

O LADO OBSCURO DA EFICIÊNCIA: IMPACTOS AFETIVOS DECORRENTES DO ASSÉDIO MORAL EM BANCOS

THE OBSCURE SIDE OF EFFICIENCY: AFFECTIVE IMPACTS ARISING FROM MORAL HARASSMENT ON BANKS

Renata Almeida de Lucena Patriota
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – Brasil.
renatalucenaadv@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0058-5021>

Walid Abbas El-Aouar
Universidade Potiguar – Brasil.
walidbranco@gmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4033-7655>

Arthur William Pereira da Silva
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – Brasil.
arthurwilliamadm@hotmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4515-6581>

Ahram Brunni Cartaxo de Castro
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – Brasil.
brunnicaastro@hotmail.com
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5952-953X>

RESUMO

A pesquisa objetivou analisar os impactos afetivos, provocados pela prática de assédio moral, sofridos pelos bancários de instituições privadas e públicas da cidade de João Pessoa (PB). Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva, estudo de caso, com abordagem quantitativa aplicada a uma amostra de 156 bancários, por meio de questionário sociodemográfico e da Escala de Impacto Afetivo de Assédio Moral no Trabalho. Os dados foram analisados por meio do software SPSS® e de testes de Qui-quadrado para diferenciação de categorias e associação entre variáveis. Quanto aos resultados, a maioria dos bancários revelou sofrer pouco impacto afetivo em razão dos atos de assédio moral praticados nos bancos. Entretanto, mesmo com este resultado, foi possível identificar que algumas situações foram apontadas com certo nível de impacto afetivo pelos profissionais investigados, entre elas a principal foi a atitude do chefe de pôr em dúvida a responsabilidade ou a capacidade profissional do colaborador perante a equipe de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE

Assédio moral. Impactos afetivos. Bancários.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the affective impacts caused by the practice of moral harassment suffered by the bankers of private and public institutions in the city of João Pessoa/Paraíba. Descriptive research, a case study, with a quantitative approach applied to a sample of 156 bankers, by means of a sociodemographic questionnaire and Affective Impact Scale of Workplace Moral Harassment. Data were analyzed using SPSS® software and Chi-square tests for category differentiation and association between variables. As for the results, the majority of bank employees showed little affective impact due to the acts of moral harassment practiced in the banks. However, even with this result, it was possible to identify that some situations were pointed out with a certain level of affective impact by the professionals investigated, among them the main one was the attitude of the boss to question the responsibility or the professional capacity of the employee to the team of job.

KEYWORDS

Harassment. Impact of affection. banking.

INTRODUÇÃO

Marcada pela reestruturação produtiva, a década de 1990 apresentou um elevado número de desemprego e precarização do trabalho, em virtude das terceirizações, dos empregos informais e da redução salarial (CERQUEIRA, 2015; ANDRADE; ASSIS, 2018; ALMEIDA; BENEVIDES; DUTRA, 2018). 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 (BAUMAN, 2008; EL-AOUAR *et al.* 2020). Carvalho (2009) explica que “as organizações empresariais 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”. Todavia, ao mesmo tempo em que se cobrava produção em larga

escala, com maior eficiência, almejava-se alcançar direitos trabalhistas, e surgiram desejos por melhores condições de trabalho e proteção à saúde do trabalhador (HELOANI, 2004; GONCALVES; SCHWEITZER, 2017; EL-AOUAR *et al.*, 2019).

Inevitavelmente, em várias empresas, os laços afetivos e sociais entre os empregados foram desconsiderados pela busca incansável de produzir e lucrar mais a qualquer custo, ocasionando conflitos e opressões no âmbito laboral, decorrendo graves problemas à saúde física e mental dos trabalhadores (MARQUES; GIONGO, 2016; LUCAS; ROMANO, 2016; RISSI *et al.*, 2016; ALBANAES *et al.*, 2017; POOLI; MONTEIRO, 2018).

Gaulejac (2006), Bauman (2008) e Almeida, Benevides e Dutra (2018) deixam claro que a inovadora concepção, surgida com a globalização, foi do homem produtivo e polivalente. Rizzi (2008) enfatiza que “os valores predominantes nesse contex-

to são: sucesso, poder, lucro, produtividade, sobreviver. Tais valores dão suporte a estratégias de competição e individualismo”. De acordo com Silva, Castro e Santos (2018), Lucena *et al.* (2018) e El-aouar *et al.* (2020) 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 os condicionantes éticos, conforme asseguram Cavalcante e Jorge Neto (2005), Rüdiger (2016), Nogueira, Carvalho Neto e Nunes (2018) e El-aouar *et al.* (2019). Nas situações em que pode prevalecer a falta de comportamento ético e respeitoso, surgem as condutas violentas, a arrogância e a dissimulação no ambiente de trabalho, características do assédio moral (ALBANAES *et al.*, 2017; BENDER; ROBERTT, 2018).

Einarsen *et al.* (2005), Vercesi (2009), Valadão Júnior e Mendonça (2015), Stoermer, Hitotsuyanagi-Hansel e Froese (2017) e Nunes, Tolfo e Espinosa (2018) definem o assédio moral 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 à integridade física ou psíquica do indivíduo, além de interferir no seu desempenho e no ambiente de trabalho. Leymann (1990), Rüdiger (2016), Silva e Nakata (2016), Barros (2017) e Pooli e Monteiro (2018) definem assédio moral no trabalho como fenômeno sistemático e recorrente, caracterizado por extrema violência psicológica, exercida por uma pessoa, ou grupo de pessoas, sobre outra no local de trabalho. Para Leymann (1990) a agressão deve ter um tempo mínimo de duração de seis meses e deve acontecer com frequência **média de duas vezes na semana.**

O assédio moral configura-se como um tipo de precarização do trabalho que, através da violência, compromete à saúde do trabalhador, compondo o complexo quadro dos riscos ocupacionais, mais especificamente, dos riscos psicossociais, sendo considerada uma doença do trabalho (SOBOLL, 2008; VERCESI, 2009; MARQUES; GIONGO, 2016; FAIMAN, 2016; ALBANAES *et al.*, 2017; SOBOLL, 2017; POOLI; MONTEIRO, 2018).

Um grande desafio do mundo corporativo é encontrar alternativas que equilibrem os interesses das organizações sem sobrepô-los aos direitos individuais de cada empregado (SILVA; CASTRO; SANTOS, 2018; EL-AOUAR *et al.*, 2019; EL-AOUAR *et al.*, 2020). Tarefa complexa, uma vez que a competitividade exige atribuições diversas como: operacionalizar sistemas, vender produtos e satisfazer clientes, além de cobrar excelência na prestação do serviço e garantia de lucro. Nesse contexto de exigências por lucros e resultados cada vez melhores, situam-se os bancários, categoria fortemente atingida pelas práticas de assédio moral segundo Marques e Giongo (2016), bem como os dados fornecidos pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – CONTRAF (2015), que, inclusive, destacam o adoecimento dos bancários como um tema prioritário em virtude da ocorrência de assédio moral nos locais de trabalho.

Dessa forma, em virtude da existência de poucas leis específicas que versam sobre assédio moral (RÜDIGER, 2016; NOGUEIRA; CARVALHO NETO; NUNES, 2018), dos diversos impactos negativos que este comportamento gera para os agredidos (VERCESI, 2009; STOERMER *et al.*, 2017; POOLI; MONTEIRO, 2018; ALMEI-

DA *et al.*, 2018), bem como a alta incidência de tais práticas em instituições bancárias (CONTRAF, 2015; MARQUES; GIONGO, 2016), surge a necessidade de estudos que venham a contribuir com o mapeamento da ocorrência desse fenômeno nas referidas instituições, assim como analisar os impactos afetivos sofridos pelas vítimas de tal tipo de assédio, para então subsidiar iniciativas de prevenção e combate ao assédio moral nesse tipo de instituição e reparação ou minimização dos impactos afetivos sofridos pelas vítimas.

Assim, partindo dessa conjuntura, o objetivo desta pesquisa foi analisar os impactos afetivos, provocados pela prática de assédio moral, sofridos pelos bancários de instituição privadas e públicas da cidade de João Pessoa (PB).

SUPORTE TEÓRICO

Assédio moral: Conceituação e características

Segundo Hirigoyen (2001), uma das maiores proponentes da temática global, o assédio moral constitui a prática de qualquer ação, seja um gesto, palavra, comportamento ou atitude, de maneira abusiva, causada repetida ou sistematicamente contra a dignidade ou a integridade de uma pessoa, prejudicando seu ambiente de trabalho e seu desempenho produtivo.

Leymann (1990) assegura que o objetivo do assédio moral é desestabilizar ou danificar os instrumentos de comunicação da vítima, prejudicar sua reputação, conturbar a execução de suas atividades laborais, contribuindo até para o abandono do emprego. Contrariamente a Leymann (1990), Hirigoyen (2001) alega que não necessariamente, para se caracterizar a violência deve considerar a frequência, principalmente

porque, para ela, existem fatos humilhantes, que desestabilizam a vítima em menos de seis meses, tempo mínimo de agressão defendido por Leymann (1990).

Barreto (2003), Guimarães, Cançado e Lima (2016), Pooli e Monteiro (2018), Nunes *et al.* (2018), Andrade e Assis (2018), El-aouar *et al.* (2019) e El-aouar *et al.* (2020) consideram o assédio moral no trabalho como uma exposição recorrente e duradoura dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras no âmbito de suas atividades laborais. Guedes (2003) revela dois requisitos fundamentais para caracterizar o assédio moral, que seriam: a duração no tempo e o objetivo de prejudicar a pessoa. Conforme assinalam Siqueira (2014), Ohlweiler (2016), Albanaes *et al.* (2017), Stoermer *et al.* (2017), Nogueira, Carvalho Neto e Nunes (2018) e Bender e Robertt (2018), na literatura é pacífica a ideia de que o assédio decorre de relações de poder desiguais nas quais o assediador ultrapassa seu limite de poder, confundindo a vítima, propositadamente ou não, com humilhação, vexame ou constrangimento.

De acordo com Martins (2014, p. 17)

O assédio moral é a conduta ilícita do empregador ou seus prepostos, por ação ou omissão, por dolo ou culpa, de forma repetitiva e geralmente prolongada, de natureza psicológica, causando ofensa à dignidade, à personalidade e à integridade do trabalhador. Causa humilhação e constrangimento ao trabalhador. (MARTINS, 2014, p. 17)

A violência do assédio moral quase nunca é física, estudiosos do tema, como: Leymann (1990), Hirigoyen (2001), Barreto (2003), Einarsen *et al.* (2005), Soboll (2008),

Vercesi (2009), Marques e Giongo (2016), Rüdiger (2016), Lucas e Romano (2016), Faiman (2016), Rissi, Monteiro, Ceconello e Moraes (2016), Barros (2017), Goncalves e Schweitzer (2017), Albanaes *et al.* (2017), Soboll (2017), Nogueira, Carvalho Neto e Nunes (2018), Bender e Robertt (2018), Pooli e Monteiro (2018) e Nunes *et al.* (2018), alegam que os efeitos mais comuns do assédio moral para os trabalhadores são: deterioração da saúde física e mental, ocasionando dores; distúrbios digestivos; falta de ar; depressão; irritabilidade; alteração de sono e de humor; prejuízos econômicos e sociais; dificuldades no relacionamento com a família, com os amigos, atingindo o lazer, as tarefas domésticas e até a vida sexual; entre outros problemas. Os referidos autores também assinalaram que nas organizações afetadas pelo assédio moral, geralmente, tem-se aumento nos casos de absenteísmo, queda na produtividade e na qualidade de execução do trabalho, aposentadorias precoces, **exposição negativa e muitos outros.**

O assédio moral no trabalho e suas consequências

O entendimento adotado por autores como Poilpot-Rocaboy (2006), Soboll (2008), Soares e Oliveira (2012), Martins (2014), Guimarães *et al.* (2016) ou Guimarães (2016), Ohlweiler (2016), Soboll (2017) e Nunes *et al.* (2018) deixa evidente que a prática de assédio moral acarreta prejuízos à sociedade, na figura do Estado, à organização e à vítima. De fato, o fenômeno do assédio moral tem importância para toda sociedade, pois suas consequências têm muitas implicações sociais, chegam a prejudicar as relações familiares e as de amizade, comprometem as atividades do-

mésticas, as profissionais e o desfrute dos momentos de lazer (VERCESI, 2009; FAIMAN, 2016; ALBANAES *et al.*, 2017).

Poilpot-Rocaboy (2006), Lucas e Romano (2016), Albanaes *et al.* (2017) e Pooli e Monteiro (2018) destacam que estimar os custos inerentes à ocorrência de assédio moral é muito difícil, no entanto, a sociedade arca com uma alta carga em relação a afastamentos por problemas de saúde, aposentadoria prematura em razão de adoecimentos, desemprego, encargo com tratamentos que recuperem o bem-estar do trabalhador, com quedas na produtividade e na produção, prejudicando o desenvolvimento da economia. Rayner (2006) e Vercesi (2009) observam que, além da perda de produtividade, há o impacto negativo da imagem da organização, que pode dificultar a relação com os clientes e ainda prejudicar o processo de captação de novos funcionários. Soboll (2008) e Bender e Robertt (2018) enfatizam que a sociedade como um todo sofre com a precarização das condições de qualidade de vida, com as crises dos laços familiares e sociais, com os custos em virtude das enfermidades, e com o desemprego. Nesse mesmo sentido, Carvalho (2009) e Goncalves e Schweitzer (2017) ressaltam que o Estado, além de arcar com as despesas do tratamento de saúde da vítima, ainda custeia o pagamento de benefícios previdenciários, como, por exemplo: seguro-desemprego ou aposentadorias.

Quanto à organização, Einarsen *et al.* (2005) diagnosticaram que desde o início dos estudos sobre a ocorrência de assédio moral no trabalho, toda atenção estava voltada aos efeitos negativos sofridos pela vítima, muito pouco se via as consequências em relação aos resultados organizacionais. Todavia, Leymann (1990), em suas pesqui-

sas, já havia argumentado que um caso de *bullying* poderia custar para a organização uma despesa em torno de 30.000 a 100.000 euros por ano. Carvalho (2009), Silva *et al.* (2018) e Almeida *et al.* (2018) afirmam que a empresa, ao enfrentar problemas com a ocorrência de assédio moral, sofre interferência no desenvolvimento dos negócios e na capacidade de trabalho de seus membros, além de desperdiçar tempo de serviço por ausências e ter despesas com indenizações e com medidas de segurança, medidas essas que evitam a prática de condutas degradantes e protegem a saúde dos trabalhadores. Nesse contexto, Soboll (2008) afirma que as implicações da ocorrência do fenômeno envolvem “aumento do absenteísmo, dos acidentes de trabalho, diminuição da produtividade, da competitividade organizacional, déficit na qualidade dos produtos e serviços, deterioração da imagem da empresa”. Em síntese, Soares e Oliveira (2012), Nogueira, Carvalho Neto e Nunes (2018) e Silva *et al.* (2018) argumentam que os efeitos do assédio moral são prejudiciais em relação às questões ligadas à eficiência, eficácia, produtividade e lucratividade da organização, além disso, causam impacto negativo em relação à imagem da empresa, atingindo, inclusive, o seu relacionamento com fornecedores e clientes.

Acredita-se que os efeitos mais danosos da prática de assédio moral são os que atingem os trabalhadores, autores como Hirigoyen (2001), Barreto (2003), Guedes (2003), Einarsen *et al.* (2005), Marques e Giongo (2016), Andrade e Assis (2018), Silva *et al.* (2018), Almeida *et al.* (2018) e Lucena *et al.* (2018), consideram que o assédio moral configura um dos mais importantes estressores no ambiente de trabalho. De fato, a vítima de assédio moral tem

sua integridade física e moral agredida e desenvolve problemas físicos e mentais das mais variadas formas (NUNES; TOLFO; ESPINOSA, 2018). Segundo Carvalho (2009), Marques e Giongo (2016), Rissi *et al.* (2016) e Albanaes *et al.* (2017), esses problemas atingem diretamente a autoestima e a produtividade, quando não produzem efeitos na esfera patrimonial da vítima, através do desemprego, tornando os recursos escassos para a própria sobrevivência com a perda de rendimento.

Barreto (2003), Hirigoyen (2006), Soboll (2008), Marques e Giongo (2016), Lucas e Romano (2016), Bender e Robertt (2018) e Pooli e Monteiro (2018) acreditam que as vítimas de assédio moral desenvolvem comportamentos típicos, evidenciados através do isolamento social, da ausência de comunicação com outras pessoas, colegas ou familiares, do complexo de culpa e da falta de participação nas atividades sociais da empresa, além disso, de acordo com Faiman (2016) e Albanaes *et al.* (2017) as vítimas também começam a apresentar sintomas ligados à tensão psicológica, angústia, ansiedade, depressão, pavor, medo, estresse, cansaço, nervosismo, apatia e tristeza. Segundo Carvalho (2009), no que diz respeito ao desenvolvimento dos distúrbios psicossomáticos, verifica-se perda ou ganho de peso considerável sem motivo aparente, distúrbios digestivos, tonturas, doenças de pele, dentre outros sintomas.

Inúmeras são as consequências negativas, advindas das condutas de assédio moral, entretanto, Maciel *et al.* (2007), Lucas e Romano (2016), Faiman (2016), Rissi *et al.* (2016), Albanaes *et al.* (2017) e Pooli e Monteiro (2018) ressaltam que a humilhação e o constrangimento sofrido no trabalho se destacam entre essas consequências,

sendo reconhecidos como causadores de complexos problemas em relação à saúde física e psicológica dos trabalhadores.

Segundo Rüdiger (2016), a humilhação, se exercida no ambiente de trabalho, constitui uma das condutas mais severas de violência nas relações laborais, apesar de se configurar apenas como um dano aparente. De acordo com o autor, a ocorrência da humilhação no ambiente organizacional é considerada como algo natural, e, portanto, por trás de tanta naturalidade, apresenta sentimentos de menosprezo e indiferença pela própria vítima, que mesmo estando sob os efeitos dos danos causados, omite seus sentimentos e suas queixas e resiste por receio do desemprego, é assim que o medo engrandece a submissão coletiva.

Rissi *et al.* (2016), Albanaes *et al.* (2017) e Pooli e Monteiro (2018) têm o mesmo entendimento e consideram que a humilhação corriqueira exercida no ambiente de trabalho, intervém na vida do trabalhador, prejudicando-o em diversos aspectos, inclusive, ferindo seu próprio ego, sua reputação, suas relações afetivas e laborais, acarretando-lhe danos físicos e psíquicos que podem evoluir para a incapacidade profissional, desemprego, ou até mesmo, em casos mais extremos: a morte.

Apesar de se configurar como algo corriqueiro, Alencar e La Taille (2007), Rüdiger (2016) e Gonçalves e Schweitzer (2017) asseveram que, as práticas de humilhação, muitas vezes, não são divulgadas pela dificuldade em comprovar sua ocorrência, pela omissão da vítima, que por vergonha ou receio prefere manter oculto seu acontecimento, ou pela falta de sensibilidade ou experiência em identificar tal conduta. Ademais, os supracitados autores suscitam os casos em que a incidência da humilha-

ção se justifica como um ato de castigo, de recompensa por conduta praticada indevidamente, assim o merecimento é utilizado para justificar a humilhação sofrida. Poilpott-Rocaboy (2006), Souza (2008), Gonçalves e Schweitzer (2017) e Andrade e Assis (2018) destacam que as vítimas de assédio reagem de modos distintos, algumas corajosamente denunciam publicamente a humilhação sofrida, outras silenciam com medo de represália, enquanto algumas aceitam a pressão para trabalhar mais do que o permitido pelas leis trabalhistas e fora dos limites fisicamente aceitáveis.

La Taille (2002) considera que dentre os tipos de humilhação existem as domesticadas, as ritualizadas e as violentadoras. Segundo o autor, a primeira diz respeito às ocasionadas brevemente e entre pessoas que possuem relação de amizade, tornando-se, portanto, conduta tolerável e recíproca entre as partes. A humilhação ritualizada, de acordo com La Taille (2002), também é breve, porém não admite reciprocidade e o nível de tolerância é atingido, tornando-se muitas vezes, insuportável. Por fim, a humilhação violentadora, é intolerável e insuportável, além disso, é executada com o objetivo de ferir a personalidade, o caráter da vítima, através da calúnia, da injúria e da difamação.

Assédio moral no contexto bancário

Alguns estudos são considerados fundamentais para o desenvolvimento do tema assédio moral no âmbito das instituições bancárias. Um deles, apesar de não tratar, especificamente, do tema assédio moral, faz referência a todo o período de reestruturação do sistema produtivo, colocando em evidência a precarização do emprego, a intensificação do trabalho em virtude da mu-

dança tecnológica e organizacional sofrida pelos bancos, que exigiam novos padrões de dominação da classe trabalhadora. Jinkings (2000), em sua tese, *Trabalho e resistência na fonte misteriosa: os bancários em face da reestruturação capitalista*, expôs todos os problemas vividos com as inovações, destacando: a busca pela excelência na prestação dos serviços, a pressão violenta por produtividade, a ameaça permanente de perda do emprego e a sobrecarga de trabalho. Todos esses problemas são reflexos das práticas de assédio moral no ambiente de trabalho, que geram medo, estresse e depressão nas vítimas, considera-se, portanto, que essas são cobranças executadas até os dias de hoje.

Outro trabalho de suma importância para a temática abordada foi a tese de doutorado, desenvolvida pela psicóloga Lis Andréa Soboll com o tema: *Violência psicológica e assédio moral no trabalho bancário*. No livro **Assédio moral organizacional: uma análise da organização do trabalho**, Soboll (2008) evidencia os resultados de sua tese e descreve que, durante um período de três anos, analisou detalhadamente 28 casos de funcionários de 8 instituições financeiras diferentes na região Sul do país. Os entrevistados relataram à pesquisadora os detalhes das causas e consequências do assédio moral, enfatizando a depressão e outros transtornos mentais até problemas físicos. Desses relatos, constatou-se que 68% dos entrevistados estavam na ativa, 54% exerciam cargo de supervisão, 61% eram mulheres, 57% tinham entre 25 e 35 anos e 57% funcionários eram de bancos privados. O intuito do trabalho foi chamar atenção sobre o problema das metas abusivas e inalcançáveis, e buscar o reconhecimento da importância do ser humano no âmbito organizacional.

No estudo realizado no Brasil sobre o tema assédio moral desenvolvido pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, através do Instituto Acerte no período de novembro de 2010 a janeiro de 2011, com bancários das seis maiores instituições financeiras do País: Bradesco, Itaú/Unibanco, HSBC, Santander, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil, e que teve os seus resultados descritos por Bruno (2011) no livro **Saúde dos Bancários**, escrito sob a coordenação de Szelwar, foram ouvidos 818 trabalhadores da ativa e/ou afastados por motivo de doença ocupacional, observou-se que 66% dos entrevistados acreditam que o ambiente bancário pode levar ao adoecimento e 54% consideram que a categoria dos bancários é mais vulnerável a adoecimentos em relação a outras categorias profissionais.

O resultado mais assombroso desse estudo diz respeito ao quantitativo de bancários, que se sentem doentes, 84% deles se sentem doentes ou adoecendo, em virtude de suas condições de trabalho, e destacam que os sintomas mais comuns são: estresse, dificuldade para relaxar, fadiga constante, formigamento nos ombros, braços ou mãos e desmotivação. Foram altos também os índices dos que têm constantes dores de cabeça, dores de estômago ou gastrite nervosa, dificuldade em dormir, vontade de chorar sem motivo aparente e sentimento de inferioridade. Na pesquisa, restou evidente que todos os sintomas estavam associados à ocorrência de metas abusivas e assédio moral. Nesse aspecto, 42% dos bancários detectaram ter sofrido práticas de assédio moral, destacando a falta de reconhecimento profissional, alto grau de cobrança, humilhações em público, promessas sem cumprimento, ameaça de demissão,

bloqueio a qualquer sugestão, acusação de incompetência a quem não atingiu as metas do dia. Bruno (2011) enfatiza que o resultado do estudo é assustador, e “produz um retrato do clima de tortura psicológica que domina as entranhas do sistema bancário brasileiro”, cujo local de trabalho é fonte permanente de medo, aflição, frustração, perseguição, desvios éticos, disputa incommensurável entre colegas.

Soares e Villela (2012) desenvolveram um estudo empírico com funcionários de um banco da região Norte do Brasil sobre a ocorrência de assédio moral na perspectiva dos bancários. A pesquisa foi realizada em agências bancárias durante os meses de julho, agosto e setembro de 2010 por meio de entrevistas individuais semiestruturadas, aplicadas a 37 voluntários, que exerciam diferentes cargos nas agências. Constatou-se que os bancários associam o assédio moral à forma de gestão por pressão, focada em metas, resultados, produção e competitividade.

Outro estudo de grande relevância sobre o tema assédio moral foi desenvolvido por Cerqueira (2012) através de sua dissertação de mestrado, que objetivou constatar a existência generalizada do assédio moral na modalidade organizacional nos bancos. Cerqueira (2012) realizou um estudo aprofundado sobre a origem e os diversos aspectos e fundamentos do assédio moral, divulgando a realidade prática no ambiente de trabalho do bancário. Além disso, o referido autor analisou como os sindicatos da categoria enfrentam o problema em busca das negociações coletivas de resolução. Posteriormente, Cerqueira (2015), baseado na sua dissertação, publicou o livro **Assédio Moral Organizacional nos Bancos**, aprofundando e ampliando o fenômeno estudado e a estru-

tura sindical brasileira, denunciando todo o absurdo vivido pelos funcionários das instituições bancárias e ressaltando a urgente necessidade de mudanças na defesa da saúde dos bancários.

Santos (2014) abordou em sua dissertação de mestrado o tema “Assédio moral no setor bancário da região oeste do Rio Grande do Norte”, cujo objetivo foi compreender como ocorre o assédio moral na percepção dos funcionários sindicalizados despedidos, assim, foram entrevistados 14 participantes e constatou-se que as principais formas de assédio moral foram: a agressão verbal, a prática de tarefas acima da capacidade do funcionário, a extrapolação da carga horária, a negativa de labor, a pressão por cumprimento de metas, os insultos e as ameaças. Além disso, verificou-se que a ocorrência dessas condutas acarretava sentimentos de raiva e estresse entre todos os bancários participantes da pesquisa.

MÉTODO

Participantes

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) a um nível de significância de 5%.

A população objeto da referida pesquisa foi compreendida por 2.100 bancários, sendo 1.365 de instituições públicas e 735 de instituições privadas, segundo informações do Sindicato dos Bancários da Paraíba. Devido ao elevado número do universo da pesquisa e em virtude de algumas limitações de acesso aos bancários, optou-se

por investigar apenas uma parcela da população, sendo necessário para isso determinar uma amostra representativa.

Portanto, segundo Cochran (1977), a retirada de uma amostra para a população, em estudo, seguiu os moldes de uma Amostra Aleatória Simples (AAS). Esse método consiste na seleção aleatória de uma amostra do tamanho n de uma população de tamanho N , onde cada indivíduo possui a mesma probabilidade de ser selecionado. Nesse sentido, Cochran (1977) ainda define que o cálculo para o tamanho da amostra n baseado em proporções é dada da seguinte maneira.

$$n = \frac{t^2 Q}{d^2} \left(1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 Q}{d^2} - 1 \right) \right)$$

Onde:

N é o tamanho da população;

n é o tamanho da amostra;

t é o valor tabelado da distribuição Normal padrão com nível α de significância;

d é o grau de precisão desejado ao se estimar o tamanho da amostra;

P é a proporção de pessoas que sofrem assédio moral;

Q é a proporção de pessoas que não sofrem assédio moral.

Logo, como a população investigada envolve 2100 indivíduos e 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 em bancos públicos e privados, 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 fo-

ram 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.

Instrumentos, procedimentos de coleta de dados e cuidados éticos

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.

Além disso, foi aplicada a Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho – EIA-AMT, adaptada e validada por Martins e Ferraz (2011), que apresenta 13 questões que buscam evidenciar o impacto afetivo, a humilhação sofrida, isto é, “o abalo ou comção de grande intensidade emocional, provocado por atos de violência no trabalho dirigidos pelo chefe aos subordinados” (MARTINS; FERRAZ, 2014, p. 32). Essa escala apresenta 04 pontos (escala de Likert), que representam o sentimento que cada situação provocou na vítima (opção 1 - Nada humilhado; 2 - Pouco humilhado; 3 - Humilhado e 4 - Muito humilhado). Vale salientar ainda que a EIA-AMT foi adaptada e validada por Martins e Ferraz (2011) de um estudo com

208 trabalhadores brasileiros, denominado *Cuestionario de Hostigamiento Psicologico en el Trabajo* da autoria de Fornés e García, que é composto por 35 frases, relacionadas aos fatores de humilhação e rejeição pessoal e profissional, desprestígio, violação da intimidade, degradação e isolamento profissional.

Ressalta-se que todos os participantes da pesquisa assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido antes de participarem efetivamente da pesquisa, por meio do qual tiveram conhecimento dos objetivos da pesquisa, da questão relativa ao anonimato e confidencialidade dos participantes e das suas informações, de que poderiam desistir da participação no estudo a qualquer momento, mesmo após ter assinado o termo de consentimento, do carácter voluntário da sua participação, ou seja, de que não iriam receber nenhuma remuneração por participar da pesquisa. Todos estes cuidados foram tomados no sentido de proteger tanto os interesses dos participantes, quanto os pesquisadores de possíveis problemas.

Procedimentos de análise de dados

Em relação à análise dos dados fornecidos pela escala utilizada, Martins e Ferraz (2014) destacam que a EIA-AMT, é composta por um só fator; dessa forma, somam-se os valores marcados pelos respondentes em cada item

e divide-se o resultado pelo número de itens. Em seguida, somam-se as médias de cada respondente em cada fator e divide-se pelo número de respondentes para obter o resultado do grupo. O resultado da média fatorial deve ser um número entre 1 e 4, que é a amplitude da escala de respostas da EIA-AMT, compreendendo que valores acima de 3 evidenciam que o impacto afetivo é grande, e inferiores a 1,9 demonstram que o impacto é menor.

A seguir é apresentado um quadro síntese do Design desta Pesquisa, onde podem ser observados de forma resumida os instrumentos de coleta e as estatísticas de análise utilizadas para atingir cada objetivo específico da pesquisa, para a partir do alcance destes chegar ao objetivo principal do estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Perfil sociodemográfico dos bancários

Em um primeiro momento, foi realizado um estudo sociodemográfico com a intenção de traçar o perfil dos bancários participantes da pesquisa através das questões elaboradas, que versam sobre os aspectos já mencionados na seção referente à metodologia deste trabalho. Com base na Tabela 1 são descritos o total numérico dos participantes em relação a cada variável, bem como sua porcentagem representativa.

QUADRO 1 – Design da Pesquisa

Objetivos Específicos	Instrumento(s) de coleta	Estatística de análise
Caracterizar os sujeitos da pesquisa, quanto aos aspectos sociodemográficos	Questionário Sociodemográfico	Estatística Descritiva
Identificar os impactos afetivos, provocados por assédio moral, sofridos pelos bancários participantes da pesquisa	Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho – EIA-AMT	Estatística descritiva e Teste de qui-quadrado (χ^2) para diferenciação de categorias
Verificar a relação entre os impactos afetivos, provocados por assédio moral, e os aspectos sociodemográficos dos sujeitos da pesquisa.	Relação entre as variáveis do questionário sociodemográfico e os resultados da aplicação da Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho – EIA-AMT	Teste de associação de Qui-quadrado (χ^2)

Fonte: Elaboração própria (2017).

TABELA 1 – Análise descritiva das variáveis sociodemográficas dos bancários

Variável	N	%
Sexo		
Feminino	79	50,6
Masculino	77	49,4
Etnia	N	%
Branca	84	60,4
Parda	46	33,1
Negra	8	5,8
Latina	1	0,7
Situação conjugal	N	%
Casado/Companheiro	102	65,4
Solteiro	32	20,5
Separado/Divorciado	20	12,8
Viúvo	2	1,3
Filhos	N	%
Sim	106	69,3
Não	47	30,7
Curso de graduação	N	%
Sim	146	93,6
Não	10	6,4
Qual o Curso de graduação	N	%
Administração	38	27,5
Ciências Contábeis	30	21,7
Direito	188	13
Economia	13	9,4
Outros	39	28,3
Tipo de Banco	N	%
Público	92	59,7
Privado	62	40,3
Cargo ocupado	N	%
Técnico Bancário	37	23,8
Gerente	54	34,6
Caixa	30	19,2
Assistente	15	9,6
Outros	20	12,8
Participação nas campanhas promovidas pelo Sindicato	N	%
Sim	81	51,9
Não	75	48,1

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Esse mapeamento do perfil dos sujeitos da pesquisa fez-se necessário, devido ao interesse em verificar a relação entre os impactos afetivos, provocados pelo assédio moral, e os aspectos sociodemográficos dos participantes da pesquisa. Ou seja, se de fato há alguma relação estatisticamente significativa entre essas variáveis sociodemográficas e os vários impactos afetivos provenientes do assédio moral sofrido pelos bancários investigados, e se houver, qual a intensidade dessa relação.

Impactos afetivos decorrentes do assédio moral nos bancos

Neste tópico são avaliados os impactos afetivos decorrentes das situações de assédio moral, vivenciadas pelos bancários. Em análise detalhada, foram agrupadas na tabela a seguir, as respostas apresentadas pelos participantes às questões que compõem a EIA-AMT, assim, na Tabela 2 a representação numérica revela a quantidade de bancários que optou pela codificação de 1 a 4, dependendo do nível de humilhação percebida pela possível vítima (Maiores detalhes

podem ser consultados na seção referente à metodologia deste trabalho), portanto, expõem-se os seguintes dados:

Conforme já mencionado, a EIA-AMT é composta por um único fator, portanto, após a análise da média fatorial do grupo, constatou-se que a grande maioria dos bancários participantes revelou sofrer pouco impacto afetivo em face das condutas de assédio moral sofridas.

Vê-se que, a maioria dos bancários afirma se sentir “nada humilhado” nas 13 situações expostas a eles – tais proporções vão de 54% (situação 4) até 91% (situação 10). Além disso, o teste de Qui-quadrado evidencia a diferença entre a primeira categoria de respostas com as demais – tal diferença se mostrou estatisticamente significativa para esse questionário também. Conforme destacam Alencar e La Taille (2007), Rüdiger (2016) e Goncalves e Schweitzer (2017), muitas vezes, as práticas de humilhação não são reveladas pela dificuldade em se comprovar o ocorrido, ou pela intenção da vítima de não externar o sofrimento vivido, em

TABELA 2 – Análise descritiva dos impactos e teste de Qui-quadrado para diferenciação de categorias

Variável	1	2	3	4
1. Seu chefe evitou falar com você, mandando recados pelos outros. *	111	20	10	14
2. Seu chefe passou-lhe tarefas abaixo do seu nível de conhecimento. *	100	30	14	12
3. Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você. *	107	26	16	7
4. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional. *	84	37	18	17
5. Seu chefe o acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho. *	121	17	8	10
6. Seu chefe o acusou de cometer erros que antes não cometia. *	119	15	9	13
7. Seu chefe fez comentários maliciosos sobre você ou sobre sua forma de vida. *	123	12	12	9
8. Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas. *	112	25	12	7
9. Seu chefe o considerou culpado por erros que outros cometeram. *	118	12	9	17
10. Seu chefe mexeu em seus pertences. *	142	3	5	6
11. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche. *	126	16	10	4
12. Seu chefe passou informações erradas a você. *	124	12	14	6
13. A empresa não deu atenção às suas queixas de assédio. *	102	16	17	21

* Significante a um nível de significância de 5%.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

face da vergonha ou do constrangimento sentido, ou, até mesmo, pela falta de sensibilidade em relação à humilhação vivenciada.

A situação 4 – “Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional”, apresentou uma proporção de 46%, o que revela que algum tipo de impacto afetivo foi sentido pelos bancários. Segundo Hirigoyen (2006), Soboll (2017), Andrade e Assis (2018) e Lucena *et al.* (2018) a referida situação é considerada como uma das condutas caracterizadoras de assédio moral, pois gera a desqualificação do subordinado, minimizando todas as suas qualidades.

Nesse mesmo sentido, Leymann (1996), Piñuel (2003), Marques e Giongo (2016), Nunes *et al.* (2018) El-aouar *et al.* (2019) e El-aouar *et al.* (2020) asseguram que, dentre as fases características das condutas de assédio moral no trabalho está a difamação, que segundo os referidos autores, consiste em atitudes que objetivam prejudicar a reputação e a imagem do assediado perante os demais colegas de trabalho, sendo assim, configura-se assédio moral quando o empregador coloca em dúvida a capacidade profissional do assediado. Mesmo entendimento foi adotado por Salin (2001) em uma de suas pesquisas sobre assédio moral, realizada na Finlândia, que atestou a ideia de que alguns funcionários, principalmente, as mulheres, são obrigados a trabalhar abaixo do seu nível de competências profissionais, fato que gera descontentamento e perda da motivação, trazendo consequências desastrosas à produtividade e à saúde do trabalhador.

Associações entre os impactos afetivos e o perfil sociodemográfico dos bancários

Após a análise do impacto afetivo sofrido pelo bancário em virtude do assédio moral, isto é, o quanto ele se sentiu humilhado, bus-

cou-se averiguar também as possíveis relações entre essa consequência e as variáveis sociodemográficas pesquisadas. O impacto afetivo só existe caso haja percepção da ocorrência da conduta assediadora, no entanto, conforme asseveram Poilpot-Rocaboy (2006), Souza (2008), Goncalves e Schweitzer (2017), Barros (2017) e Andrade e Assis (2018) os indivíduos podem responder ao assédio moral passiva ou ativamente, segundo eles, alguns procuram ajuda e evitam conviver com a situação, outros nada fazem, muitas vezes por não entenderem o que aconteceu ou por omitirem o fato, e ainda existem aqueles que não falam sobre o assunto, porque acreditam que a situação cessará, porém, paulatinamente, perdem a confiança e a autoestima, sentem-se sozinhos e permanecem isolados em relação à organização. Nesse aspecto, Freitas, Heloani e Barreto (2008) Lucas e Romano (2016), Faiman (2016) e Albanaes *et al.* (2017) consideram que é comum a vítima ignorar a situação e conviver com ela sem externar sentimentos, apesar de carregar efeitos e consequências para a saúde física, psíquica, profissional, familiar e social.

Com base nos dados da pesquisa, assegurase que houve pouco impacto afetivo por parte dos participantes da pesquisa em razão das condutas vivenciadas pelas vítimas, contudo, mesmo existindo em menor grau, algum tipo de impacto afetivo é sentido pelos trabalhadores, logo, faz-se necessário compreender os dados coletados e expor a associação existente entre as situações que compõem a EI-AMT e as variáveis sociodemográficas dos sujeitos da pesquisa, o que foi feito nesta pesquisa por meio do teste de associação de Qui-quadrado (χ^2), conforme resultados apresentados na Tabela 3, a seguir:

Das variáveis analisadas, percebe-se que a maioria não se relaciona ou se relaciona com

TABELA 3 – Análise de associação entre o questionário de impacto afetivo e as variáveis sociodemográficas

Impacto/ Sociodemográficas	Sexo	Etnia	Sit. Conj.	Filhos	Grad.	Curso Grad.	Banco	Cargo	Sindicato
1. Seu chefe evitou falar com você mandando recado pelos outros	<0,01*	0,97	0,23	0,66	0,38	0,32	<0,01*	0,37	0,87
2. Seu chefe passou-lhe tarefas abaixo do seu nível de conhecimento	0,83	0,98	0,26	0,24	0,63	0,48	<0,01*	0,42	0,58
3. Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você	0,03*	0,77	0,11	0,18	0,39	0,31	<0,01*	0,27	0,99
4. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional	0,12	0,66	<0,01*	0,57	0,33	0,38	<0,01*	0,12	0,92
5. Seu chefe o acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho	0,93	0,3	0,27	0,1	0,54	0,04*	0,02*	0,4	0,59
6. Seu chefe o acusou de cometer erros que antes não cometia	0,19	0,75	0,06	0,01*	0,62	0,322	<0,01*	0,28	0,72
7. Seu chefe fez comentários maliciosos sobre você ou sobre sua forma de vida	0,07	0,81	0,08	0,37	0,31	0,87	0,1	0,79	<0,01*
8. Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas	0,2	0,42	<0,01*	0,14	0,56	0,29	<0,01*	0,19	0,28
9. Seu chefe o considerou culpado por erros que outros cometeram	0,24	0,65	0,04*	<0,01*	0,54	0,04*	<0,01*	0,48	0,48
10. Seu chefe mexeu em seus pertences	0,92	0,92	0,92	0,15	0,79	0,25	0,77	0,22	0,78
11. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche	0,03*	0,81	0,17	0,14	0,78	0,22	<0,01*	0,62	0,87
12. Seu chefe passou informações erradas a você	0,69	0,95	0,1	0,03*	0,66	0,22	<0,01*	0,56	0,79
13. A empresa não deu atenção às suas queixas de assédio	0,17	0,84	0,51	0,19	0,66	0,5	<0,01*	0,49	0,77

* Significante a um alfa = 0,05.

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

poucas das situações apresentadas nesse questionário. Variáveis como “Etnia”, “Possui graduação” e “Cargo ocupado” não mostram associação com nenhuma das respostas dadas nas 13 situações estudadas. Outras como “Sexo”, “Situação Conjugal”, “Filhos”, “Curso de graduação” e “Participação em ações do Sindicato” possuem associação com ao menos uma situação. Já a variável “Banco que trabalha”, se público ou privado, destaca-se novamente por associar-se com praticamente todas as situações estudadas (exceto as situações 7 e 10). As variáveis “Idade” e “Número de filhos” também foram testadas e não mostraram associação com as situações de impacto do assédio.

Analisando-se algumas variáveis significantes em relação ao impacto afetivo decorrente de assédio moral, verifica-se que, apesar de prevalecer o sentimento de nenhuma humilhação sofrida, as três tabelas seguintes (Tabelas 4, 5 e 6) revelam que os homens ignoram mais o sentimento de humilhação que as mulheres.

A questão I da EIA-AMT que trata da assertiva: Seu chefe evitou falar com você, mandando recado pelos outros, houve, entre ambos os gêneros, a sensação de nenhuma humilhação sofrida, todavia os homens demonstraram em maior proporção não sentirem impacto com tal situação, conforme Tabela a seguir:

TABELA 4 – Relação entre o sexo e a questão 1 da EIA-AMT

Sexo	Questão 1 da EIA-AMT: Seu chefe evitou falar com você, mandando recado pelos outros			
	1	4	6	7
Feminino	45	15	8	9
Masculino	65	5	2	5

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

O mesmo é percebido em relação à questão 3, conforme Tabela 5 que traz a afirmação: Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você. Bem como no que diz respeito à questão 11, exposta na Tabela 6, que revela: Seu chefe imitou seus gestos, palavras

ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche. Percebe-se que em ambas, tanto os homens quanto as mulheres não mostraram sofrer impacto afetivo através da humilhação, todavia os homens expressam menos ainda os seus impactos afetivos.

TABELA 5 – Relação entre o sexo e a questão 3 da EIA-AMT

Sexo	Questão 3 da EIA-AMT: Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você			
	1	4	6	7
Feminino	48	17	12	2
Masculino	59	9	4	5

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

TABELA 6 – Relação entre o sexo e a questão 11 da EIA-AMT

Sexo	Questão 11 da EIA-AMT: Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche.			
	1	4	6	7
Feminino	59	10	9	1
Masculino	67	6	1	3

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Pesquisadores como Barreto (2003), Hirigoyen (2006), Soboll (2008), Bender e Robertt (2018) e Andrade e Assis (2018) destacam que homens e mulheres reagem de maneiras distintas ao assédio moral. Geralmente, segundo os referidos autores, os homens não externam as opressões sofridas no ambiente de trabalho, ignoram o fato e guardam para si as consequências e os sentimentos. Já as mulheres conseguem expor, com clareza, suas sensações e sofrimentos, logo, para esse gênero é mais natural revelar o sentimento e o efeito das condutas assediadas em suas vidas privadas. Heloani (2004) destaca que a atitude de passividade do homem deve-se ao re-

ceio de tornar pública a humilhação sofrida, fato que revelaria sua fragilidade diante das condutas humilhantes, levando-o a um grau de degradação ainda maior.

Ademais, segundo Maciel *et al.* (2007), os homens sentem-se incomodados com aspectos relacionados ao assédio organizacional, que põe em risco seu desempenho em virtude de fatores competitivos, e, em contrapartida, as mulheres são mais sensíveis aos conflitos, que atingem a esfera pessoal, logo, reagem em duas vertentes diferentes. Talvez, esses sejam os principais argumentos em razão da falta de sentimento de humilhação por ambos os sexos, bem como da prevalência do sexo masculino

em demonstrar menos o impacto afetivo em razão do assédio moral sofrido.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da revisão sistemática da literatura realizada a fim de embasar este estudo, compreendeu-se que a gestão moderna de grande parcela 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 muitas vezes problemas físicos e psíquicos.

Diante disso, no que se refere ao objetivo específico de identificar os impactos afetivos sofridos pelos bancários investigados nesta pesquisa, a maioria dos participantes revelou sofrer pouco impacto afetivo em razão dos atos de assédio moral, praticados nos bancos, assim, em relação a uma parte considerável das questões suscitadas na Escala de Impacto Afetivo de Assédio Moral, a grande maioria dos respondentes afirmou se sentir “nada humilhado” em face das situações descritas.

Quanto ao objetivo específico de verificar a relação entre os impactos afetivos, provocados por assédio moral, e os aspectos sociodemográficos dos sujeitos da pesquisa, como pode ser percebido apenas uma variável se destacou nesse sentido, revelando-se fortemente relacionada aos vários tipos de impactos afetivos possíveis, sendo esta variável o tipo de banco onde o bancário atua, se público ou privado. Por fim, ainda relacionado a este objetivo específico, outro resultado interessante foi o de que os homens ignoram mais o sentimento de humilhação que as mulheres, o que pode advir do fato defendido por alguns autores, como Barreto

(2003), Hirigoyen (2006) e Soboll (2008) de que os homens não externam as opressões sofridas no ambiente de trabalho, ignoram o fato e guardam para si as consequências e os sentimentos. Já as mulheres conseguem expor, com clareza, suas sensações e sofrimentos, logo, para esse gênero é mais natural revelar o sentimento e o efeito das condutas assediadas em suas vidas privadas.

A pesquisa encontrou limitações no que diz respeito à veracidade das respostas, tendo em vista o medo e apreensão pela manutenção do emprego e das boas relações laborais apresentados pelos respondentes. Algo que certamente contribuiu para essa atmosfera foi o fato de a coleta dos dados ter ocorrido no próprio ambiente de trabalho, o que foi impossível evitar neste estudo devido a questão dos horários e logística dos bancários. Porém caso seja possível a realização de estudo semelhante em ambiente neutro, ou seja, fora do ambiente de trabalho, certamente seriam muito interessantes tanto os resultados deste estudo, como a comparação com os resultados do presente trabalho, a fim de verificar o quanto esta variável ambiental pode ter influenciado as respostas.

Foi evidente a preocupação dos bancários em não se identificarem nominalmente no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, observou-se que a maior parte dos questionários foi apenas rubricada. No momento da aplicação dos instrumentos de pesquisa, houve preocupação se os dados seriam divulgados, apesar de constar no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido que nenhuma informação acerca do banco ou do bancário seria publicada, os participantes não mostraram confiança nesse aspecto.

Sugere-se como agenda de pesquisa

nesta temática, o estudo da 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. Como o assédio moral é um fenômeno complexo, que exige várias concepções, esse entendimento integrado entre as diversas partes, que compõem o ambiente de trabalho, torna-se uma realidade concreta.

REFERÊNCIAS

- ALBANAES, P. et al. Intervenção em grupo de apoio psicológico a trabalhadores vítimas de assédio moral. **Revista de Psicologia**, v. 35, n. 1, p. 61-96, 2017. Doi: 10.18800/psico.201701.003.
- ALENCAR, H. M. de; LA TAILLE, Y. de. Humilhação: o desrespeito no rebaixamento moral. **Arquivos brasileiros de psicologia**, v. 59, n. 2, p. 217-231, 2007.
- ALMEIDA, L. T. da C.; BENEVIDES, T. M.; DUTRA, R. Q. Gestão e precarização do trabalho: Uma Análise da influência da Atuação Gestora na Vida dos Trabalhadores de Call Centers. **RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, n. 28, p. 72-85, 2018. Doi: 10.17013/risti.28.72-85.
- ANDRADE, C. B.; ASSIS, S. G. Assédio moral no trabalho, gênero, raça e poder: revisão de literatura. **Rev. Bras. Saúde Ocup.** v. 43, p. e11, 2018. Doi: 10.1590/2317-6369000012917.
- BARRETO, M. **Violência, Saúde e Trabalho**: Uma jornada de humilhações. São Paulo: EDUC, 2003.
- BARROS, A. Assédio moral nas organizações. **GV EXECUTIVO**, v. 16, n. 4, p. 45, 2017.
- BAUMAN, Z. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2008.
- BENDER, M.; ROBERTT, P. O assédio moral no trabalho no Rio Grande do Sul no início do século XXI: Uma perspectiva sociológica. **Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 11, n. 2, p. 299-314, 2018.
- BRUNO, W. P. Bancários não são máquinas. In: LI, S. (Org.). **Saúde dos Bancários**. São Paulo: Publisher Brasil, 2011.
- CARVALHO, N. G. **Assédio moral na relação de trabalho**. São Paulo: Rideel, 2009.
- CAVALCANTE, J. Q. P.; JORGENETO, F. F. **O Direito do Trabalho e o assédio moral**. 2005. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6457>. Acesso em 20 fev. 2018.
- CERQUEIRA, V. S. **Assédio moral organizacional nos bancos**. Dissertação de Mestrado em Direito. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil, 2012. Doi: 10.11606/D.2.2012.tde-12042013-163333.
- CERQUEIRA, V. S. **Assédio moral organizacional nos bancos**. São Paulo: LTr, 2015.
- COCHRAN, W. G. **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons, 1977.
- CONTRAF. **Maioria ainda não denuncia assédio moral no trabalho, revela pesquisa**. São Paulo, SP: CONTRAF-CUT, 2015. Disponível em: <https://www.bancariosdecuritiba.org.br/noticias-interna/5/geral/22268/www.contrafcut.org.br>. Acesso em 20 mar. 2018.
- EINARSEN, S. et al. Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In: BOWIE, V.; FISCHER, B. S.; COOPER, C. L. (Ed.). **Workplace Violence: issues, trends, strategies**. Devon: Willian Publishing, p. 229-247, 2005.
- EL-AOUAR, W. A. et al. Interpretações do olhar sindical sobre o assédio moral. **Desafio Online**, v. 7, n. 1, p. 89-113, 2019.
- EL-AOUAR, W. A. et al. New perspectives on mobbing in banking institutions. **Brazilian Journal of Management/Revista de Administração da UFSM**, v. 13, n. 3, pp. 463-482, 2020. Doi: <https://doi.org/10.5902/1983465929615>.
- FAIMAN, C. J. S. Workplace mobbing complaint and psychotherapy. **Psicologia em Estudo**, v. 21, n. 1, p. 127-135, 2016.
- FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- GAULEJAC, V. Do Assédio Moral ao Assédio Social. In: SEIXAS, J.; BRESCIANI, M. S. (Org.). **Assédio Moral: desafios políticos, considerações sociais, incertezas jurídicas**. Minas Gerais: Universitária/EDUFU, p. 71-92, 2006.
- GONCALVES, J.; SCHWEITZER, L. Assédio moral em organizações públicas e a (re)ação dos sindicatos. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Brasília, v. 17, n. 2, p. 137-139, 2017. Doi: 10.17652/rpot/2017.2.12685.
- GUEDES, M. N. **Terror psicológico no trabalho**. São Paulo: LTr, 2003.
- GUIMARÃES, C. A.; CANÇADO, V. L.; LIMA, R. de J. C. Workplace moral harassment and its consequences: A case study in a federal higher education institution. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 51, n. 2, pp. 151-164, 2016.
- HELOANI, R. Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE Electron.**, São Paulo, v. 3, n. 1, 2004. Doi: 10.1590/S1676-56482004000100013.
- HIRIGOYEN, M. F. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.
- HIRIGOYEN, M. F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.
- JINKINGS, N. M. T. **Trabalho e Resistência na “Fonte Misteriosa”**: Os Bancários em Face da Reestruturação Capitalista. Tese de Doutorado em Filosofia. Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, SP, Brasil, 2000.
- LA TAILLE, Y. **Vergonha, a ferida moral**. Petrópolis: Vozes, 2002.
- LEYMANN, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. **Vio-**

- lence and Victims**, v. 5, n. 2, p. 119-126, 1990. Doi: 10.1891/0886-6708.5.2.119.
- LEYMANN, H. **Mobbing**: la persécution au travail. Paris: Seuil, 1990.
- LUCAS, M. G.; ROMANO, R. Assédio moral nas relações de trabalho: implicações psicológicas. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, v. 5, n. 3, 2015. Doi: 10.20503/recape.v5i3.21854.
- LUCENA, P. L. C. et al. Produção científica sobre assédio moral e enfermagem: estudo bibliométrico. **Rev. Esc. Enferm. USP**, p. e03354-e03354, 2018. Doi: 10.1590/s1980-220x2017029103354.
- MACIEL, R. H. et al. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 3, p. 117-128, 2007. Doi: 10.1590/S0102-71822007000300016.
- MARQUES, G. da S.; GIONGO, C. R. Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 16, n. 3, p. 220-247, 2016. Doi: 10.17652/rpot/2016.3.704.
- MARTINS, M. C. F.; FERRAZ, A. M. S. Assédio moral nas organizações. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas Medidas do Comportamento Organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- MARTINS, M. do 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, 2011. Doi: 10.1590/S1413-82712011000200005.
- MARTINS, S. P. **Assédio moral no emprego**. São Paulo: Atlas, 2014.
- NOGUEIRA, R. M.; CARVALHO NETO, A. M. de; NUNES, T. S. O assédio moral nos acordos e convenções coletivas de trabalho: Alguma luz no fim do túnel? **Revista Eletrônica de Administração**, v. 24, n. 3, p. 21-45, 2018. Doi: 10.1590/1413-2311.215.81936.
- NUNES, T. S.; TOLFO, S. da R.; ESPINOSA, L. M. C. Assédio moral no trabalho: a compreensão dos trabalhadores sobre a violência. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 9, n. 2, p. 205-219, 2018. Doi: 10.7769/gesec.v9i2.629.
- OHLWEILER, L. P. O assédio moral na administração pública: da responsabilidade do estado para a efetividade das ações públicas preventivas. **REVISTA QUAEATIO IURIS**, v. 9, n. 3, p. 1294-1320, 2016. Doi: 10.12957/rqi.2016.20197.
- PIÑUEL, I. **Mobbing, Manual de autoayuda**: Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. Buenos Aires: Aguilar, 2003.
- POILPOT-ROCABOY, G. et al. Bullying in the workplace: A proposed model for understanding the psychological harassment process. **Research and Practice in Human Resource Management**, v. 14, n. 2, p. 1-17, 2006.
- POOLI, A. M.; MONTEIRO, J. K. Assédio moral no judiciário: prevalência e repercussões na saúde dos trabalhadores. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 18, n. 2, p. 346-353, 2018. Doi: 10.17652/rpot/2018.2.13516.
- RAYNER, C. What does bullying cost your business. **People Management**, v. 12, n. 24, p. 28, 2006.
- RISSI, V. et al. Psychological interventions against workplace mobbing. **Temas em Psicologia**, v. 24, n. 1, p. 353-365, 2016. Doi: 10.9788/TP2016.1-24.
- RIZZI, I. L. B. C. A vivência de assédio moral no trabalho: um estudo de caso. In: SOBOLL, L. A. P. (Org.). **Violência psicológica e assédio moral no trabalho**: pesquisas brasileiras. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- RÜDIGER, D. S. Assédio moral ou sadomasoquismo no trabalho: Contribuições psicanalíticas para o debate de um problema jurídico trabalhista. **Direito e Desenvolvimento**, v. 7, n. 2, p. 43-56, 2016.
- SALIN, D. Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 10, n. 4, p. 425-441, 2001. Doi: 10.1080/13594320143000771.
- SANTOS, M. A. F.; SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. Tentativas de suicídio de bancários no contexto das reestruturações produtivas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 5, p. 925-938, 2010. Doi: 10.1590/S1415-6552010000500010.
- SANTOS, M. R. S. **Assédio moral no setor bancário da Região Oeste do Rio Grande do Norte**. Dissertação de Mestrado em Administração. Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Potiguar, Natal, RN, Brasil, 2014.
- SILVA, L. P. da; CASTRO, M. A. R.; DOS-SANTOS, M. G. Influência da cultura organizacional mediada pelo assédio moral na satisfação no trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 22, n. 2, p. 249-270, 2018. Doi: 10.1590/1982-7849rac2018170176.
- SILVA, V. V.; NAKATA, L. E. Da deterioração das relações à escolha pela permanência: O assédio moral no trabalho. **Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)**, v. 6, n. 2, 2016. Doi: 10.20503/recape.v6i2.29359.

- SIQUEIRA, M. M. M. **Novas Medidas do Comportamento Organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- SOARES, A.; OLIVEIRA, J. A. Assédio moral no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 37, n. 126, p. 195-202, 2012. Doi: 10.1590/S0303-76572012000200002.
- 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. Doi: 10.1590/S0303-76572012000200003.
- SOBOLL, L.A.P (Org.). **Intervenções em assédio moral e organizacional**. São Paulo: Ltr., 2017.
- SOBOLL, L. A. P. **Violência psicológica e assédio moral no trabalho**: pesquisas brasileiras. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- SOUZA, V. L. **A qualificação do conceito assédio moral no Brasil**: implicações nas práticas de gerenciamento do capital humano. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, Brasil, 2008.
- STOERMER, S.; HITOTSUYANAGI-HANSEL, A.; FROESE, F. J. Racial harassment and job satisfaction in South Africa: The moderating effects of career orientations and managerial rank. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 30, n. 3, p. 385-404, 2019. Doi: 10.1080/09585192.2016.1278254.
- VALADÃO JÚNIOR, V. M.; MENDONÇA, J. M. B. Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades. **Cadernos Ebape.br**, v. 13, n. 1, p. 19-39, 2015. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-39519022>.