais queixas são: cobrança abusiva, humilhação e falta de reconhecimento. (BASÍLIO, 2011).

Dentre as categorias profissionais que têm sido alvo de mudanças decorrentes da reestruturação produtiva, destaca-se a dos bancários. As mudanças ocorridas nas últimas décadas acabaram por trazer profundas transformações no trabalho e no contexto do trabalho bancário, provocando o aparecimento de queixas de assédio moral e consequências sérias para a saúde de alguns trabalhadores, tais como a depressão e o suicídio (MACIEL et al., 2007).

Nesse contexto que surgiu a seguinte questão de pesquisa: ***como ocorre o assédio moral nas relações de trabalho em agências bancárias e quais os possíveis reflexos no âmbito organizacional?*** Para compreender melhor esse cenário, esta pesquisa realizou um estudo de caso em uma agência bancária, localizada em Belém do Pará.

Nesse sentido, o objetivo geral deste estudo é identificar se há ocorrência do assédio moral nas relações de trabalho em uma agência bancária, localizada na cidade de Belém-PA, e seus possíveis reflexos no âmbito organizacional. Para tanto, foram definidos como objetivos específicos: investigar os conceitos e características de ações que podem ou não ser classificadas como assédio moral no trabalho; verificar a ocorrência das possíveis situações de assédio moral nas relações de trabalho dos colaboradores da instituição; analisar a temporalidade dos casos que podem ser classificados como assédio moral e seus impactos no âmbito organizacional.

Considera-se que o tema apresentado é relevante, pois todo trabalhador está sujeito a sofrer assédio moral em seu local de trabalho. Tais situações acarretam problemas tanto para a vítima, como para a organização, refletindo na sociedade como um todo.

Além desta introdução, este trabalho apresenta o referencial teórico que sustentou essa pesquisa, os procedimentos metodológicos adotados, os principais resultados alcançados e as considerações finais da pesquisa.

2 ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

De acordo com Hirigoyen (2002), o assédio moral em local de trabalho está associado a condutas excessivas em relação a uma ou mais pessoas, evidenciando-se principalmente por comportamentos, palavras, atos, gestos ou escritas que possa impactar negativamente à sua personalidade, à sua dignidade, à sua integridade física ou emocional podendo gerar inclusive, perda de emprego ou degradação do local de trabalho.

As consequências do assédio moral são sinalizadas como negativas, visto que causa baixa autoestima, instabilidade, receio, entre outros distúrbios emocionais que podem progredir ao longo do tempo. Ademais, podem trazer sérios impactos para as organizações, como rotatividade, absenteísmo, queda de produtividade, aumento de demandas trabalhistas, entre outras dificuldades (BARRETO, 2010; FREITAS 2007).

Conforme Barreto (2000), práticas de humilhações, constrangimentos e circunstâncias vexatórias repetitivas no âmbito organizacional, apontam a falta de responsabilidade das empresas no que diz respeito à saúde e qualidade de vida dos trabalhadores. Quanto aos efeitos psicológicos resultantes do assédio no trabalho, Hirigoyen (2002), destacou entre estes a depressão, aumento da pressão arterial, tonturas e tentativas de suicídio.

Freitas (2007) associa vários problemas gerados pelo assédio moral, desde problemas psicológicos como problemas individuais (esquecimento, insônia, pesadelos, perda do senso de humor e crise de choro), além do sentimento de inutilidade e tentativa de suicídio como possíveis reflexos e consequências do assédio moral. De acordo com Heloani (2004) e Barreto (2010), sentimento de inutilidade diminuí a dignidade e o autorrespeito.

Em conformidade com a literatura, foi possível identificar que além dos impactos sobre a saúde física e emocional das vítimas, o assédio moral pode deixar marcas nas organizações. Nesse sentido, torna-se relevante compreender a temática e seus impactos no âmbito organizacional, de forma a contribuir para o aprofundamento teórico do assunto.

2.1 Assédio Moral E Seus Impactos Nas Relações De Trabalho

Martiningo Filho e Siqueira (2008) indicam que o assédio moral no trabalho traz sérios prejuízos para o indivíduo, para a organização e para a sociedade. Os indivíduos atacados pelo assédio moral, ao se sentirem ameaçados, deixam de levar uma vida normal e veem prejudicado todo o contexto de sua vida pessoal.

Há casos em que eles se sentem esmagados e perdem inteiramente a disposição e a paixão pela vida. A destruição da identidade do indivíduo nos processos de assédio moral no trabalho se dá rapidamente. A recuperação da autoestima e a consequente recuperação desse indivíduo para o convívio na sociedade e no ambiente de trabalho pode levar anos (MARTININGO FILHO E SIQUEIRA, 2008).

A exposição à violência gera um processo de degradação progressiva da saúde física e mental do indivíduo, que pode começar com tensão, ansiedade e evoluir para quadros depressivos, podendo culminar em suicídio. Há de se considerar que as consequências dessa violência, muitas vezes, invisível são nocivas, também, às organizações, podendo gerar uma imagem negativa perante o mercado de trabalho e o mercado consumidor, desmotivação e altos índices de afastamento do trabalho por parte de seus funcionários, afetando negativamente os indicadores de competitividade e de produtividade dessas organizações. Além disso, pode aumentar a rotatividade de pessoal, os erros, os acidentes e o pagamento de indenizações (FERREIRA, 2010).

Para a sociedade, as consequências envolvem a elevação dos custos com reabilitação e tratamento de saúde para as vítimas de assédio moral, além de despesas com benefícios sociais, como aposentadoria precoce e seguro-desemprego (ALKIMIN, 2011).

Nesse sentido, o quadro 1 resume alguns efeitos do assédio moral para a organização, para os colaboradores e para a sociedade em geral.

Quadro 1- Efeitos do assédio moral

Efeitos do assédio moral para...		
Organização	Colaborador	Sociedade
Baixa produtividade	Depressão	Custos com reabilitação
Alteração na qualidade do serviço/produto	Aumento da pressão arterial	Custos com tratamentos de saúde
Menor eficiência	Insônia	Custos com benefícios sociais
Absenteísmo	Perda do senso de humor	Aposentadoria precoce
Alta rotatividade	Sentimento de inutilidade	Seguro desemprego
Pagamento de indenizações	Tentativas de suicídio	Índices de suicídio

Fonte: adaptado de Hirigoyen (2002); Freitas (2007); Heloani e Barreto (2010).

As organizações desempenham importante papel na sociedade, substituindo o Estado em muitas de suas funções. A perda de mercado de algumas organizações pode causar desemprego e diminuição das receitas do país, afetando o nível de renda e a qualidade de vida de seus cidadãos.

Ao considerar os efeitos do assédio moral, também, é importante ter em mente que as pessoas têm múltiplos papéis na sociedade: funcionário, cliente, contribuinte e cidadão. Portanto, o assédio moral que ocorre no ambiente de trabalho pode ocasionar múltiplos custos para a sociedade como um todo. As práticas hostis do assédio moral além de provocar sérios danos à saúde dos trabalhadores provocam efeitos danosos às empresas e à sociedade.

Segundo Hirigoyen (2006), o assédio moral pode se manifestar de diversas formas, o quadro 2 apresenta as situações que ocorrem com maior frequência:

Quadro 2 - Formas de assédio moral

Formas de assédio moral	
Comportamentos típicos do assédio moral	Imposições decorrentes do assédio moral
Degradação proposital das condições de trabalho	Retirar a autonomia da vítima; atribuir tarefas inferiores ou superiores às suas competências. Atribuir à vítima, contra a vontade dela, trabalhos perigosos; dar instruções impossíveis de executar.
Isolamento e recusa de comunicação	Ignora-se a presença do trabalhador, impossibilitando o diálogo; caso tente falar, é interrompido; a comunicação com ele é feita por escrito; recusa o contato,

	inclusive visual; isola a vítima do restante do grupo.
Atentado contra a dignidade	Atribuir tarefas humilhantes; desacreditar a vítima diante de colegas, superiores e subordinados; gestos de desprezo e insinuações desdenhosas para com a vítima.
Violência verbal e física	Comunicar aos gritos; desconsiderar os problemas de saúde da vítima; agredir fisicamente.
Habitualidade	Os comportamentos hostis ocorrem por repetidas vezes, num período prolongado de tempo.
Ataques psicológicos	Incluem condutas e omissões que induzem ao desconforto psicológico, que ofendem e humilham e que apresentam gravidade significativa.
Direcionalidade	Os ataques se apresentam na forma de armadilhas, sutis ou explícitas, premeditadas e direcionadas sempre para a(s) mesma(s) pessoa(s).
Pessoalidade	O processo de perseguição é direcionado e pessoal, ou seja, o alvo das agressões é uma pessoa específica e não ocorre de maneira generalizada para um grupo todo.

Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2006).

Os comportamentos típicos e as imposições decorrentes do assédio moral são, portanto, tentativas de desestruturar a vítima psicologicamente e profissionalmente, tem intenção de prejudicar, anular ou excluir, o que faz com que esta perca aos poucos sua autoconfiança e motivação (REIS, 2006).

Na descrição de Heloani (2004), o assédio moral caracteriza-se pela intencionalidade, consiste na desqualificação da vítima, com o intuito de neutralizá-la em termos de poder. Trata-se de um processo em que se procura anular a vontade daquele que, para o agressor, se apresenta como ameaça.

Segundo Hirigoyen (2006), todo trabalho apresenta certo grau de imposição e dependência. Assim, existem atividades pertinentes ao contrato de trabalho que devem ser exigidas ao trabalhador. É normal haver cobranças, críticas construtivas e avaliações sobre o trabalho e/ou comportamento específico feitas de forma explícita e não vexatória. Algumas situações, como transferências de postos de trabalho, remanejamento do trabalhador ou da chefia de atividades, cargos ou funções ou mudanças decorrentes de prioridades institucionais, são exemplos que podem gerar desentendimentos, mas não se configuram como assédio moral por si mesma.

Assim, é importante destacar a diferença entre o assédio moral de outras situações desagradáveis no ambiente de trabalho, conforme apresenta o quadro 3.

Quadro 3 – Situações eventuais de estresse e desentendimentos

Situações que não configuram assédio moral	
Exigências profissionais	Transferências e mudanças de função em razão do acordo de trabalho, não há propósito de represália.
Conflitos	As críticas são faladas de maneira aberta e os envolvidos podem defender a sua posição, reconhecem sua utilidade enquanto que o assédio é velado, oculto.
Más condições de trabalho	Exercer atividades em ambientes desagradáveis sem intencionalidade na conduta do empregador, não é um ato de assédio moral em si, a não ser que tais condições tenha o objetivo de desmerecer o empregado frente aos demais.
Estresse	Gestão por estresse é decorrente do grande número de trabalho dado a um empregado, o objetivo é melhorar o desempenho do empregado.

Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2006)

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (2003), o assédio moral é um tipo de comportamento que tem como objetivo desqualificar, humilhar e rebaixar, através de meios vingativos, cruéis, maliciosos e de críticas repetitivas e desqualificações, uma pessoa ou um grupo de trabalhadores (SOBOLL, 2006).

No entanto, é preciso frisar que nem toda situação de violência ou agressão psicológica no trabalho é tipificada como assédio moral. A repetitividade e intencionalidade são os elementos que caracterizam o assédio moral e o diferenciam das agressões psicológicas pontuais e dos conflitos nas relações interpessoais.

Há fatores organizacionais que predisõem à ocorrência do assédio moral. Segundo Soboll e Gosdal (2009), dentre os comportamentos mais comuns quando o assunto é violência psicológica, destacam-se a constante imposição para atingir metas induzindo rivalidade sem observação de ética, o controle frequente, o emprego de estratégias que ameaçam, a confrontação entre membros da mesma equipe, a avaliação do desempenho sem observação de métodos e validando apenas a consequência, a ameaça constante de demissão e a degradação dirigida ao grupo de trabalhadores que não atingem o resultado esperado.

2.2 Tipos De Assédio Moral

É inegável que o assédio moral é, também, um problema de nível organizacional, pois acontece dentro ou em decorrência do âmbito organizacional. As práticas hostis podem ter sua origem em diversas direções que serão apresentadas no quadro 4.

Quadro 4 – Tipos de assédio moral

Tipos de assédio moral	Características
Vertical descendente (superior hierárquico)	Ocorre quando o agressor subjuga o assediado, como por exemplo, quando um gerente cobra metas de seus subordinados e, para isso, os coloca em situações constrangedoras.
Vertical ascendente (subordinado ao superior)	Ocorre em situações em que um funcionário sabe alguma informação sigilosa da empresa ou do seu superior hierárquico e a utiliza como meio de chantagem para benefício próprio (faltar injustificadamente, pedir aumento de salário, etc.).
Horizontal (colegas)	Pode-se visualizar essa situação quando um funcionário bate suas metas e debocha do outro que não as conseguiu cumpri-las, quando os empregados disputam a obtenção de um mesmo cargo ou uma promoção.
Misto (superior hierárquico, colegas e vítima)	Há um agressor principal, que, com suas atitudes, faz com que todos venham agredir a uma determinada pessoa, fazendo com que a vítima sintam-se frágil e incapaz.
Organizacional (organização e indivíduo)	É uma estratégia de gestão com o propósito de gerenciar o trabalho, visando produtividade e controle organizacional. O assédio organizacional é também processual e agressivo - como no assédio moral, mas não é pessoalizado e nem mal-intencionado (no sentido de querer prejudicar ou destruir).

Fonte: Adaptado de Barreto (2005); Hirigoyen (2006).

Independente dos tipos de assédio moral e suas consequências, as vítimas são mais propensas a se apoiarem um nexos causal direto entre a vitimização e automutilação. O suicídio, apesar de raro, pode ser um resultado para o qual as experiências da vítima podem ser um contribuinte significativo Hirigoyen (2006).

A seguir, explana-se de forma breve o que a legislação brasileira permeia sobre as sanções penais sobre esse crime.

3 LEGISLAÇÃO APLICADA AO ASSÉDIO MORAL

A lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, considera assédio moral:

Todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a autoestima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução profissional ou à estabilidade física, emocional e funcional do servidor incluindo, dentre outras: marcar tarefas com prazos impossíveis; passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais; tomar crédito de ideias de outros; ignorar ou excluir um servidor só se dirigindo a ele através de terceiros; sonegar informações necessárias à elaboração de trabalhos de forma insistente; espalhar rumores maliciosos; criticar com persistência; segregar fisicamente o servidor, confinando-o em local inadequado, isolado ou insalubre; subestimar esforços.

É proibido aos servidores praticarem assédio moral contra seus subordinados, estando estes, sujeitos as seguintes penalidades disciplinares: advertência, suspensão, destituição de cargo em comissão, destituição de função comissionada e demissão.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método utilizado nesta pesquisa foi estudo de caso. Segundo Yin (2010) o estudo de caso é uma investigação empírica em profundidade onde os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes. O *locus* do estudo foi uma agência do Banco Itaú, localizada na cidade de Belém do Pará, que permitiu, formalmente, a divulgação de seu nome nesta pesquisa. A população da pesquisa é composta, por 17 colaboradores, dos quais 10 responderam ao instrumento de pesquisa, representando uma amostra de 59% da população.

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário composto por 25 perguntas, abertas e fechadas, dividido em 8 (oito) blocos: o primeiro, apresentou o questionário; o segundo, tratou da identificação social do participante; o terceiro, apresentou características do assédio moral; o quarto sobre os tipos de assédio moral; o quinto, sobre situações constrangedoras no ambiente de trabalho; o sexto sobre o clima organizacional; o sétimo sobre a empresa e por fim, agradecimentos pela participação do colaborador. O questionário foi elaborado utilizando a ferramenta *googleforms* e encaminhado aos funcionários para seus e-mails institucionais, recebendo respostas no período de 06 a 10/06/2019.

A pesquisa foi classificada como descritiva e por meio da abordagem qualitativa buscou-se descrever as ocorrências e as características do fenômeno estudado no ambiente da instituição bancária, de forma a complementar e aprofundar as informações acerca do tema. Para Vergara (2014), a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode, também, estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Desta forma, tal pesquisa pretendeu coletar informações em sua subjetividade e objetividade, através disso, analisar qualitativamente os dados.

A tabulação dos dados ocorreu na própria ferramenta *googleforms*, cujos dados foram organizados em gráficos que serão apresentados na seção seguinte, de acordo com os blocos do questionário, para se chegar aos resultados da pesquisa demonstrados na seção seguinte. A análise foi feita através de estatística simples, relacionando os achados com o referencial teórico, sempre que possível.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

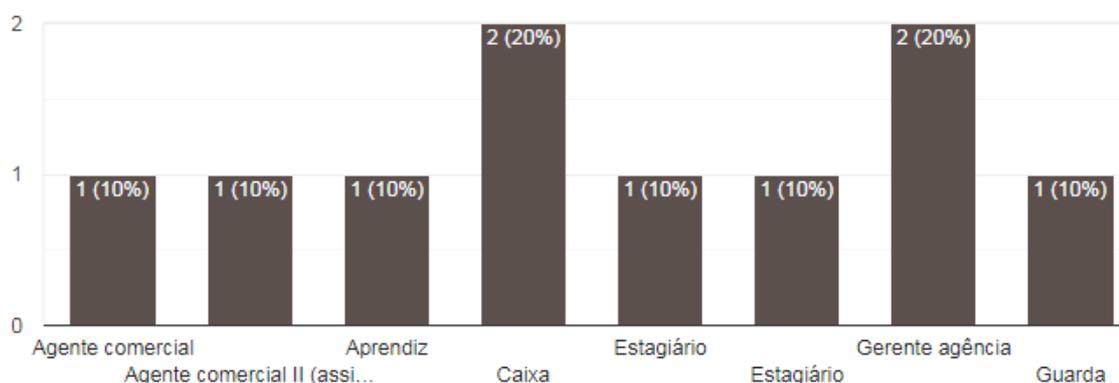
A Instituição bancária estudada atua a mais de 40 anos no mercado, na área financeira. Antes de ser conhecida e nomeada, a instituição atendia somente pelo nome Fininvest, que depois se fundiu em Itaú e Unibanco. Em Belém, o grupo possui 19 agências atuantes.

5.1 Identificação Social Dos Participantes

Dos 17 colaboradores que fazem parte da agência do Banco Itaú estudado nesta pesquisa, 10 colaboradores (59%) responderam o instrumento de coleta de dados. O gráfico 1 apresenta a função dos respondentes.

Gráfico 1 – Funções exercidas na agência do Banco Itaú

10 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A amostra da pesquisa é formada por 80% de pessoas do sexo masculino e 20% feminino. Quanto à faixa etária, a concentração maior ocorreu entre 18 a 25 anos de idade (50%), seguido da faixa etária entre 26 a 33 anos de idade (40%) e, acima dos 50 anos de idade (10%).

Metade da amostra tem o estado civil casado (50%) e a outra metade solteiro (50%). Com relação à escolaridade pessoas com ensino superior representaram (60%) da amostra; Pós-graduação (20%) e (10%) com nível médio e fundamental.

Com relação à renda familiar houve uma visível variação: (10%) ganha menos de um salário mínimo; (20%) de 1 a 3 salários mínimos; (30%) de 4 a 5 salários mínimos; (20%) de 6 a 7 salários mínimos e (20%) acima de 7 salários mínimos.

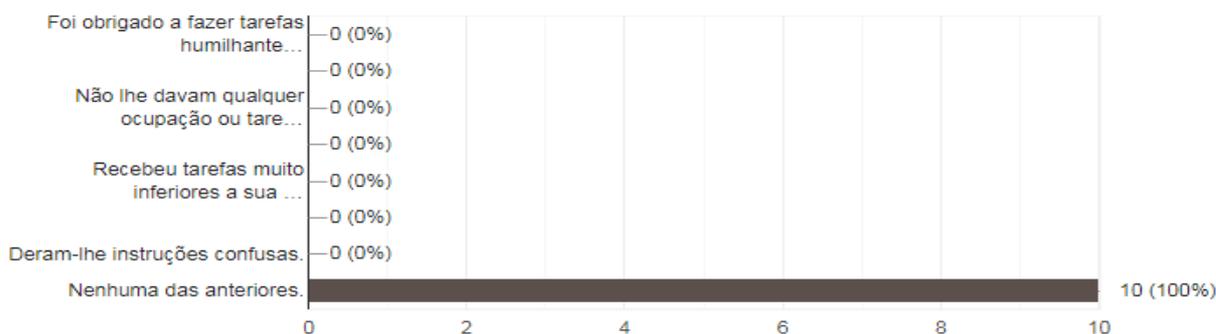
Metade da amostra é representada por casados (50%) e a outra metade por solteiros (50%). Quanto à escolaridade, (60%) possuir ensino superior; (20%) Pós-graduação (20%); (10%) ensino médio e (10%) ensino fundamental.

5.2 Características Do Assédio Moral

Para identificação do assédio moral, foram apresentadas um conjunto de 4 ações que se praticadas com frequência podem caracterizar assédio moral. O gráfico 2 apresenta o resultado para a solicitação: entre as opções, selecione as que você vivenciou no atual trabalho com frequência.

Gráfico 2 – Vivências do assédio moral no trabalho

10 respostas



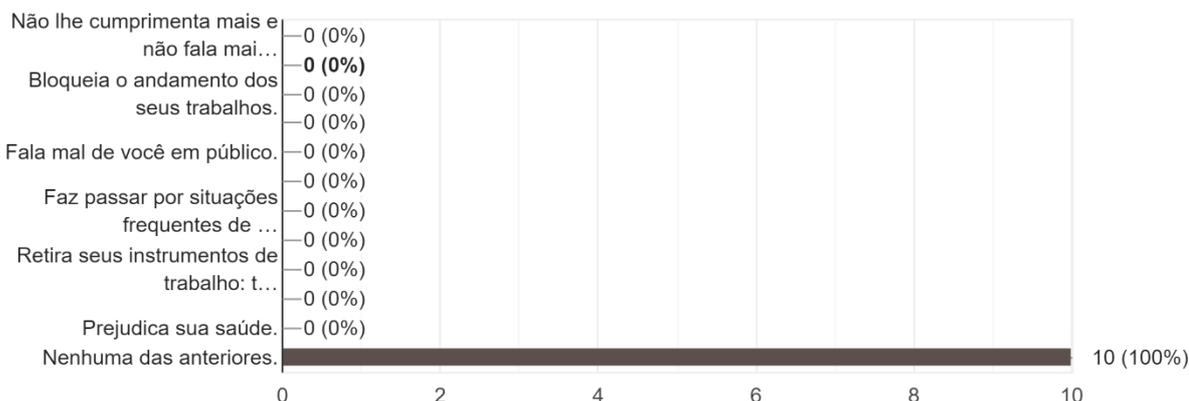
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Os resultados apresentaram que (100%) dos participantes nunca vivenciaram ou sofreram nenhuma das alternativas propostas. Para serem consideradas como assédio moral, as práticas intencionais precisam ocorrer repetidas vezes e por um período prolongado (Hirigoyen, 2006). Logo, este resultado indica ausência de assédio moral neste quesito.

Porém, as atitudes de um chefe como: não cumprimentar e/ou falar com funcionário, bloquear o andamento dos trabalhos, falar mal em público do funcionário, retirar instrumentos de trabalho do funcionário, prejudicar sua saúde, também pode caracterizar assédio moral. Os resultados sobre esta questão são apresentados no gráfico 3.

Gráfico 3 – Atitudes do chefe no ambiente de trabalho

10 respostas



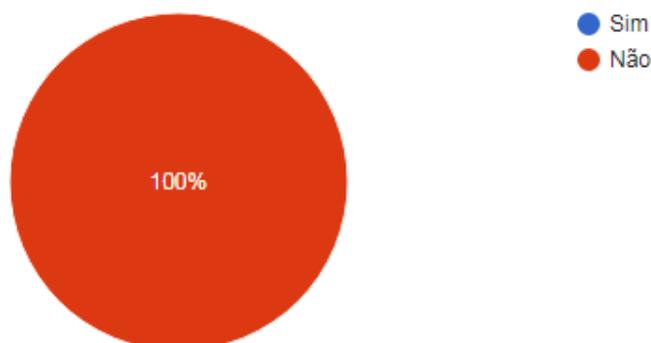
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Como se observa (100%) da amostra registrou que nenhuma das respostas condiz com as atitudes de seu (a) chefe. Assim, com este resultado, desconsidera-se as duas perguntas que seguem no formulário por estarem relacionadas com o comportamento do (a) chefe que nunca teve nenhum comportamento entre os indicados por Hirigoyen (2006), no quadro 3 deste estudo.

Quando questionados se já sofreram ou presenciaram agressão física no trabalho, todos os colaboradores responderam negativamente, conforme gráfico 4.

Gráfico 4 – Ocorrência de agressão física no local de trabalho

10 respostas

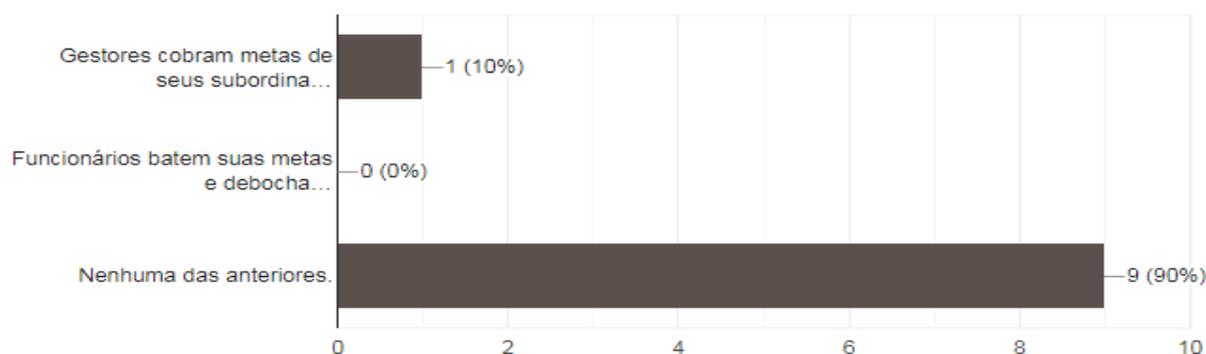


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Como se observou no gráfico 4, (100%) da amostra não presenciou e/ou não sofreu agressão física na instituição. Porém, no gráfico 5, (10%) da amostra apontou ter vivenciado a situação: gestores cobram metas de seus subordinados e, para isso, os coloca em situações constrangedoras, os demais (90%) informaram não ter presenciado nenhuma das opções anteriores.

Gráfico 5 – Vivência no local de trabalho

10 respostas



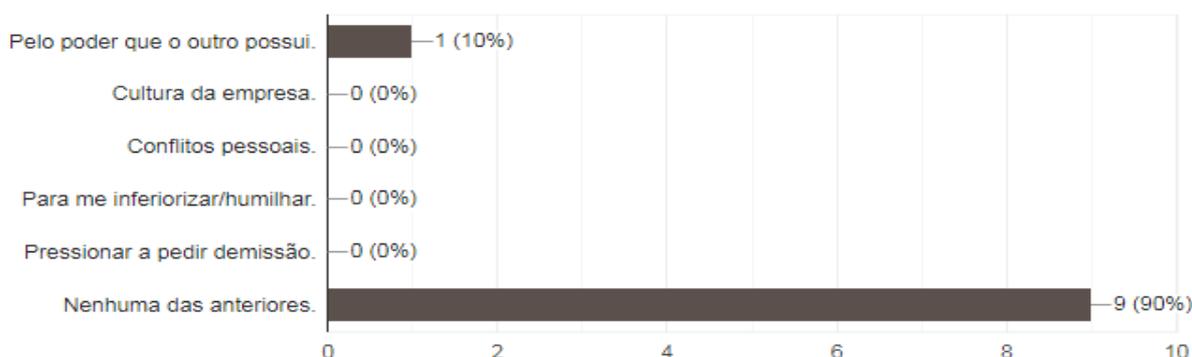
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A situação vivenciada pelos (10%) da amostra (gráfico 5) reflete um possível indicador de assédio moral do tipo Vertical descendente, como apresentado no quadro 4, relacionado ao superior hierárquico, quando o agressor subjuga o assediado (BARRETO, 2005; HIRIGOYEN, 2006). Todavia, não é possível afirmar a ocorrência do assédio moral pela quantidade de observações e frequência do caso.

Quando questionados sobre porque imagina que essa situação seja direcionada a você, os mesmos (10%) indicaram que a causa seria pelo poder atribuído à função da pessoa que pratica o ato, conforme mostra o gráfico 6.

Gráfico 6 – Atitudes direcionadas a pessoa

10 respostas

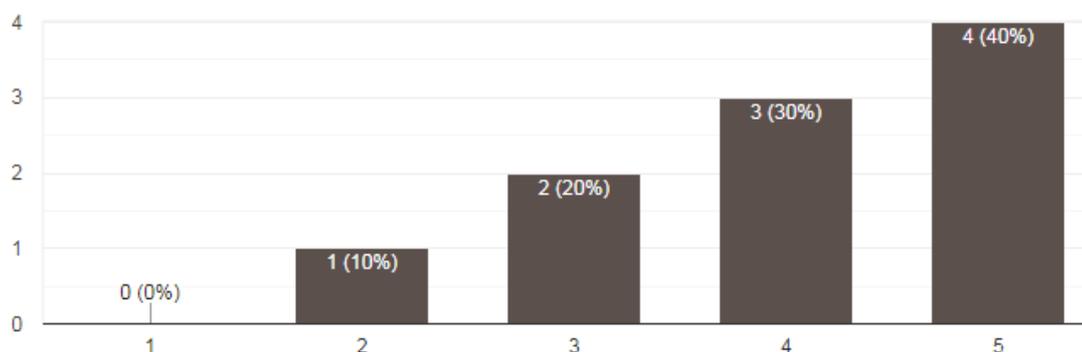


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

O gráfico 7 faz referência à autonomia para a realização das atividades realizadas pelo funcionário, levando em consideração a escala de 1 a 5, onde: 1- discordo totalmente; 2- discordo parcialmente; 3- não concordo, nem concordo; 4- concordo parcialmente; 5- concordo totalmente.

Gráfico 7 – Possui autonomia para a realização de atividades

10 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

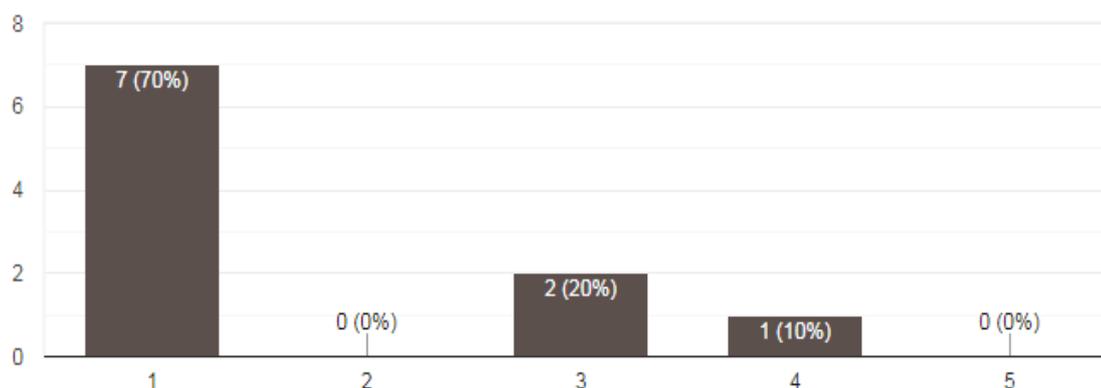
Com relação a este quesito no local de trabalho, (40%) da amostra aponta ter autonomia para a realização de suas atividades; (30%) da amostra diz concordar parcialmente, na escala de 1 a 5 o grau de concordância é 4, seguido de (20%) da amostra não concorda nem discorda, correspondendo na escala, o grau de concordância 3 e (10%) discorda parcialmente, o que na escala é correspondente a 2. Ninguém discordou totalmente.

De acordo com Barreto (2005) e Hirigoyen (2006), a falta de autonomia no trabalho está relacionada à degradação proposital das condições de trabalho, que caracteriza um dos fatores do assédio moral. Todavia, conforme resultados apresentados no gráfico 7, a maioria se posicionou informando que há autonomia para realização das atividades.

O gráfico 8 apresenta as respostas ao seguinte questionamento: Caso tenha identificado ou vivenciado situações constrangedoras no ambiente de trabalho, você considera que a pessoa que praticou esse ato tem consciência do mal que lhe faz?

Gráfico 8 – Identificação se o ato foi praticado com consciência ou não

10 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

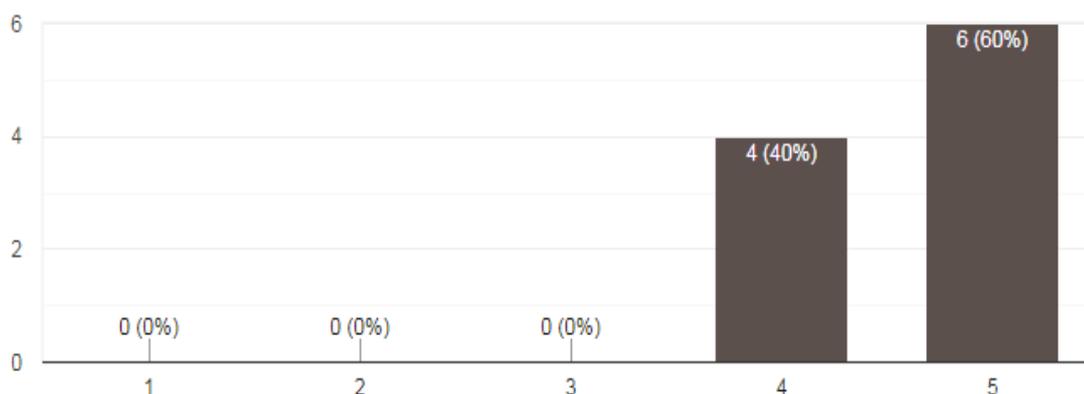
Como a amostra, anteriormente, apontou para a não ocorrência de situações que poderiam ser constrangedoras no local de trabalho, o gráfico 8 mostrou que na escala de 1 a 5, (70%) discordaram totalmente, que a possível ocorrência da prática do ato ocorra de forma consciente. Porém, há a indicação de (20%) de pessoas que não concordam e nem discordam e (10%) concordaram que a pessoa que tenha praticado o ato tem consciência de seus atos.

5.3 O Ambiente De Trabalho

As questões que seguem no questionário desta pesquisa fazem referência ao ambiente de trabalho. Os gráficos 9 e 10 apresentam 100% de concordância que o clima organizacional da agência favorece um bom trabalho, assim como, o local de trabalho oferece as ferramentas adequadas para a execução de um trabalho satisfatório.

Gráfico 9 – Clima organizacional

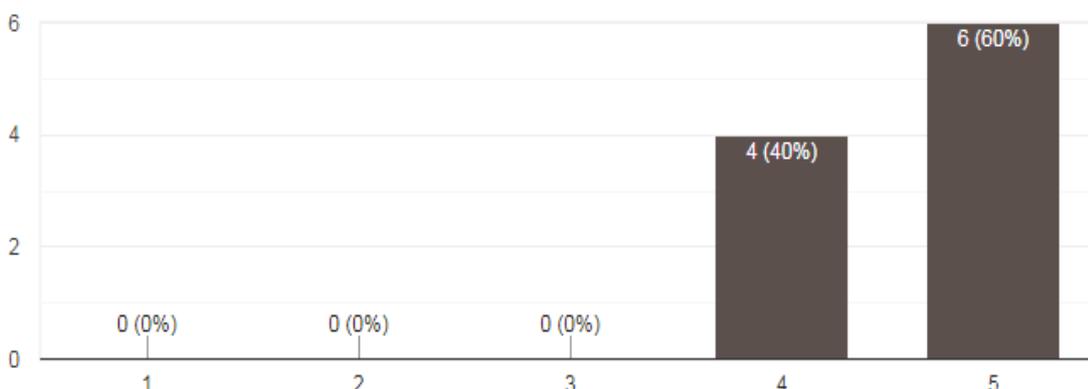
10 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Gráfico 10 – Ferramentas adequadas para a execução de um trabalho satisfatório

10 respostas

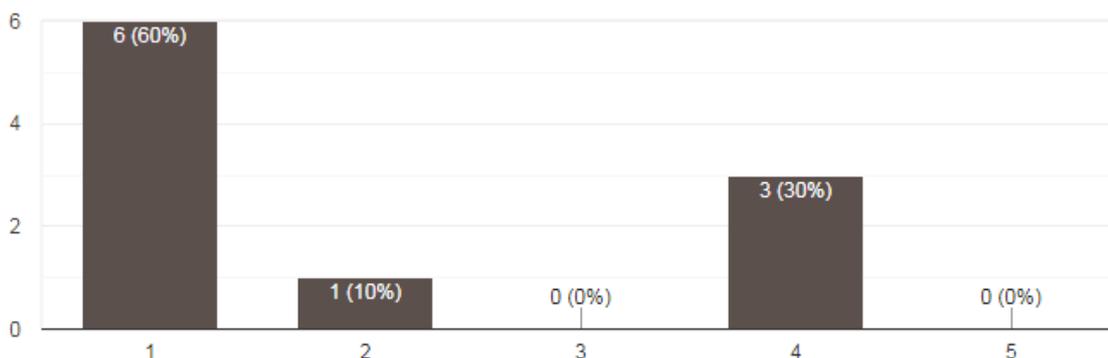


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quando questionados sobre: você acha que existem muitos boatos e isso dificulta saber a verdade? Os dados apresentaram que (60%) da amostra discordaram totalmente, (10%) discordaram parcialmente e (30%) que concordaram parcialmente. Entende-se que a ocorrência de boatos pode até existir, mas não é generalizado. Todavia, é importante ficar alerta sobre esse item.

Gráfico 11 – Sobre boatos na instituição financeira

10 respostas

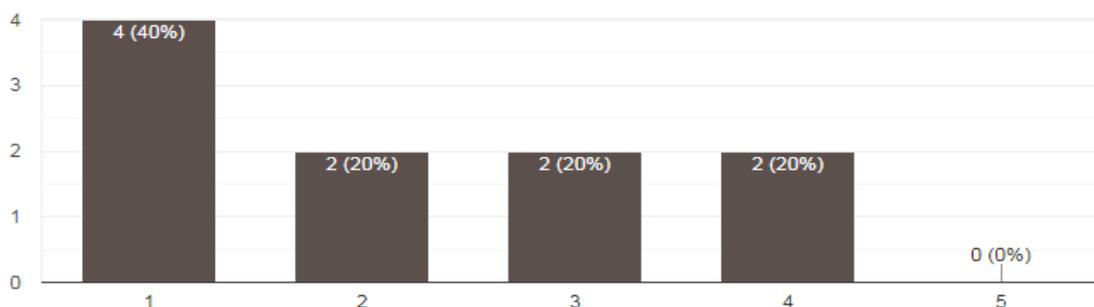


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nessa mesma linha de raciocínio, quando questionados sobre: existem pessoas que recebem informações importantes e não passam adiante? A maioria (60%) discordou, todavia, (40%) dos respondentes pensam ao contrário (gráfico 12).

Gráfico 12 – Repasse de informações importantes na instituição

10 respostas

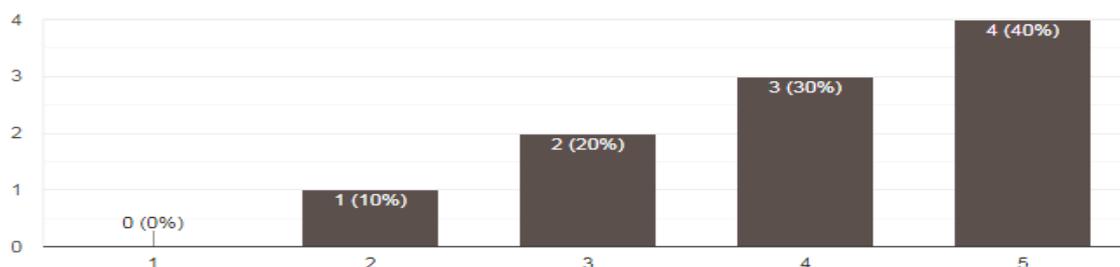


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Sobre a ajuda mútua entre os grupos na instituição (70%) concordam que as equipes se ajudam mutuamente na agencia estudada, conforme gráfico 13.

Gráfico 13 – Sobre a ajuda mútua entre os grupos na instituição

10 respostas

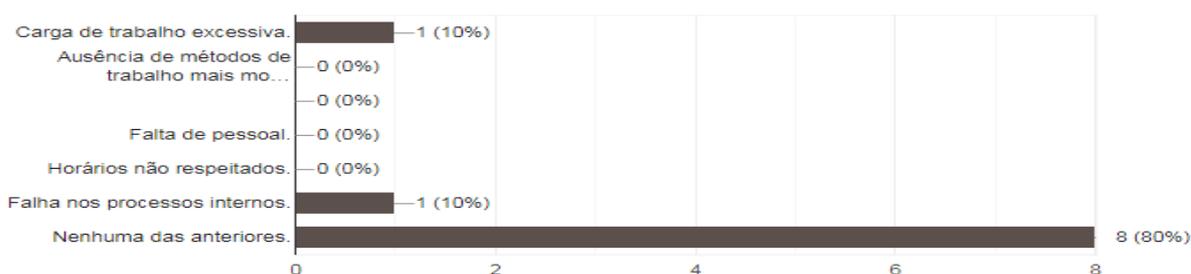


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quando a pesquisa faz referência às dificuldades encontradas no atual ambiente de trabalho e dá as alternativas: carga de trabalho excessiva, ausência de métodos de trabalho mais modernos, falta de pessoal, horários não respeitados e falha nos processos internos; os resultados apontam para (80%) da amostra indicando que nenhuma das alternativas enquanto (10%) diz que há carga horária excessiva e outros (10%) que há falha nos processos (gráfico 14). Como se observa, existem situações de carga de trabalho excessiva, porém não generalizada, não é uma prática frequente, logo na opinião de Hirigoyen (2006), não caracteriza assédio moral.

Gráfico 14 – Dificuldades encontradas na instituição

10 respostas



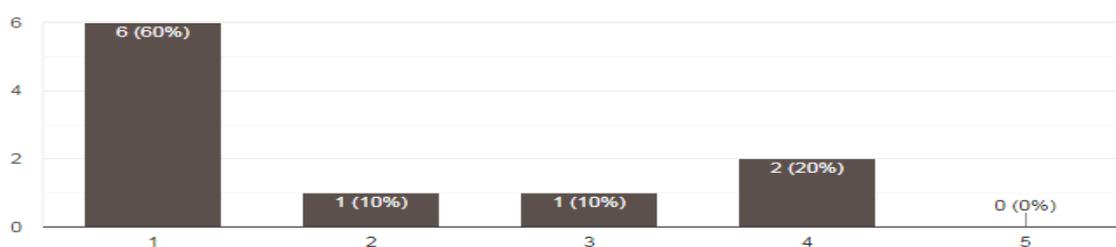
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

5.4 A Empresa

Com relação a transferências de funções no local de trabalho os resultados são apresentados no gráfico 15. O número 1, da escala de 1 a 5, representou (60%) da amostra indicando que as transferências de funções em razão do acordo de trabalho não são exigências profissional recorrente seguido de (10%) que discordaram parcialmente, (10%) que foram imparciais e (20%) que concordaram parcialmente. Conforme referencial teórico desta pesquisa, situações eventuais no ambiente de trabalho, não configuram assédio moral por si só.

Gráfico 15 – Transferências e mudanças de função na instituição

10 respostas

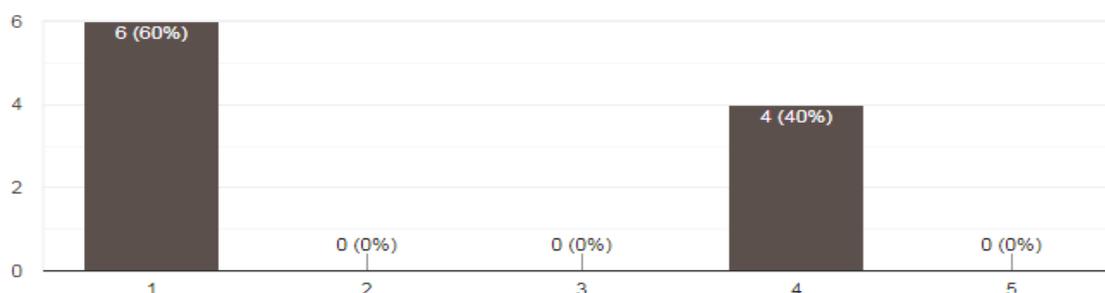


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Sobre as críticas no local de trabalho a escala mostra que (60%) da amostra indica não ter recebido críticas exageradas e/ou injustas sobre seu trabalho e /ou esforço, Porém, (40%) da amostra, concordaram parcialmente. Ficando assim, divididas as respostas, neste caso a maioria indica que são irrelevantes as críticas exageradas ou injustas recebidas no local de trabalho sobre o esforço realizado. Conforme o referencial teórico deste trabalho, mesmo levando em consideração aos que demonstraram certo descontentamento a respeito da questão em foco conforme o gráfico 16, as críticas que são faladas de maneira aberta e que permite aos envolvidos defender a sua posição, reconhecendo assim sua utilidade, são situações de estresse e desentendimentos, não caracteriza assédio moral. De acordo com Hirigoyen (2006), assédio moral é velado, oculto.

Gráfico 16 – Críticas recebidas sobre o esforço realizado pelo funcionário

10 respostas



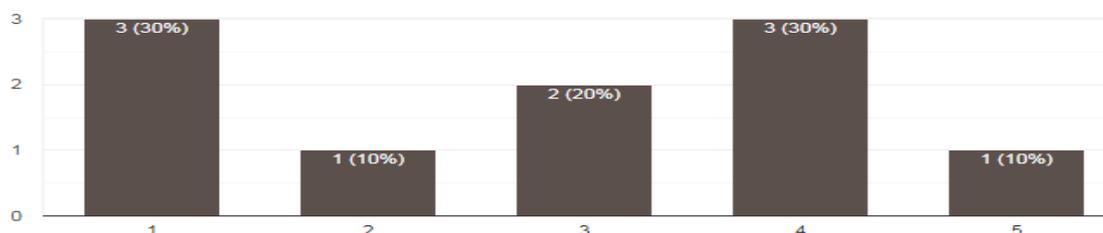
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Ainda sobre as críticas, conforme resultados no gráfico 17, quando questionados se as críticas são faladas de maneira aberta e os envolvidos podem defender sua posição, (40%) apontaram que as críticas não são faladas de maneira aberta e os envolvidos não podem defender sua posição, porém, há uma distribuição significativa de opiniões sobre esse aspecto: (20%) não concordaram e nem discordaram, (30%) concordaram parcialmente, e (10%) concordaram

totalmente. Entende-se que existem críticas que são faladas abertamente, porém não para todos os colaboradores.

Gráfico 17 – Modo que são faladas as críticas na instituição

10 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De maneira geral, apesar de confirmada a não existência de assédio moral, vale ressaltar que a agência precisa ficar atenta aos seguintes quesitos: cobrança de metas sujeitas a situações constrangedoras; retenção de informações sem passar adiante; boatos que dificultam saber a verdade, críticas que não são faladas abertamente e carga excessiva de trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão de pesquisa que este estudo se propôs a responder foi: *como ocorre o assédio moral nas relações de trabalho em agências bancárias e quais os possíveis reflexos no âmbito organizacional?* A amostra composta por 10 pessoas, representando 59% dos colaboradores da agência, deixaram claro, no decorrer da pesquisa, que não sofrem assédio moral no atual trabalho. Não há indícios dos reflexos de assédio moral no âmbito organizacional, logo, não há reflexos a serem observados. Atingindo-se assim, o objetivo geral e específico da pesquisa.

Porém, vale ressaltar que os aspectos relacionados a: cobrança de metas sujeito a situações constrangedoras; retenção de informações sem passar adiante; boatos que dificultam saber a verdade e carga excessiva de trabalho, merecem atenção especial por parte dos gestores da agência do Banco Itaú estudado, trabalhando a prevenção desses itens para que eles não venham a se tornar motivos de assédio moral no futuro.

Apesar de não ser identificado nenhum fator que remeta a assédio moral no trabalho na agência pesquisa, o que é um muito positivo, foi possível identificar fatores que merecem atenção quanto a prevenção de futuros transtornos quanto a situações de assédio moral.

O assédio moral, embora presente em muitos campos esta aumentando rapidamente nos ambientes de trabalho. No entanto, em paralelo, outro fato está surgindo: os abusos dessa legalidade. Nesses casos, o objetivo do empregado "assediado" seria modificar uma situação de trabalho desfavorável, ou mesmo obter o término de seu contrato, com o pagamento da indenização correspondente. Devido a essa situação, tornou-se aconselhável, e até necessário, que as empresas passem a levar em conta ambos os problemas (assédio moral e abuso), de modo que medidas possam ser adotadas a fim de preveni-las e resolvê-las.

Como não ocorrem ou, se ocorrem, acontece de maneira branda não há indícios que possam comprovar, de fato, chega-se a conclusão de que é importante que uma instituição, seja ela de que ramo for, considere o assédio moral como um risco trabalhista e, portanto, desenvolva uma política interna de trabalho, seguindo premissas positivas, tendo em mente que existem riscos associados à não conformidade.

O assédio moral no local de trabalho afeta toda a vida do empregado, é a principal razão para os problemas de estresse, problemas físicos, psicológicos. A empresa deve estar sempre em comunicação com o funcionário, se possível, praticar uma política que deixe o funcionário à vontade para fazer reclamação ou resolver problemas diversos, principalmente, de assédio moral em seu local de trabalho. A organização deve fornecer serviço de aconselhamento gratuito à vítima e garantir que ela não venha a sofrer tais práticas novamente.

De forma geral seria viável e de extrema relevância que as instituições realizassem palestras sobre o tema, a fim de ajudar a prevenir tais condutas de assédio moral no local de trabalho. Para isso, a instituição pode ter a ajuda do Comitê de Saúde e Segurança para discutir sobre o assunto.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, M. A. **Assédio moral na relação de trabalho**. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2011.

BARRETO, Margarida M. S. **Uma jornada de humilhações**. 2000. 273 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica (PUC-SP), São Paulo, 2000.

_____. **Assédio Moral: a violência sutil – Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil**. 2005. 188f. Tese (Doutorado em Psicologia). Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2005.

_____. Aspectos do trabalho relacionados à saúde mental: assédio moral e violência psicológica. *In*: GLINA, Débora Miriam Raab; ROCHA, Lys Esther. **Saúde mental no trabalho: da teoria à prática**. São Paulo: Roca, 2010.

BASILIO, P. Assédio moral atinge 66% dos bancários no Brasil. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 31 jul. 2011. Disponível em: <<http://classificados.folha.uol.com.br/empregos/951999-assedio-moral-atinge-66-dos-bancarios-no-brasil.shtml>>. Acesso em: 30 de mai. 2019.

FERREIRA, H. D. B. **Assédio moral nas relações de trabalho**. 2. ed. Campinas: Russel editores, 2010.

FREITAS, Maria Ester de. **Cultura Organizacional: evolução e crítica**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

HELOANI, R. Assédio Moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. [versão eletrônica] RAE - **Revista de Administração de Empresas**, janeiro-junho, 2004.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

_____. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kühner. 5ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

_____. **Mal estar no trabalho - Redefinindo o assédiomoral**. Tradução Rejane Jarowitz. 3ª ed. - Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

MACIEL, R. H. et al. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 19, n. 3, p. 117-128, 2007.

MARTININGO FILHO, A.; SIQUEIRA, M. V. S. Assédio Moral e Gestão de Pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. **Revista de Administração Mackenzie**, vol. 9, p. 11-34, 2008.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Discriminação em Matéria de Emprego e Ocupação** (Convenção n. 111). 1958. Disponível em: <http://www.oit.org.br/node/472>. Acesso em: 25 mai. 2019.

REIS, Adriana. Entrevista com José Roberto Heloani: assédio moral - a violência invisível. **Psicologia Brasil**, ano 4, n. 33, ago., 2006.

SOBOLL, L. A. P. **Violência psicológica e assédio moral no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

_____; GOSDAL, T. C. (Org.). **Violência psicológica e assédio moral no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

VERGARA, S - **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15ª ed. - São Paulo: Atlas, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.