

ASSÉDIO MORAL EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, NOVAS PERCEPÇÕES

Renata Almeida de Lucena Patriota¹
Walid Abbas El-Aouar²
Arthur William Pereira da Silva³
Ahiram Brunni Cartaxo de Castro⁴
Rafael Fernandes de Mesquita⁵
Lais Karla da Silva Barreto⁶
Brenda Nathália Fernandes Oliveira⁷

Resumo: A reestruturação produtiva elevou as atribuições dos bancários, tornando-os vítimas de exigências desproporcionais e atos violentos no trabalho, típicos de assédio moral. A pesquisa objetiva diagnosticar novas perspectivas do assédio moral a partir da percepção de ocorrência em funcionários de bancos públicos e privados da cidade de João Pessoa-PB. Trata-se de pesquisa descritiva, um estudo de caso, com abordagem quantitativa aplicada a uma amostra aleatória simples de 156 bancários, através de questionário sociodemográfico e escala de percepção de assédio moral no trabalho, validada por Martins e Ferraz. Os dados foram analisados através do software SPSS e comparados por testes Qui-quadrado e análises de variância. Houve participação equiparada com relação ao gênero, a maioria de etnia branca, casados, graduados, idade média de 39 anos. Constatou-se que o fenômeno foi percebido com pouca frequência, no mínimo, uma vez ao mês, 34% dos bancários revelaram a ocorrência de assédio moral profissional e 19,9% de assédio pessoal, tais resultados incitaram a reflexão se o fenômeno sofreu superação, redução ou banalização entre a categoria profissional estudada.

Palavras-chave: Assédio moral. Bancários. Percepção de Ocorrência.

Abstract: The restructuring process has raised the duties of the bank, making them suffer disproportionate demands and violence at work, typical of bullying. The research aims to diagnose new perspectives of bullying from the perception of occurrence for employees of public and private banks in the city of João Pessoa-PB. This is a descriptive study, a case study with a quantitative approach applied to a random sample of 156 bank through sociodemographic questionnaire and scale of perception of bullying at work, validated by Martins and Ferraz. Data were analyzed using SPSS software and compared by chi-square test and analysis of variance. There was participation equated with respect to gender, most were Caucasian, married, graduates, average age of 39 years. It was found that the phenomenon was seen infrequently at least once a month, 34% of bank revealed the occurrence of professional bullying and 19.9% of personal harassment, these results prompted the reflection phenomenon suffered overcome, reduction or trivialization of the professional category studied.

Keywords: Mobbing . Banking . Occurrence of perception.

¹ Mestre em Administração pela Universidade Potiguar – UNP.

² Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Professor e Coordenador do Programa de Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar – UNP.

³ Doutorando em Administração pela Universidade Potiguar – UNP; Mestre em Ambiente, Tecnologia e Sociedade pela Universidade Federal do Semi-Árido – UFERSA; Mestrando em Administração pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

⁴ Doutorando em Administração pela Universidade Potiguar – UNP.

⁵ Doutorando em Administração pela Universidade Potiguar – UNP.

⁶ Doutora em Estudos da Linguagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN e professora do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar.

⁷ Especialista em Saúde Pública pela Universidade do Norte do Paraná – UNOPAR

Introdução

Com o desenvolvimento do capitalismo e da emergente corporação de mercado, as empresas e a sociedade, como um todo, passaram a buscar, incessantemente, o progresso material, ultrapassando a barreira dos valores morais, que até então, regiam a sociedade (REIS et al., 2010). Carvalho (2009, p.56) explica que “as organizações empresarias adotaram a produtividade e competitividade como regra. Buscava-se a todo instante o aumento da produção e dos lucros, exigindo do trabalhador empenho e capacitação exacerbada”.

A nova realidade de mercado exige do trabalhador metas e resultados além do esperado, mas ultrapassá-los pode, às vezes, comprometer a resolução natural e moral das situações, prejudicando, conforme asseguram Cavalcante e Jorge Neto (2005), os condicionantes éticos. Nas situações em que pode prevalecer a falta de comportamento ético e respeitoso, surgem às condutas violentas, a arrogância e a dissimulação no ambiente de trabalho, características do assédio moral (NUNES; INVITTI; TOLFO, 2010). Nesse sentido, o assédio moral é definido como um fenômeno caracterizado por comportamentos, ações e práticas hostis, dirigidas a um ou mais trabalhadores, de maneira consciente ou não, que pode causar danos a integridade física ou psíquica do indivíduo, além de interferir no seu desempenho e no ambiente de trabalho (EINARSEN et al., 2005).

Nesse contexto de amplas exigências por lucros e resultados cada vez melhores, situam-se os bancários, categoria fortemente atingida pelas práticas de assédio moral, segundo dados fornecidos pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro - CONTRAF (2015). Além da informatização e todas as alterações estruturais de trabalho, a nova dinâmica funcional dos bancos causou um desgaste intenso e um quadro de destruição física e mental dos seus empregados. “Os novos modelos de gestão transformaram o bancário em um vendedor e sobre eles pesa a responsabilidade pelo sucesso ou fracasso da empresa” (CERQUEIRA, 2015, p.11). Além da informatização e todas as alterações estruturais de trabalho, a nova dinâmica funcional dos bancos causou um desgaste intenso e um quadro de destruição física e mental dos seus empregados. “Os novos modelos de gestão transformaram o bancário em um vendedor e sobre eles pesa a responsabilidade pelo sucesso ou fracasso da empresa” (CERQUEIRA, 2015, p.11). Não obstante, a atividade bancária, apesar de exigir a participação intensiva do bancário, necessita, fundamentalmente, do interesse do cliente, pois é esse o sujeito responsável em escolher o produto ou serviço que lhe convém. Porém, os bancos não levam em consideração a subjetividade inerente à atividade e impõem metas inalcançáveis de produtividade e vendas aos funcionários (CERQUEIRA, 2015).

Nessa perspectiva, a temática vem despertando a necessidade de um diagnóstico completo sobre sua ocorrência nas instituições bancárias, de maneira que seja identificada a frequência com que ocorrem condutas assediadoras, pois, caso aconteçam com grande frequência, necessitam de possíveis soluções de combate e medidas preventivas, ou, se detectada pouca frequência, precisam averiguar se os casos não foram denunciados, ou se houve banalização do fenômeno, por parte das vítimas. De fato, os casos de assédio moral precisam ser denunciados, e muitos deles ficam sob a penumbra da omissão, por medo da perda do emprego, ou de ser prejudicado na carreira.

Conforme Soares e Villela (2012), no cenário bancário, caracterizado pela competitividade, com objetivos precípuos de lucros e resultados, o assédio moral passa a ser um instrumento para disciplinar as pessoas da organização e um modo discricionário de exercer poder com o único intuito de alcançar as metas pretendidas, a qualquer preço, mesmo que contrariem os valores morais. Segundo Soboll (2008), o assédio moral às vezes é

imperceptível aos olhos de quem sofre, pois, em muitos casos, envolve uma violência praticada por palavras (ou pelo silêncio), por gestos ou olhares, o que torna difícil sua percepção (SOBOLL, 2008). Na visão de Cerqueira (2015), os bancos, atualmente, desenvolvem artifícios de vislumbrar o bancário com a falsa sensação de reconhecimento e com a possibilidade de ascensão profissional, assim, mantendo-os motivados, talvez, garantisse o sucesso da empresa.

Alguns autores como Hirigoyen (2001), Poilpot-Rocaboy (2006) e Soboll (2008) sugerem em suas pesquisas que fatores individuais e algumas variáveis sociodemográficas, como sexo, faixa etária, escolaridade, estado civil e raça/etnia podem influenciar na incidência do assédio moral no ambiente de trabalho. Portanto, é de suma importância para a pesquisa verificar se existe relação no ambiente bancário entre a frequência de ocorrência de assédio moral e esses aspectos.

Ocorre que, nos últimos anos, o fenômeno do assédio moral tem sofrido certa banalização, no sentido de que a violência no trabalho tenha se tornado prática do cotidiano entre as empresas, caracterizando-se, muitas vezes, como atitude inerente ao próprio exercício da função. Autores como Dejours (2001), ao abordar em seus trabalhos a violência e as injustiças sociais, ressalta que no sistema produtivo contemporâneo existia a ideia de vulgarização do mal. Para o referido autor, tolerar atos de violência como meio eficaz de aumentar a produtividade e otimizar o desempenho tornou-se algo comum e normal. Assim, no contexto bancário a realidade é a mesma, de acordo com Cerqueira (2015), a gestão por estresse baseia-se nas cobranças excessivas sobre os trabalhadores, e muitas vítimas acabam classificando como natural a situação. É exatamente isso que acontece nas instituições bancárias, os funcionários se acostumam com as exigências constantes, com as metas surreais, os prazos curtos para execução das tarefas, dentre outras condutas opressoras, e simplesmente convivem com os atos, sem denunciá-los. Resta evidente que esta naturalização do assédio moral ocasionou a banalização do fenômeno e tornou mais difícil sua identificação no ambiente laboral, assim, em alguns casos as condutas assediadoras ficam omissas e não há um retrato fiel de quais são os problemas encontrados nas relações de trabalho.

Partindo de tais evidências, o presente artigo foi realizado com o intuito de diagnosticar o assédio moral a partir da percepção de ocorrência do fenômeno em funcionários de instituições bancárias públicas e privadas na cidade de João Pessoa, no Estado da Paraíba.

Assédio Moral no Contexto Bancário

É sabido que inúmeras transformações econômicas, sociais, tecnológicas, culturais e trabalhistas levaram algumas categorias a uma reorganização do trabalho, e uma delas foi a dos bancários. Esses trabalhadores passaram a sofrer inúmeras exigências com a reformulação da estrutura das agências bancárias (SANTANA; SANTOS, 2012).

No Brasil, a partir dos anos 90, os novos modelos de gestão, executados nas instituições bancárias, transformaram a figura do bancário em um típico vendedor, com obrigação de cumprir metas nas vendas de cartões, na contratação de seguros, nas instituições de previdência, nas vendas dos títulos de capitalização, na venda de consórcio, dentre outras metas (CERQUEIRA, 2012). Todavia, esse novo perfil não é de fácil adaptação, uma vez que a realidade bancária é totalmente diferente, as instituições bancárias são ambientes desencadeadores de estresse, aborrecimentos, insatisfações, tornando difícil o equilíbrio das relações. No cenário impulsionado pela competitividade e pela devasta obsessão por lucros,

disciplinar os sentimentos não é uma conduta razoável, assim, são encontrados profissionais pressionados e clientes insatisfeitos (SOARES; VILLELA, 2012).

À medida que progride o nível hierárquico do bancário, elevam-se também as metas e os resultados a serem alcançados, portanto, nunca se chega a um limite aceitável de desempenho, as instituições bancárias sempre buscam algo mais, e é justamente esse desejo sem limites que propicia a ocorrência do assédio moral nessas organizações, pois as exigências são sempre exageradas. Nessa conjunção, de acordo com Cerqueira (2015), para cumprir as metas estabelecidas, os bancários exercem atividade muito além da jornada legalmente permitida, não realizam descanso no horário de almoço, utilizam de seus momentos sociais para realizarem vendas e, muitas vezes, prejudicam, inclusive, as reuniões familiares com assuntos de trabalho.

Cerqueira assegura (2015, p.139) “as metas afirmam a hegemonia da organização sobre os bancários, e a diversidade destes não encontra espaço para manifestar-se”. Não importa a conjuntura econômica do país, não tem relevância se o cliente passa por um momento complicado ou se o bancário está acometido de problemas pessoais ou de saúde. O que verdadeiramente importa é o cumprimento, a qualquer custo, das metas desejadas e estabelecidas pelas instituições bancárias, mesmo que prevaleça sobre a saúde dos bancários.

Procedimentos Metodológicos

O presente estudo classifica-se como descritivo e emprega a quantificação na coleta e no tratamento dos dados, que foram analisados com o auxílio de técnicas estatísticas, através do *software* aplicativo *Statistical Package of the Social Sciences – SPSS*, versão 21 (versão gratuita de 30 dias) e foram comparados através de testes de Qui-quadrado (χ^2) e análises de variância a um nível de significância de 5%.

A população objeto da referida pesquisa é compreendida por 2.100 bancários, sendo 1.365 de instituições públicas e 735 de instituições privadas, segundo informações do Sindicato dos Bancários da Paraíba. Optou-se por investigar apenas uma parcela da população, sendo necessário determinar uma amostra representativa. Logo, levando-se em consideração um α de 0.1 (10%), e uma precisão de erro de 0.05 (5%), e proporções iguais com relação ao assédio moral, já que não existem estudos anteriores que baseiem algum número inicial para tais proporções, o tamanho da amostra foi estimado em cerca de 160 bancários.

Foram distribuídos, de forma aleatória, 185 questionários, dos quais apenas 156 foram respondidos e devolvidos. No total, 154 bancários se declararam participantes e 02 apesar de responderem às questões, foram omissos na declaração de concordância de participação. Do total da amostra, 59,7% são integrantes de bancos públicos e 40,3% são de bancos privados. Foram considerados como bancários do setor público da cidade de João Pessoa-PB os funcionários dos bancos: Banco do Brasil, Banco do Nordeste e Caixa Econômica Federal. Em contrapartida, foram considerados como participantes os funcionários dos seguintes bancos privados: Itaú Unibanco, Bradesco, Santander e HSBC.

A coleta dos dados foi realizada entre outubro de 2015 e fevereiro de 2016, através da aplicação de um questionário sociodemográfico para caracterização dos sujeitos da pesquisa em relação à faixa etária, sexo, raça/etnia, situação conjugal, escolaridade, tempo de serviço na instituição bancária, tipo de instituição bancária e o cargo ocupado. Não houve, contudo, identificação pessoal do sujeito participante. Além disso, foi aplicada a Escala de Percepção de Assédio Moral no Trabalho - EP-AMT, adaptada e validada por Martins e Ferraz (2011),

que apresenta 24 questões que definem atos de violência praticados no trabalho, dirigidos pelo chefe aos subordinados, com o propósito de agredir o trabalhador em aspectos profissionais e pessoais. A escala de resposta é composta por 07 pontos (escala de Likert) e cada um deles corresponde à frequência da ocorrência de determinada situação (opção 1- nunca ou quase nunca; 2 – menos de uma vez ao mês; 3 – ao menos uma vez ao mês; 4 – mais de uma vez ao mês; 5 – ao menos uma vez por semana; 6 – várias vezes por semana e 7 – uma ou mais vezes ao dia). (MARTINS; FERRAZ, 2011). Os referidos autores destacam que os itens 1, 2, 5, 6, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22 e 23 são fatores que constituem o assédio moral profissional, compreendendo atos de violência praticados pelos chefes com a intenção de agredir os aspectos profissionais do subordinado. Em contrapartida, os itens 3, 4, 7, 8, 11, 12, 14, 20, 21 e 24 configuram-se como atos de assédio moral pessoal, que visam agredir o trabalhador em relação aos seus aspectos pessoais.

Em relação ao exame dos dados fornecidos pela escala utilizada, Martins e Ferraz (2014) destacam que a EP-AMT é composta por dois fatores, seus resultados são apurados por fator. Portanto, é obtido um resultado (ou média fatorial) para cada um dos fatores, ou seja, o diagnóstico da percepção de assédio moral no trabalho será feito com base em dois fatores. Somam-se os valores marcados pelos respondentes em cada item de cada fator e divide-se o resultado total pelo número de itens. Após essa análise, somam-se as médias do respondente em cada fator e divide-se pelo número de respondentes para obter a média fatorial do grupo. O resultado deverá estar compreendido entre 1 e 7, que é a amplitude da escala de respostas da EP-AMT.

Apresentação e Análise dos Resultados

Foi realizado um estudo sociodemográfico com o objetivo de traçar o perfil dos bancários participantes através das questões apresentadas na Tabela 1:

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis sócio-demográficas dos bancários

Variável	N	%
Sexo		
Feminino	79	50,6
Masculino	77	49,4
Etnia		
Branca	84	60,4
Parda	46	33,1
Negra	8	5,8
Latina	1	0,7
Situação conjugal		
Casado/Companheiro	102	65,4
Solteiro	32	20,5
Separado/Divorciado	20	12,8
Viúvo	2	1,3
Tem filhos?		
Sim	106	69,3
Não	47	30,7
Possui curso de graduação?		
Sim	146	93,6
Não	10	6,4
Qual o curso de graduação?		
Administração	38	27,5
Ciências Contábeis	30	21,7

Direito	18	13
Economia	13	9,4
Outros	39	28,3
Banco Público ou Privado?		
Público	92	59,7
Privado	62	40,3
Qual o cargo ocupado?		
Técnico Bancário	37	23,8
Gerente	54	34,6
Caixa	30	19,2
Assistente	15	9,6
Outros	20	12,8
Participa de campanhas pelo Sindicato?		
Sim	81	51,9
Não	75	48,1

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Pelos resultados obtidos, percebe-se que os participantes estão bem distribuídos com relação ao gênero – 79 mulheres (50,6%) e 77 homens (49,4%), respectivamente. Com relação à etnia, a maioria se denomina como branco (60,4%) e apenas 5,8% se consideram negro. Em relação ao estado civil, a maioria é casado/companheiro (65,4%), seguidos de solteiros (20,5%), separado (12,8%) e apenas 1,3% viúvos. Dos questionados, 69,3% possuem filhos e os 30,7% restantes, não. Grande parte possui algum curso de graduação (93,6%), dentre eles bacharéis em Administração (27,5%), Ciências Contábeis (21,7%), Direito (13%), Economia (9,4%) e diversos outros cursos que somam 28,3%.

Com relação ao local de trabalho, 59,7% dos participantes, fazem parte de Bancos Públicos e 40,3% de Bancos Privados. Dentre os cargos ocupados mais citados, encontra-se o de Técnico Bancário (23,8%), Gerente (34,6%), Caixa (19,2%), Assistente (9,6%) e outras denominações que somam 12,8%. Desses respondentes, 51,9% afirmam participar de campanhas pelo Sindicato, enquanto que 48,1% afirmaram não participar. Além dessas características, pode-se enfatizar que os bancários respondentes possuem uma idade média de 39,4 anos e um desvio padrão de 10,67 anos. Ainda, eles possuem em média 01 filho aproximadamente com um desvio padrão de 01 filho.

Em relação à EP-AMT, os participantes respondem às vinte e quatro questões de acordo com o código numérico representativo da frequência, conforme disposto no Quadro 1:

Quadro 1 – Codificação das respostas para o questionário de frequência de assédio

1	2	3	4	5	6	7
Nunca ou quase nunca	Menos de 1 vez ao mês	Ao menos 1 vez ao mês	Mais de 1 vez por mês	Ao menos 1 vez por semana	Várias vezes por semana	Uma ou mais vezes ao dia

Fonte: Martins; Ferraz, 2014, p.35-36.

Agrupando-se as respostas apresentadas pelos participantes às questões que compõem a EP-AMT, têm-se, na Tabela 2, em termos numéricos os seguintes dados:

Tabela 2 – Análise descritiva das frequências e teste de Qui-quadrado para diferenciação de categorias

Variável	1	2	3	4	5	6	7
1. Você foi criticado pelo chefe. *	70	25	19	16	17	7	2
2. Seu chefe evitou falar com você,	107	13	7	13	6	9	1

mandando recados pelos outros. *							
3. Seu chefe evitou ou impediu que você se comunicasse normalmente com o grupo. *	133	6	10	3	1	3	0
4. Seu chefe o ameaçou sem motivos. *	109	16	12	12	1	4	0
5. Seu chefe deixou de lhe atribuir tarefas. *	103	19	17	7	2	7	1
6. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional. *	87	21	20	14	4	7	2
7. Seu chefe disse que você está louco ou desequilibrado psicologicamente. *	139	1	3	8	3	1	1
8. Seu chefe falou coisas sobre você que prejudicaram sua imagem. *	117	14	10	6	5	1	2
9. Seu chefe o discriminou com relação aos seus colegas de trabalho. *	121	10	8	10	4	2	1
10. Seu chefe não respeitou seu conhecimento ou experiência de trabalho. *	90	10	18	22	7	4	4
11. Seu chefe o acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho. *	123	14	8	8	2	0	1
12. Seu chefe o acusou de cometer erros que antes não cometia. *	118	18	8	10	1	0	1
13. Seu chefe não o deixou falar nas reuniões ou o interrompeu quando estava falando. *	101	18	11	20	2	2	1
14. Seu chefe utilizou palavrões ou expressões humilhantes para xingá-lo. *	141	6	3	3	1	2	0
15. Seu chefe não respondeu as suas perguntas verbais ou escritas. *	109	24	12	8	1	1	1
16. Seu chefe recusou suas propostas antes mesmo de ouvi-las. *	102	22	17	13	0	0	1
17. Seu chefe não atribuiu a você tarefas importantes ou que poderiam destacá-lo. *	97	21	13	15	5	2	2
18. Seu chefe o considerou culpado por erros que os outros cometeram. *	112	19	4	12	8	0	1
19. Seu chefe mexeu em seus pertences. *	148	5	0	1	0	0	1
20. Seu chefe evitou sentar-se ao seu lado. *	135	9	6	3	2	0	1
21. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche. *	128	17	4	3	2	0	2
22. Seu chefe olhou para você com desprezo. *	113	17	9	8	4	4	1
23. Seu chefe o ignorou em questões ou decisões que dizem respeito a sua área de trabalho. *	103	19	16	10	4	3	1
24. A empresa não deu atenção a suas queixas de assédio. *	109	17	12	10	2	4	2

* Significante a um nível de significância de 5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Como base na tabela acima, pode-se perceber que a maioria dos bancários afirmam que nunca ou quase nunca sofreram algum tipo de assédio moral, classificado nas 24 situações apresentadas, nesse aspecto, a maior parte dos participantes concentrou as respostas às questões na codificação 1 “nunca ou quase nunca”. As proporções de respostas assim foram de no mínimo 45% (situação 1) até 95% (situação 19). Além disso, as situações demonstraram, claramente, uma diferenciação da primeira categoria com relação às demais, considerando o teste de Qui-quadrado com um nível de significância de 5%.

Com base na correlação existente entre os itens que constituem o assédio moral profissional e o pessoal, segundo Martins e Ferraz (2014), foi detectada a frequência de ocorrência de assédio moral através do conteúdo individual desses fatores, e constatou-se que a média fatorial do grupo foi de 1,64, o que evidencia reduzida percepção do fenômeno no ambiente de trabalho. Corroborando com esse resultado, na Tabela 3, observa-se que os bancários afirmam, em sua maioria, que nunca ou quase nunca sofreram algum tipo de assédio moral profissional (66%) ou pessoal (80,1%).

Tabela 3 – Análise Descritiva das variáveis aditivas para frequência de assédio moral

Variável Aditiva	1	2	3	4	5	6	7
Assédio Moral profissional*	103	20	24	3	1	0	0
Assédio Moral pessoal*	125	18	7	4	0	0	0

* significativo com $\alpha = 0,05$

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O fato de a amostra ter sido escolhida aleatoriamente traduz representatividade e liberdade de viés, uma vez que, seleciona seus participantes com imparcialidade, sem escolhas tendenciosas. Foi justamente como ocorreu na pesquisa, os participantes foram escolhidos aleatoriamente, e os resultados apresentados possuem relevância em virtude de a amostra ter atingido um número aceitável. Contudo, isso não impede que pessoas que sofrem ou sofreram assédio moral nos seus locais de trabalho não tenham sido questionadas no momento da pesquisa, ou não tenham apresentado interesse em participar, por motivos diversos, dentre eles por medo de sofrer represália dentro do ambiente de trabalho.

Heloani (2004) explica que as vítimas de assédio apresentam temor em formalizar denúncias, por receio de demissão ou rebaixamento de cargo ou função, bem como por tornar pública a humilhação sofrida, aumentando seu constrangimento e sua vergonha, ocorre que, dessa forma, acobertam a covardia dos ataques. Ademais, conforme ressaltam Freitas, Heloani e Barreto (2008), alguns resultados obtidos podem não corresponder à realidade, por falta de conhecimento do tema, bem como pela sutileza dos comportamentos e ações perversas, a vítima pode considerar como um ato normal na relação de trabalho.

Uma vez verificada as informações sobre a frequência de ocorrência de assédio moral pelos participantes, avaliam-se se tais respostas se associam com as características sócio-demográficas, através da aplicação do teste de associação de Qui-quadrado. A Tabela 4 mostra os p-valores para cada caso, onde nesse trabalho, a associação é considerada significativa se o p-valor é menor ou igual ao nível de significância de 5% ($\alpha = 0,05$). Facilitando-se a interpretação da tabela exposta, foram considerados 24 indicadores das situações caracterizadoras de assédio moral.

Tabela 4 - Presença de associação entre a periodicidade de ocorrência e as variáveis sócio-demográficas

Periodicidade de Ocorrência/Socio-demográficas	Sexo	Etnia	Sit. Conj.	Filhos	Grad.	Curso Grad.	Banco	Cargo	Sindicato
1. Você foi criticado pelo chefe. *	0,39	0,57	0,53	0,04*	0,23	0,69	<0,01*	0,12	0,16
2. Seu chefe evitou falar com você, mandando recados pelos outros. *	0,55	0,68	0,04*	0,09	0,81	0,04*	<0,01*	0,14	0,78

3. Seu chefe evitou ou impediu que você se comunicasse normalmente com o grupo. *	0,89	0,87	0,58	0,08	0,87	<0,01*	<0,01*	0,23	0,86
4. Seu chefe o ameaçou sem motivos.	0,31	0,49	0,15	0,81	0,49	0,41	<0,01*	0,29	0,23
5. Seu chefe deixou de lhe atribuir tarefas. *	0,84	0,4	<0,01*	0,76	0,82	0,51	<0,01*	0,51	0,88
6. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional. *	0,13	0,1	<0,01*	0,7	0,37	0,56	<0,01*	0,27	0,02*
7. Seu chefe disse que você está louco ou desequilibrado psicologicamente. *	0,65	0,96	<0,01*	0,07	0,6	0,07	<0,01*	0,13	0,35
8. Seu chefe falou coisas sobre você que prejudicaram sua imagem. *	0,47	0,49	0,08	0,15	0,75	0,6	<0,01*	0,43	0,27
9. Seu chefe o discriminou com relação aos seus colegas de trabalho. *	0,27	0,69	0,17	0,5	0,91	0,45	<0,01*	0,44	0,3
10. Seu chefe não respeitou seu conhecimento ou experiência de trabalho. *	0,03*	0,17	0,57	0,71	0,84	0,6	<0,01*	0,27	0,57
11. Seu chefe o acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho. *	0,63	0,68	0,16	0,53	0,79	0,63	0,03*	0,59	0,23
12. Seu chefe o acusou de cometer erros que antes não cometia. *	0,27	0,65	0,09	0,08	0,79	0,41	<0,01*	0,52	0,26
13. Seu chefe não o deixou falar nas reuniões ou o interrompeu quando estava falando. *	0,74	0,96	0,75	0,69	0,74	0,88	<0,01*	0,08	0,81
14. Seu chefe utilizou palavras ou expressões humilhantes para xingá-lo. *	0,04*	0,91	0,98	0,62	0,95	0,05*	0,03*	0,18	0,51
15. Seu chefe não respondeu as suas perguntas verbais ou escritas. *	0,55	0,92	0,36	0,69	0,88	0,4	<0,01*	0,02*	0,54
16. Seu chefe recusou suas	0,32	0,37	0,72	0,49	0,6	0,26	<0,01*	0,51	0,48

propostas antes mesmo de ouvi-las. *									
17. Seu chefe não atribuiu a você tarefas importantes ou que poderiam destacá-lo. *	0,56	0,99	0,08	0,48	0,91	0,53	<0,01*	0,45	0,17
18. Seu chefe o considerou culpado por erros que os outros cometeram. *	0,34	0,38	0,23	0,31	0,49	0,11	<0,01*	0,07	0,13
19. Seu chefe mexeu em seus pertences. *	0,31	0,93	1	0,26	0,97	0,78	0,59	0,57	0,54
20. Seu chefe evitou sentar-se ao seu lado. *	0,1	0,64	0,11	0,83	0,84	0,78	<0,01*	0,74	0,45
21. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche. *	0,2	0,8	0,7	0,08	0,97	0,5	<0,01*	0,17	0,23
22. Seu chefe olhou para você com desprezo. *	0,12	0,9	0,22	0,59	0,67	0,89	<0,01*	0,15	0,22
23. Seu chefe o ignorou em questões ou decisões que dizem respeito a sua área de trabalho. *	0,44	0,86	0,61	0,92	0,48	0,63	<0,01*	0,26	0,81
24. A empresa não deu atenção a suas queixas de assédio. *	0,54	0,98	0,29	0,27	0,85	0,76	<0,01*	0,72	0,45

* Significante com $\alpha = 0,05$.

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Das variáveis analisadas, percebe-se que a maioria não se relaciona ou se relaciona com poucas das situações apresentadas nesse questionário. Variáveis como “Etnia” e “Possui graduação” não mostram associação com nenhuma das respostas dadas nas 24 situações estudadas. Outras como “Sexo”, “Situação Conjugal”, “Filhos”, “Curso de graduação”, “Cargo ocupado” e “Participa de ações do Sindicato” possuem associação com pelo menos uma das situações. Já a variável “Banco que trabalha” se destaca com associação com praticamente todas as situações estudadas (a exceção da situação 19). Além disso, as variáveis “Idade” e “Número de filhos” também foram testadas e não mostraram associação com nenhuma das 24 situações.

O presente estudo não confirmou a existência de diferenças estatisticamente significantes entre homens e mulheres, na comparação realizada entre as diversas condutas assediadoras. Fato é que, apesar do CONTRAF (2015) ter demonstrado que as mulheres continuam sendo as mais afetadas pela ocorrência de assédio moral no trabalho, como expunham em pesquisas anteriores Hirigoyen (2006) e Soboll (2008), no presente trabalho, não houve prevalência de um gênero sobre o outro, não ficou evidente se há a prevalência do assédio em relação às mulheres ou aos homens, isso também restou detectado nas pesquisas realizadas por Quine (2001), Soares (2002), Vartia e Hyyti (2002), bem como no estudo realizado por Silva, Aquino e Pinto (2014) com os servidores estaduais da saúde no Estado da

Bahia, na qual homens e mulheres apresentaram resultados próximos nos tipos de violência sofridos no trabalho.

Adicionalmente, foi-se realizado um teste de associação, com base nos fatores – assédio moral profissional e assédio moral pessoal, explicitados anteriormente na Tabela 3. Assim, realizou-se a construção de duas variáveis aditivas – uma para cada situação, para que fosse possível analisar essa nova relação com as variáveis sociodemográficas. Para verificar essa escala no banco de dados, desenvolvido nesse trabalho, calculou-se o Alfa de *Cronbach*, que mede a confiabilidade da escala utilizada conjuntamente dos fatores considerados para cada agrupamento. Para o assédio moral profissional, obteve-se um Alfa de *Cronbach* de 0,93. Para o assédio moral pessoal, esse valor foi de 0,87. Com isso, tem-se que as escalas possuem um alto valor de confiabilidade e podem ser agrupadas como já mencionado por Martins e Ferraz (2014) e demonstrado na Tabela 3.

Portanto, além das associações expostas na Tabela 4, entre as variáveis sociodemográficas e as respostas apresentadas, pode-se verificar se existe algum tipo de associação entre as variáveis sociodemográficas e os tipos de assédio moral, o que se apresenta na Tabela 5.

Tabela 5 – Análise de associação entre as variáveis sociodemográficas e o tipo de assédio moral

Frequência de Assédio/ Sociodemográficas	Sexo	Etnia	Sit. Conj.	Filhos	Grad.	Curso Grad.	Banco	Cargo	Sindicato
Assédio Moral Profissional	0,14	0,96	0,56	0,79	0,69	0,58	<0,01*	0,94	0,64
Assédio Moral Pessoal	0,31	0,2	0,31	0,65	0,83	0,54	<0,01	0,62	0,51

* significativo com $\alpha = 0,05$

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Portanto, revela-se que, depois de realizado o agrupamento das variáveis profissionais e pessoais, apenas o tipo do Banco onde o bancário exerce atividade, se público ou privado, possui alguma associação com as frequências de assédio moral profissional e pessoal. Mais uma vez, as variáveis “Idade” e “Número de filhos” também foram testadas e também não demonstraram ter associação com as variáveis de Assédio.

Como os bancos precisam gerar cada vez mais lucros, sendo essa a coerência do mercado, as cobranças na geração de bons resultados face os bancários é enorme, nessa lógica, a literatura reconhece a discrepância entre as cobranças abusivas, realizadas em instituições bancárias públicas e privadas. Máximo et al. (2011), como já mencionado, ressaltam que, além das exigências sobre metas e vendas, geralmente interpostas como condição de promoção, nos bancos privados, o empregado busca, sob qualquer condição, atender aos objetivos da alta administração, principalmente, por existir a preocupação pela manutenção do emprego. O medo de perdê-lo faz com que as exigências, muitas vezes abusivas, sejam facilmente atendidas. Logo, justifica-se a relação existente entre as situações descritas e o tipo de banco. Corroborar para esse entendimento os dados captados na pesquisa de Khouri (2012), em um roteiro de entrevista realizado com o Presidente dos Bancários do Rio de Janeiro à época da pesquisa, cujos relatos confirmaram que, apesar de existir casos de assédio moral também nos bancos públicos, a ameaça de perda de emprego por falta de cumprimento de metas só atinge os bancários de instituições privadas.

Outra pesquisa que realça esse juízo é a tese de doutorado sobre assédio moral no setor bancário português da autoria de Verdasca (2010), que evidenciou o assédio moral com características setorialmente diferentes, sendo mais violento no setor privado, mesmo em menor duração. Similar opinião é partilhada por Hirigoyen (2006) ao destacar que as formas de assédio moral são diferentes no setor público e privado, nesse a ocorrência é mais fácil de ser diagnosticada, ocorre por um curto período de tempo e geralmente é capaz de ocasionar a saída do emprego. Já no setor público, chega a durar muitos anos, pois as pessoas gozam de estabilidade na atividade e não podem ser demitidas sem um justo e grave motivo.

Considerações Finais

Embasada no estudo sobre o tema assédio moral nos bancos, a análise realizada na pesquisa permitiu alcançar o objetivo geral de diagnosticar o assédio moral a partir da percepção de ocorrência do fenómeno em funcionários de instituições bancárias públicas e privadas na cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba. A partir do suporte teórico da literatura e de outras pesquisas acerca do tema, compreendeu-se que a gestão moderna das instituições bancárias atribui aos seus funcionários a responsabilidade dos bons resultados e de lucros cada vez maiores, pela imposição de exigências que vão além da capacidade física e moral do bancário, acarretando-lhes problemas físicos e psíquicos.

Diante disso, no contexto da pesquisa, e com base nos objetivos específicos, foram delineados os perfis sociodemográficos dos participantes, em seguida, através da detecção da frequência de ocorrência de assédio moral nos bancos, constatou-se que o fenómeno foi percebido com pouca frequência, apenas 34% dos bancários revelaram a ocorrência de assédio moral profissional e 19,9% de assédio pessoal, no mínimo, uma vez ao mês. Assim, percebeu-se, de maneira significativa, que a maioria dos participantes nunca ou quase nunca sofreu algum tipo de assédio moral profissional (66%) ou pessoal (80,1%).

Assevera-se que, seja em face do aspecto moral profissional ou pessoal, e em relação às variáveis sociodemográficas, apenas o tipo de banco onde o bancário trabalha, se público ou privado, possui associações significativas com a frequência de ocorrência de assédio moral. Conclui-se que as proporções de ocorrência de assédio moral nos bancos privados são estatisticamente maiores do que nos bancos públicos, o que indica que, com maior frequência, os funcionários das instituições privadas são submetidos a condutas e cobranças perversas. Nesse sentido, ressalta-se que nos bancos privados as exigências são comumente atendidas em virtude do medo da perda do emprego, independente de refletirem condutas violentas de cobranças. Geralmente, em instituições bancárias dessa natureza, os funcionários passam a encarar a pressão e o abuso como instrumentos estruturais inerentes à organização, tornando-se cúmplice do sofrimento.

Os resultados evidenciam que houve uma baixa percepção do fenómeno de assédio moral nos bancos, revelando-se que o fenómeno existe, contudo, atualmente, talvez enfrente processo de banalização, e a violência sofrida no trabalho esteja sendo considerada uma prática do cotidiano, inerente à atividade bancária. Nesse contexto, a gestão por pressão, baseada em excessivas cobranças sobre os bancários, fez surgir uma vertente de que o estresse faz parte da rotina laboral e possibilita o aumento da produtividade e a obtenção de lucros excedentes. Vê-se que muitos bancários convivem com o problema, acostumam-se com o fenómeno e são vítimas do próprio silêncio, principalmente, por terem receio das consequentes perseguições, repressões e perda do emprego.

A pesquisa encontrou limitações no que diz respeito à veracidade das respostas, sendo esta a maior adversidade encontrada no desenvolvimento do trabalho, pois envolve coragem e sinceridade por parte dos participantes, enrustidos de medo e apreensão pela manutenção do emprego e das boas relações laborais. Não foi observada, em relação a alguns bancários participantes, autonomia e independência para responder aos questionamentos. Muitos questionários foram aplicados no próprio ambiente de trabalho e talvez esse tenha sido um motivo relevante para o constrangimento do participante. Ademais, o estudo foi realizado apenas com participantes de um único estado do Brasil, portanto, limita-se à percepção e aos impactos afetivos, sofridos pelos bancários participantes da pesquisa.

Para pesquisas futuras, sugere-se que, além do levantamento quantitativo, seja concretizado, conjuntamente, um estudo detalhado através de entrevistas para uma exposição pormenorizada das relações pessoais no trabalho, preferencialmente, fora do ambiente físico de execução de tarefas, para que possam expor, com liberdade de fala e detalhadamente, as diversas situações vividas e os problemas advindos da rotina diária. Assim, as divergentes realidades e concepções das situações vivenciadas serão descritas e analisadas, pois não haverá limitação à frequência de resposta a um questionário numérico, e poderá se alcançar um diagnóstico, evidenciando se houve superação, redução ou banalização do fenômeno, pois o assédio moral não pode ser mantido na penumbra, deve ser interpretado e estudado com a intensidade necessária para seu combate, em virtude das consequências negativas que podem ocasionar na vida pessoal e profissional dos assediados.

Além disso, nos estudos sobre a ocorrência de assédio moral no âmbito laboral faz-se necessário averiguar também a percepção dos atos violentos em relação às testemunhas e aos colegas de trabalho, uma vez que, algumas vítimas não conseguem identificar as cobranças massacrantes ou até mesmo ignoram o fato na busca de vantagens e benefícios. Portanto, considerando os resultados apresentados pela pesquisa, procura-se atingir certo grau de convencimento, em relação à superação ou à redução do número de casos de assédio moral, ou se há uma banalização do fenômeno. A única certeza evidente é que, o assédio moral é um ato complexo, que exige várias concepções e análises ao caso concreto, em virtude das consequências danosas à vida pessoal e profissional dos assediados.

Referências

CARVALHO, N.G. de. **Assédio Moral na Relação de Trabalho**. São Paulo: Rideel, 2009.

CAVALCANTE, J. de Q. P; JORGE NETO, F. F. O Direito do Trabalho e o assédio moral. **Jus Navigandi**. Teresina, ano 9, n. 638, 7 abr. 2005. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6457>>. Acesso em: 28 abr.2015.

CERQUEIRA, V. da S. **Assédio Moral Organizacional nos Bancos**. 2012. 174f. Dissertação (Mestrado em Direito do Trabalho) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-12042013-163333/>>. Acesso em: 20 mai. 2015.

_____. **Assédio Moral Organizacional nos Bancos**. São Paulo: LTr, 2015.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO. **Maioria ainda não denuncia assédio moral no trabalho, revela pesquisa.** Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=42214&CodSubItem=29>> Acesso em: 05 mai. 2015.

DEJOURS, C. **Banalização da injustiça social.** 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

EINARSEN, S. et al. Workplace Bullying: individual pathology or organization culture? In: BOWIE, V.; FISCHER, B. S.; COOPER, C. L. (Eds.). **Workplace Violence: issues, trends, strategies.** Devon: Willian Publishing, 2005. Cap. 12, p. 229-247.

FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio Moral no Trabalho.** São Paulo: Cengage Learning, 2008.

HELOANI, R. Assédio Moral – um Ensaio Sobre a Expropriação da Dignidade no Trabalho. **RAE - eletrônica**, v.3, n.1, jan - jun, 2004.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano.** 2 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

_____. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral.** 3 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

KHOURI, G. E. E. **Produtividade às custas de assédio moral: a indústria bancária sob a ótica dos trabalhadores do setor.** 2012. 70 f. Dissertação (Mestrado Executivo em Gestão Empresarial) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas - EBAPE-FGV, Rio de Janeiro. 2012.

MARTINS, S. P. **Assédio Moral no Emprego.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MARTINS, M. C. F.; FERRAZ, A. M. S. Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho – percepção e impacto. **Psico-USF**, v.16, n.2, p. 163-173, mai/ago. 2011.

_____. Assédio moral nas organizações. In: SIQUEIRA, M. M. (Org.). **Novas Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão.** Porto Alegre: Artmed, 2014.

MÁXIMO, T. A. C. O. et al. Exigências nos percursos profissionais de gerentes de bancos. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 1, 66-74. 2011.

NUNES, T. S.; INVITTI, C.; TOLFO, S. da R. Assédio Moral: uma questão a ser tratada. In: 10º Congresso de Stress da ISMA-BR, 12º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 2º Encontro Nacional de Qualidade de Vida na Segurança Pública e 2º Encontro Nacional de Qualidade de Vida no Serviço Público, 2010, Porto Alegre. **Resumos...** Porto Alegre Trabalho, Stress e Saúde: equilibrando esforço e recompensa – da teoria à ação, 2010.

POILPOT-ROCABOY, G. Bullying in the workplace: a proposed model for understanding the psychological harassment process. **Research and Practice in Human Resource Management**, v.14, n. 2, dez.2006. Disponível em: <<http://rphrm.curtin.edu.au/2006/issue2/bullying.html>>. Acesso em: 08 jun.2015.

QUINE, L. Workplace bullying in nurses. **Journal of Health Psychology**, v.6, n.1, p. 73-84, 2001. Disponível em: <<http://hpq.sagepub.com/content/6/1/73.short>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

REIS, M. C. dos. et al. Assédio moral no setor bancário: uma análise segundo a visão de profissionais da categoria. In: SEMEAD, ano XIII, 2010, São Paulo. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/13semead/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=649>. Acesso em: 22 mai. 2015.

SANTANA, S. S.; SANTOS, S. O. **Assédio Moral nas Instituições Bancárias**. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12363>. Acesso em: 25. mai. 2015.

SILVA, I. V.; AQUINO, E. M. L; PINTO, I. C. de M. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. *Cad. Saúde Pública* [on line]. 2014, vol.30, n.10. Disponível em: <<http://www.scielosp.org/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2112.pdf>>. Acesso em: 20 fev.2016.

SOARES, A. Quand le travail devient indécent: le harcèlement psychologique au travail. **Performances**, n.3, p. 16-26, 2002. Disponível em: <http://www.angeloaires.ca/rapports/Quand_le_travail_devient_indecent.pdf>. Acesso em 15 abr. 2016.

SOARES, L. R.; VILLELA, W. V. O assédio moral na perspectiva de bancários. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. v. 37, n. 126, p. 203 – 212, 2012.

SOBOLL, L. A. P.(Org.) **Violência Psicológica no Trabalho e Assédio Moral**: pesquisas brasileiras. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

VERDASCA, A. T. M. 2010. **Assédio moral no trabalho**: uma aplicação ao sector bancário português. Tese de Doutoramento. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão. Disponível em: <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/2220/1/TESE%20FINAL_ANA%20VERDASCA_FORMATADA_28%20Junho.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2016.

YAMAN, E. The validity and reliability of the Mobbing Scale. *Kuram Uygulamada Egitim Bilimleri*. 2009; 9(2): 981-8. Disponível em: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ847787.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2016.