

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS

SIMARA SEGABINAZZI FERREIRA

ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO BANCÁRIO

Porto Alegre

2011

Simara Segabinazzi Ferreira

ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO BANCÁRIO

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Profª Drª Ângela Beatriz Scheffer Garay

Tutor-orientador: Mª Flávia Pereira da Silva

Porto Alegre

2011

Simara Segabinazzi Ferreira

ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO BANCÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em ____ de novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. _____

Prof. _____

Profª Drª Ângela Beatriz Scheffer Garay – Orientadora

RESUMO

O presente trabalho aborda o tema do instituto do assédio moral no ambiente corporativo bancário. Como objetivo geral, busca-se identificar a percepção dos funcionários sobre os principais fatores desencadeantes do assédio moral e, objetivos específicos, verificar a compreensão do significado do assédio moral no ambiente bancário pelos funcionários; caracterizar as formas de agressão mais frequentes no ambiente de trabalho bancário e identificar os efeitos do assédio moral para os trabalhadores bancários. A partir dos resultados obtidos e da análise da literatura, tem-se que o assédio moral é uma forma de violência psicológica que atinge o funcionalismo, com conseqüências no âmbito pessoal e profissional e, até mesmo, na saúde da vítima. A pesquisa foi realizada com trinta e quatro funcionários de uma instituição financeira de economia mista, integrantes de um curso de pós-graduação à distância, ocupantes de cargos diversos, desde caixa executivo até gerente geral, de diversos Estados do país. Em análise dos resultados, constatou-se que o assédio moral no ambiente de trabalho bancário dá-se, de maneira geral, com a cobrança excessiva de metas por parte dos superiores hierárquicos, contrapondo-se ao profissionalismo, podendo causar efeitos físicos e psíquicos aos trabalhadores. Viu-se, também, que ele ocorre independente de sexo ou idade, mas sim conforme o cargo exercido na empresa, sempre de forma vertical. Apesar de ser um tema que está em voga atualmente, é bastante polêmico, razão pela qual se cuidou para que os entrevistados se sentissem à vontade para responder, através de e-mail, garantindo, assim, o sigilo absoluto das respostas.

Palavras-chave: assédio moral, ambiente bancário, sofrimento no trabalho.

ABSTRACT

This paper addresses the issue of the Institute of bullying in corporate banking. As a general goal, we seek to identify the perception of employees on the main triggers of bullying and specific objectives, check the understanding of the meaning of harassment by employees in the banking environment, characterize the most common forms of aggression in the workplace banking and identify the effects of bullying to bank employees. From the results obtained and the literature review, is that bullying is a form of psychological functionalism that reaches, with consequences in the personal and professional, and even the health of the victim. The survey was conducted with thirty-four employees of a financial institution of mixed economy, members of a graduate course at a distance, the occupants of various positions, from executive to general manager box, several states in the country. In analyzing the results, it was found that bullying in the workplace banking is, in general, with the goals of overcharging on the part of superiors, in contrast with the professionalism, may cause physical and psychological effects in workers. It became clear also that it occurs regardless of sex or age, but according to the position held in the company, always in a vertical manner. Despite being a theme that is in vogue today, is quite controversial, reason took care to which respondents feel free to reply by e-mail, thus ensuring strict confidentiality of responses.

Keywords: bullying, banking environment, suffering at work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01 - Diferenciações entre outros desentendimentos e assédio moral.....	13
Quadro 02 - Sintomas do assédio moral (em porcentagem).....	19
Quadro 03 - Planilha de Dados Pessoais dos Entrevistados.....	23

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVOS	9
1.1.1 Objetivo Geral	9
1.1.2 Objetivos Específicos	9
1.1.3 Justificativa	9
2 QUADRO TEÓRICO	11
2.1 CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL	11
2.2 MODALIDADES DE ASSÉDIO MORAL	14
2.3 EFEITOS DO ASSÉDIO MORAL	18
3 MÉTODO	21
4 ANÁLISE DOS DADOS	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
GLOSSÁRIO.....	36
ANEXO 01.....	37

1 INTRODUÇÃO

Os estudos iniciais sobre o assédio moral foram atribuídos ao pesquisador alemão Hein Leymann, na década de 80, o qual introduziu o termo *mobbing*, que se traduz em atacar, agredir, nas relações de trabalho. No Brasil, o assédio moral surgiu, oficialmente, no campo do Direito Administrativo Municipal, em 28 de agosto de 1999, através do projeto de Lei n. 425/1999 apresentado à Câmara Municipal de São Paulo, transformado em Lei Municipal n. 13.288/2002.

Contudo, foi com a defesa de Dissertação de Mestrado de Margarida Barreto no ano de 2000 e com a tradução da obra de Marie-France Hirigoyen – “*Le harcèlement moral: La violence perverse au quotidien*”, ou seja, “Assédio Moral: A Violência Perversa do Cotidiano” que o tema encontrou uma repercussão significativa. Atualmente, tem merecido certo destaque no ambiente organizacional, inclusive nas relações de trabalho bancárias, pois a globalização cultua o individualismo e faz crescer a rivalidade entre as pessoas. Nesse sentido, o desejo de aumento da lucratividade nas empresas, a redução dos custos e dos postos de trabalho, a competitividade acirrada, entre outros fatores, podem desencadear a violência corporativa.

A competitividade acirrada das empresas, das instituições bancárias públicas ou privadas, neste patamar, cria uma necessidade de atingimento das metas estabelecidas. Como consequência, tem-se a crescente demanda de trabalho dividida entre os funcionários, os quais se tornam polivalentes, tendo em vista o acúmulo de serviço e a cobrança pela produtividade.

Inserido no campo da Gestão de Pessoas, área da Administração responsável pelo relacionamento entre empresa e funcionários, o assédio moral é tido como violência psicológica ao indivíduo (MARTININGO, 2007, p. 2), cujos efeitos podem ser percebidos dentro do ambiente de trabalho, com reflexos no ambiente externo (família, amigos, entre outros), afetando seus relacionamentos e modo de vida.

Dessa maneira, surge a indagação: **Qual a percepção dos funcionários sobre os principais fatores desencadeantes do assédio moral no ambiente corporativo bancário?**

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar a percepção dos funcionários sobre os principais fatores desencadeantes do assédio moral no ambiente corporativo bancário.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Verificar a compreensão do significado do assédio moral no ambiente bancário pelos funcionários;
- Caracterizar as formas de agressão mais frequentes no ambiente de trabalho do bancário; e
- Identificar os efeitos do assédio moral para os trabalhadores bancários.

1.1.3 Justificativa

O assédio moral no ambiente corporativo vem se tornando tema frequente nos estudos acadêmicos. No que tange ao trabalho bancário, este fenômeno tem intensificado sua importância e discussão, e são diversos os fatores que o caracterizam. A busca pela lucratividade e o conseqüente atingimento das metas, exigência do mercado capitalista, aqui inseridos os acionistas e a competitividade das instituições financeiras, entre outros, desencadeiam uma grande pressão frente ao desenvolvimento do trabalho.

Nesse ínterim, a sobrecarga de trabalho ao mesmo funcionário, com o propósito de se economizar custos, acabam por exigir uma polivalência acima do que se pode suportar. Isto porque acaba por ser mais vantajoso para a empresa ter um funcionário que desenvolva diversas tarefas do que contratar vários especializados.

Assim, o indivíduo que não consegue arcar com as imputações que lhe são conferidas nesses casos, acaba por manifestar um sentimento de incompetência, afetando diretamente sua autoestima. Caso este sofra uma pressão psicológica que se traduza em violência, seguido de

agressões verbais e ofensas de superiores ou mesmo colegas, pode levar à caracterização do assédio moral.

Nesse sentido, a presente pesquisa será de grande importância no que se refere aos trabalhadores bancários, os quais poderão tomar ciência deste tema e de suas consequências através dos resultados esperados. Sob esta perspectiva, acredita-se que esta seja uma oportunidade para esclarecer conceitos e ampliar os estudos sobre as manifestações do assédio moral, bem como sugerir formas de evitar ou contornar possíveis situações.

No que concerne ao ponto de vista pessoal, escolheu-se o presente tema por se tratar de assunto atual, polêmico e inovador, além de se ter um apreço especial pelas questões que envolvem o relacionamento entre pessoas e que, de algum modo, trará uma contribuição social.

2 QUADRO TEÓRICO

O presente capítulo está estruturado da seguinte maneira: primeiramente, será abordado o conceito de assédio moral, a fim de que se possa ter um entendimento deste fenômeno no contexto de trabalho bancário.

Após este referencial, passa-se às modalidades do assédio para apresentar as diversas formas de manifestação desta violência ao trabalhador, já que o assédio moral não possui uma forma única.

Por fim, no último capítulo, serão tratados os efeitos do assédio moral e suas conseqüências para o trabalhador no que tange aos aspectos físicos e psicológicos do indivíduo vítima da agressão.

2.1 CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL

O conceito de assédio moral, segundo Hirigoyen (2002, p. 65), traduz-se em:

[...] toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamento, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Conforme a exposição supra, Barreto (apud AGUIAR, 2005, p. 28) estabelece que o assédio moral pode ser definido como violência moral ou tortura psicológica, geralmente realizado por superior hierárquico, com o objetivo de desqualificar e desmoralizar o indivíduo profissionalmente, desestabilizá-lo emocional e moralmente, tornando, dessa forma, o ambiente de trabalho hostil, insuportável, e forçando-o a desistir do emprego.

Após a análise de conceitos de diversos autores sobre o tema, Soares (2006, p. 41) concluiu que nenhum deles possuía uma definição completa do problema, com todos os elementos suficientes para caracterizar o assédio moral, e propôs uma conceituação:

O assédio moral no trabalho refere-se a um conjunto de ações violentas (de natureza psicológica e/ou física) infligidas, de maneira freqüente, por um(a) ou mais trabalhadores(a)s contra, principalmente, um(a) outro(a) trabalhador(a), com o objetivo de isolá-lo(a), desestabilizá-lo(a), e/ou difamá-lo(a) e, por fim, excluí-lo(a)

do contexto de trabalho, podendo lhe causar consideráveis danos de natureza física, afetiva, cognitiva e/ou social.

Aguiar (2005, p.59) aponta os níveis do assédio moral no que se refere à subordinação:

Assédio moral são os maus-tratos aplicados aos indivíduos nas organizações, derivados de uma lógica perversa na relação de poder existente nesses locais, manifestada como produto das relações autoritárias sob as mais diversas formas de perseguições e atritos entre chefes e subordinados, ou até entre colegas da mesma hierarquia funcional, configurando-se como um fenômeno destruidor da convivência pacífica, da coexistência harmônica e produtiva dos indivíduos no ambiente de trabalho.

Como se depreende dos estudos supracitados, os autores possuem uma conceituação semelhante do problema, sendo que alguns enfatizam a questão da repetição/frequência de humilhações como elemento caracterizador do assédio moral.

Nesse prisma, os fatores que identificam o fenômeno do assédio moral podem ser assim sintetizados:

1. Repetição sistemática;
2. Intencionalidade (forçar o outro a abrir mão do emprego);
3. Direcionalidade (uma pessoa do grupo é escolhida como bode expiatório);
4. Temporalidade (durante a jornada, por dias e meses); e
5. Degradação deliberada das condições de trabalho¹.

Importante salientar a diferença do assédio moral de outras formas de desentendimentos no ambiente organizacional. Hirigoyen (2002) traz à discussão diversas situações que podem causar uma falsa percepção ao trabalhador no que tange à caracterização do assédio moral, quais sejam: estresse, conflito profissional, gestão por injúria, agressões pontuais, más condições de trabalho e imposições profissionais.

¹ Disponível em: <http://www.assediomoral.org/spip.php?article1>. Acesso em: 21/02/2011.

Outros desentendimentos classificados por Hirigoyen:

DESENTENDIMENTOS	DIFERENCIAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL
1- Estresse	O objetivo da gestão por estresse é melhorar o desempenho do empregado, além de não haver intencionalidade maldosa;
2- Conflito Profissional	Manifesta-se abertamente, há diálogo e os personagens reconhecem sua utilidade enquanto que o assédio é implícito, oculto;
3- Gestão por Injúria	Ato déspota de alguns administradores, que tratam seus empregados sem nenhum respeito. A violência é notória, e o assédio moral é velado.
4- Agressões Pontuais	Reatividade e impulsividade. O assédio moral caracteriza-se pela repetição das agressões.
5- Más condições de trabalho	Ambiente inóspito e sobrecarga de trabalho, sem intencionalidade na conduta do empregador.
6- Imposições Profissionais	Transferências e mudanças de função em razão do acordo de trabalho, não há propósito de represália.

Quadro 1 – Diferenciações entre outros desentendimentos e assédio moral

Fonte: Hirigoyen, 2002.

É salutar esclarecer a relação existente entre dano e assédio moral, o que traduz Aguiar (2005, p. 61):

As causas trabalhistas, com pedidos de indenização por danos morais, refletem a não aceitação da subordinação imposta pelo empregador e podem ser interpretadas como sinal de resistência aos desmandos no local de trabalho, inclusive como reação à impunidade dos que praticam assédio moral.

Como se depreende desse contexto, os dois pontos não se confundem, mas se correlacionam, tendo em vista que o dano moral, que pode ser reconhecido judicialmente, se assim o julgador o entender, consiste no pagamento pecuniário pela lesão ao princípio da igualdade e dignidade da pessoa humana, podendo ter como objeto o assédio moral no ambiente de trabalho.

Por fim, tem-se que o assédio moral é uma agressão que atinge diretamente o empregado, por repetidas vezes, causando-lhe danos diversos, com a intencionalidade de humilhação e exclusão deste do ambiente organizacional.

2.2 MODALIDADES DE ASSÉDIO MORAL

Apesar dos estudos científicos serem recentes, o assédio moral é reconhecido em diversos países, com denominações diferenciadas, porém, preservando a mesma essência, qual seja, a agressão ao empregado.

O termo *mobbing* foi introduzido na década de 80 por Heinz Leymann utilizado para denominar as formas de assédio concernente às organizações. Para Leymann (apud HIRIGOYEN, 2002), consiste em uma agressão sistemática, intencional, que ocorre de maneira freqüente e reiteradas vezes no local de trabalho atingindo a mesma pessoa.

Guimarães e Rimoli (2006), relacionando um conceito etológico proposto por Niko Tinbergen e Konrad Lorenz, evidencia que o “*mobbing* organizacional pode ser visto com uma reação extrema de um indivíduo a uma situação estressora ou ameaçadora”, ou seja, um estudo realizado com aves demonstrou que o *mobbing* foi definido como um ataque coletivo a um alvo certo, como por exemplo, um predador. Atualmente, o *mobbing* é traduzido como assédio moral na Alemanha, Suíça e países nórdicos (Suécia, Dinamarca e Finlândia).

Conotação diversa utilizada na Inglaterra e alguns países de língua inglesa é o termo *bullying* para determinar o estresse social, sendo que, no Brasil, este fenômeno tem ganhado foco nos dias atuais como violência entre crianças e jovens, principalmente, nas escolas.

Guimarães e Rimoli (2006, p. 184) ratificam a denominação de *bullying*, definindo-o como “[...] o termo *bullying* aplicado a crianças e adolescentes, no contexto escolar, sendo, preferencialmente, uma forma de violência física.”

Nos Estados Unidos, reconhece-se o *harassment* como sinônimo de “ataques repetidos e voluntários de uma pessoa à outra, para atormentá-la, miná-la, enfim, provocá-la” (BRODSKY apud HIRIGOYEN, 2002).

Importante destacar o termo *whistleblowers*, ou seja, aqueles trabalhadores que denunciam as ilegalidades da organização na qual fazem parte e, por esse motivo, sofrem represálias. Trata-se de um caso pontual de assédio. Na maior parte dos países anglo-saxões, existem organismos protetores dos *whistleblowers* e algumas legislações publicadas acerca deste assunto (HIRIGOYEN, 2002).

Barreto e Santos (2006, p. 483) traduzem o real significado da palavra *whistleblowers* como aqueles que acionam o alarme e assim o classificam:

[...] os *whistleblowers* seriam caracterizados por uma forma especial de *bullying* ou *mobbing* ou assédio moral, especificamente dirigida contra pessoas que tenham denunciado ou se rebelado contra um sistema ou microsistema previamente imposto.

Como se pode perceber, os *whistleblowers* são uma manifestação de assédio moral, porém, contra trabalhadores específicos, quais sejam, aqueles que se mostram contra as regras de uma determinada instituição, da qual fazem parte e as denunciam, tendo por consequência, as agressões psicológicas.

Passando-se às modalidades de assédio moral propriamente ditas, verifica-se que elas se diferenciam conforme sua forma de ocorrência. Nesse sentido, cabe salientar algumas distinções no que se refere aos sujeitos envolvidos no problema: a relação entre assediador e assediado.

2.2.1 ASSÉDIO MORAL DESCENDENTE OU VERTICAL

O assédio moral descendente, ou vertical, é aquele que provém de um superior hierárquico ao assediar um empregado de nível inferior, conforme Rufino (apud FORTINI, 2009, p. 28).

O fenômeno **vertical** se caracteriza por relações autoritárias, desumanas e aéticas, onde predomina os desmandos, a manipulação do medo, a competitividade, os programas de qualidade total associado a produtividade.

Para Hirigoyen (2002), o assédio moral descendente apresenta consequências mais gravosas para a saúde do empregado do que o assédio horizontal (próxima análise), ao passo que o sentimento de inércia e isolamento aflora com mais intensidade.

Soares (2006) vai mais além, ao explanar que, independentemente da maneira como o assédio moral se manifesta no ambiente de trabalho, o fato relevante são os efeitos causados por esta violência. Nesse sentido, confabula-se com o pensamento de Soares no que tange à preocupação dos efeitos gerados através do assédio moral, podendo causar diversos danos à saúde do trabalhador.

Nascimento (2011) assim caracteriza o assédio vertical:

[...] o que se verifica no assédio vertical é a utilização do poder de chefia para fins de verdadeiro abuso de direito do poder diretivo e disciplinar, bem como para esquivar-se das consequências trabalhistas. Tal é o exemplo do empregador que, para não ter que arcar com as despesas de uma dispensa imotivada de um funcionário, tenta convencê-lo a demitir-se ou cria situações constrangedoras, como retirar sua autonomia no departamento, transferir todas suas atividades a outras pessoas, isolá-lo do ambiente, para que o empregado sinta-se de algum modo culpado pela situação, pedindo sua demissão.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Guimarães e Rimoli (2006) afirmam que o assédio moral descendente, utilizando-se a denominação *mobbing*, além de ser a situação mais corriqueira, é aquele em que o superior hierárquico causa um terror psicológico em seu subordinado, com ofensas, acusações falsas, para manter sua posição em destaque ou até mesmo para intimidá-lo ao ponto de abandonar voluntariamente seu emprego.

Nesse sentido, verifica-se que o assédio moral vertical está relacionado ao grau hierárquico dos funcionários de uma empresa, pois ocorre sempre de um superior para um subordinado, com humilhações e constrangimentos capazes de afetar sua autoestima, obrigando-o a retirar-se do grupo de trabalho ou até mesmo da empresa.

2.2.2 ASSÉDIO MORAL HORIZONTAL

Este se manifesta entre trabalhadores de mesmo nível hierárquico (colegas) e sobrevém, precipuamente, da disputa por cargos ou promoções no âmbito organizacional (HIRIGOYEN, 2002), tendo em vista a extrema competitividade por que passa o sistema atualmente.

Nascimento (2011) acredita que o assédio horizontal, que se manifesta entre colegas de mesmo nível hierárquico, é motivado pela inveja do trabalho, ou até mesmo pela discriminação de fatores ligados a aspectos pessoais, tais como religião, política, raça, dentre outros.

Freitas (2001, p.11) ressalta algumas considerações acerca do assédio moral horizontal, também relacionadas ao sentimento de inveja, quais sejam:

Às vezes, o assédio é suscitado por um sentimento de inveja em relação a qualquer um que possua algo que os demais não tem (beleza, juventude, competência, riqueza, qualidades sociais). [...] As agressões entre colegas também podem encontrar as suas raízes nas inimizades pessoais ligadas à história dos protagonistas ou na competição, numa tentativa de fazer valorizar-se à custa do outro.

Acredita-se que o assédio moral horizontal esteja ligado à pressão com o fim de produzir com qualidade e custo baixo. O individualismo também é reforçado pelo medo de perder o cargo, ou emprego, favorecendo assim a prática do assédio moral, inclusive entre colegas de mesmo nível hierárquico.

2.2.3 ASSÉDIO MORAL ASCENDENTE

Constitui-se no inverso do descendente, ou seja, ocorre quando um ou mais subordinado assedia moralmente um ou mais superior hierárquico. Apesar de, supostamente, ser uma modalidade de assédio que ocorre com menos frequência, ela pode ser igualmente destrutiva, como assevera Hirigoyen (2002), pois as vítimas não encontram um caminho para a defesa, nem aos sindicatos e nem à Justiça.

Nesse sentido, Guimarães e Rimoli (2006, p. 187) elencam algumas ocasiões em que podem se manifestar o assédio moral ascendente, geralmente são conflitos promovidos entre chefes e subordinados, senão vejamos:

[...] alguém de fora é introduzido na empresa em um cargo superior, porque seus métodos não são aceitos pelos trabalhadores que se encontram sobre seu comando ou porque este cargo é desejado por alguns deles. [...] um (a) trabalhador (a) é alçado (a) a um cargo de responsabilidade em virtude do qual se outorga a capacidade de organizar e comandar seus antigos companheiros. Em menor proporção, o *mobbing* pode ser desencadeado contra aqueles chefes que se mostram autoritários e arrogantes no contato interpessoal.

Esta modalidade é muito mais rara que as demais, afirma Freitas (2001), mas não impossível de ocorrer. A autora traz alguns exemplos deste tipo de violência psicológica e verifica que o assediado não encontra guarida nem mesmo ao seu superior hierárquico, pois a vítima “pode ser acusada e responsabilizada por não saber comandar ou não estar à altura do cargo em questão.”

2.2.4 MISTO

Por fim, Hirigoyen (2002, p. 114), classifica mais uma modalidade de assédio moral, o misto, o qual reflete em um grupo de superiores hierárquicos e colegas assediarem um mesmo trabalhador, em suas palavras:

Quando uma pessoa se acha em posição de bode expiatório, por causa de um superior hierárquico ou de colegas, a designação se estende rapidamente a todo o grupo de trabalho. A pessoa passa a ser considerada responsável por tudo que dê errado. Bem depressa ninguém mais a suporta e, mesmo que alguns não sigam a opinião do grupo, não ousam anunciar.

Nesse sentido, Cristiano Molon (2004) afirma que é um caso mais raro de ocorrer, típico de um ambiente com um alto nível de estresse ou extremamente competitivo, além de existir uma deficiência no gerenciamento na área de recursos humanos.

Como se pode auferir das explicações, o assédio moral manifesta-se de diversas formas, mas, independentemente disso, sempre a vítima é afetada de uma maneira negativa, trazendo complicações ao seu bem-estar e sua saúde, o que será objeto de estudo do próximo capítulo.

2.3 EFEITOS DO ASSÉDIO MORAL

Estudos indicam que esta forma de violência resulta em complicações para a vítima, mas também, para a sociedade, no momento em que alimenta a busca por maior lucratividade em detrimento da valorização do trabalhador.

O quadro infra apresenta as conseqüências do assédio moral para a saúde do empregado, em pesquisa realizada por Barreto (2000) com 870 homens e mulheres que vivenciaram o assédio moral no ambiente de trabalho.

Sintomas	Mulheres	Homens
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16,2	100
Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Quadro 2 – Sintomas do assédio moral (em porcentagem)

Fonte: BARRETO, 2000.

Assim também Soares (2006) elenca as implicações ao assediado em diversos níveis, entre eles, o físico, a saber: sintomas nervosos que desencadeiam palpitações, hipertensão arterial, falta de ar e sufocamento, sudoração; distúrbios psicossomáticos (gastrites, colites, úlceras, problemas de tireóide, falta de apetite, vertigens, náuseas, vômitos, diarreias, etc.), fraqueza, fadiga crônica, tremores, repercussões na saúde musculoesquelética, transtornos do sono, desmaios, e dores diversas. Destarte, percebe-se que os sintomas das vítimas são muitos semelhantes na visão de dois autores, do que se depreende que as conseqüências para a saúde são as mesmas, mesmo que o perfil do trabalhador seja diverso.

Além dos danos causados diretamente à saúde, Soares (2006) elenca outros efeitos que atingem os assediados, como **problemas afetivos** (melancolia, apatia, hostilidade, sociofobia, irritabilidade, hipersensibilidade, depressão, isolamento, ataques de pânico, etc.); **cognitivos**

(dificuldade de concentração, perda de memória, etc.); e **sociais** (danos relacionados ao seu grupo social: família, amigos, próprios colegas de trabalho).

Hirigoyen (2002), com uma conotação mais peculiar, apresenta as conseqüências específicas do assédio moral, dentre elas, a vergonha e a humilhação: a vítima não nutre ódio pelo seu agressor, pelo contrário, ela deseja recuperar a honra perdida, tem sentimentos de isolamento e impotência frente à situação. Outra consequência grave é a perda do sentido, ou seja, o trabalhador já não consegue distinguir o que é verdadeiro e o que é falso dentre as alegações do assediador (HIRIGOYEN, 2002). Nesta fase, o assediado passa a duvidar de si mesmo.

Importante salientar os transtornos psicológicos por que passa o trabalhador alvo de assédio moral. Face às constantes agressões infligidas à vítima, esta sofre uma violência psíquica, que pode passar a um estado depressivo crônico, uma paranóia ou, até mesmo, delírios e alucinações (HIRIGOYEN, 2002).

Pelo que se pode analisar, mostra-se clarividente a gravidade representada pelo assédio moral, uma vez que a vítima sofre uma violência física e psíquica, enfrenta diversos transtornos em sua vida profissional e pessoal, podendo ter dificuldades de até mesmo, continuar convivendo em sociedade.

3 MÉTODO

O presente capítulo apresenta os principais aspectos metodológicos que foram utilizados para a construção deste trabalho.

A estratégia de pesquisa escolhida foi o estudo de caso qualitativo. A abordagem qualitativa permite uma melhor compreensão das razões e motivações dos entrevistados, com possibilidades de realizar uma análise mais aprofundada do tema (BRODBECK, et al. 2011). Através deste é possível realizar a análise de um determinado fenômeno, neste prisma, o assédio moral.

Para coleta de dados foi utilizada a pesquisa documental e aplicado Questionário Aberto (Anexo 01). A pesquisa documental teve como objetivo situar o que a empresa tem apresentado em relação ao tema.

O instrumento utilizado trouxe, primeiramente, a identificação do entrevistado com sua idade, sexo, tempo de banco e cargo exercido atualmente, para que fosse possível obter da amostra coletada as características de cada respondente (Freitas e Moscarola, 2002). Após a qualificação do entrevistado (idade, sexo, tempo de banco e cargo exercido), passou-se a realizar perguntas que buscaram atingir os objetivos desta pesquisa, ou seja, se algum dos respondentes vivenciou o assédio moral e quais os fatores que levaram a esta ocorrência.

Além das quatro questões de identificação do perfil dos respondentes, o instrumento foi estruturado em 20 questões, construídas com base no referencial desenvolvido e tendo-se em vista os objetivos propostos no estudo.

O Questionário Aberto foi disponibilizado por e-mail aos trabalhadores bancários de uma instituição financeira de economia mista, integrantes de um curso de pós-graduação à distância, ocupantes de cargos diversos e de diversos Estados do país. Cuidou-se para que o perfil dos entrevistados fosse variado, envolvendo diferentes idades, sexos, cargos exercidos e tempo de trabalho na instituição, bem como foi garantido o sigilo das respostas e o anonimato da instituição financeira, pois não foi autorizada sua divulgação. Foram enviados 34 questionários dentre esses funcionários com perfil variado, sendo que 16 retornaram, constituindo em 47% de aproveitamento.

O período de aplicação foi de julho a agosto de 2011.

De posse dos resultados, foi realizada uma análise qualitativa das respostas, buscando-se identificar os elementos comuns entre as respostas dos entrevistados, e tendo-se como base o referencial teórico construído.

Espera-se, por fim, que a presente pesquisa acadêmica contribua para os debates acerca de tema tão polêmico e atual, tanto entre pesquisadores quanto no ambiente organizacional.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo apresentará os resultados da análise dos dados coletados através do instrumento de pesquisa, construído com base nos objetivos propostos pelo estudo. Os resultados serão discutidos à luz da literatura revisada, buscando-se a interpretação dos dados tendo por base os elementos comuns de cada resposta. A fim de se preservar o sigilo nas respostas, os entrevistados serão identificados por siglas, a partir de E1, conforme dados apresentados na tabela abaixo:

TABELA DE DADOS DOS RESPONDENTES

	Idade	Sexo	Tempo de banco	Cargo exercido atualmente
E1	<i>47anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>18 anos</i>	<i>Gerente de Módulo</i>
E2	<i>44 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>11 anos</i>	<i>Assistente de Negócios</i>
E3	<i>27 anos</i>	<i>Feminino</i>	<i>4 anos</i>	<i>Assistente</i>
E4	<i>34 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>9 anos e 10 meses</i>	<i>Assistente de Negócios</i>
E5	<i>33 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>10 anos</i>	<i>Analista</i>
E6	<i>51 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>28 anos</i>	<i>Gerente de Serviços UM</i>
E7	<i>29 anos</i>	<i>Feminino</i>	<i>5 anos</i>	<i>Gerente de Relacionamento UN</i>
E8	<i>33 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>11 anos</i>	<i>Gerente Geral</i>
E9	<i>42 anos</i>	<i>Feminino</i>	<i>6 anos</i>	<i>Ger Serviços UM</i>
E10	<i>30 anos</i>	<i>Feminino</i>	<i>7 anos</i>	<i>Assistente A UM</i>
E11	<i>34 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>9 anos</i>	<i>Assistente A UM</i>
E12	<i>31 anos</i>	<i>Feminino</i>	<i>4 anos e 4 meses</i>	<i>Caixa Executivo</i>
E13	<i>38 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>5 anos</i>	<i>Caixa Executivo</i>
E14	<i>42 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>23 anos</i>	<i>Gerente de Módulo PJ</i>
E15	<i>30 anos</i>	<i>Masculino</i>	<i>9,5 anos</i>	<i>Analista B</i>
E16	<i>47 anos</i>	<i>Feminino</i>	<i>28 anos</i>	<i>Gerente de Serviços em UN</i>

Quadro 3 - Planilha de Dados Pessoais dos Entrevistados

Fonte: dados da pesquisa.

A pergunta de número um questionava acerca do entendimento de cada respondente sobre o conceito de assédio moral. Apesar das respostas se assemelharem com os conceitos trazidos pela literatura analisada, aquele que mais definiu a resposta dos entrevistados foi o apresentado por Barreto (apud AGUIAR, 2005, p. 28), ou seja, de que o assédio moral traduz-se em uma violência moral ou tortura psicológica, geralmente realizado por superior hierárquico, buscando desmoralizar o indivíduo profissionalmente e criando um ambiente de trabalho hostil.

Isto porque as respostas elencadas no presente estudo citaram elementos como cobrança abusiva de metas, de forma repetitiva, geralmente partida de um superior hierárquico. Algumas respostas obtidas foram as seguintes:

- *Cobranças excessivas por parte de quem tem poder de “comissionar/descomissionar”, com ofensas morais, fazendo com que o atingido pelo assédio se sinta “inútil” e humilhado perante seus colegas. (E5).*
- *Pressão psicológica, quando se sofre ameaça de perder o cargo pelo não cumprimento de metas. (E4).*
- *Práticas coercitivas que extrapolam a conduta considerada profissional. (E8).*

Outro fator que também foi aventado pelos respondentes foi a questão da intimidação/humilhação, apresentando características subjetivas no aspecto psicológico do indivíduo.

- *Constrangimento, humilhação constantes/repetitivos sobre um ou mais funcionários. (E10).*
- *É uma forma de intimidação. (E13).*

Em suma, a visão dos respondentes sobre o conceito de assédio moral vai ao encontro do que a literatura apresenta, tendo basicamente todos os pontos caracterizadores do fenômeno reconhecido como violência psicológica.

A questão número dois referencia a avaliação pelo cumprimento das metas no ambiente de trabalho. Relacionando-se com a literatura estudada, pode-se buscar uma ligação entre a exigência pelo cumprimento das metas e o assédio moral, tendo em vista que Hirigoyen afirma que o assédio moral descendente é o mais comum dentre as outras modalidades e pode trazer conseqüências mais gravosas à saúde do trabalhador.

Em sua maioria, os entrevistados acham que as metas são necessárias para o crescimento da empresa. O grande problema está na forma como ela é cobrada, muitas vezes exacerbada.

- *Posso dizer que não tenho nada contra metas, o problema está na forma de como elas são cobradas.(E2).*
- *Necessária, porém às vezes em excesso. (E5).*

O respondente abaixo citado menciona a questão do desconforto que a cobrança das metas pode gerar:

- *A cobrança pelo cumprimento de metas é normal em qualquer empresa comercial. A questão a ser avaliada é a forma com que ela é feita. A partir do momento que o funcionário passa a se sentir incapaz, impotente ou constrangido, diante da forma com que a cobrança pelo cumprimento das metas é feita, sejam elas absurdas ou não, tendo-as cumprido ou não, avalio que está ocorrendo uma situação de desconforto emocional. (E9).*

Na visão dos entrevistados, a cobrança de metas de forma errônea, abusiva, pode ensejar desgastes emocionais, pressão pelo resultado, dando vazão para o assédio moral, caso isto se torne algo além do que se deve exigir no âmbito profissional, como bem observado pela autora Hirigoyen.

A questão de número três também abrange os conceitos de Hirigoyen, pois está relacionada com a anterior, no que se refere às metas e sua possibilidade de ser alcançada. Dos 16 entrevistados, 5 responderam categoricamente que não e 11 responderam no sentido de que na maioria das vezes não, em alguns casos ou raramente o são, havendo divisões.

Já a questão de número quatro tentou identificar a existência de competição no ambiente de trabalho dos entrevistados entre estes e seus colegas ou entre colegas. Contrapondo-se ao apresentado por Hirigoyen (2002), Nascimento (2011) e Freitas (2001), nove respondentes afirmaram que não há competição no ambiente de trabalho, o que se pode inferir que o clima organizacional apresenta-se saudável, no que tange a este aspecto.

No entanto, mostra-se interessante analisar esta reposta:

- *Isso já existiu muito. Mas acredito que estamos bem mais maduros para lidar com esse tipo de pressão. (E1).*

Este entrevistado afirmou que já houve competição no ambiente de trabalho entre colegas, afirmando de uma forma generalizada e, por este motivo, as pessoas já se mostram acostumadas, “maduras” para enfrentar este episódio, caso ele ocorra.

A questão de número cinco aborda a competição no ambiente organizacional, se natural ou exagerada. Conforme a literatura colacionada, Hirigoyen (2002) e Freitas (2001) mencionam que a competição exagerada e o sentimento de inveja são causas de assédio moral horizontal, entre colegas de mesmo nível.

A maioria dos entrevistados respondeu que ela acontece de forma natural, podendo vir a ser exagerada caso os limites sejam extrapolados, havendo deslealdade entre os colegas ou até mesmo “apadrinhamento” de pessoas despreparadas.

A questão de número seis indaga sobre as discussões e desentendimentos no ambiente de trabalho e se todas elas são prejudiciais. A partir das respostas obtidas no questionário, foi possível fazer uma relação com o conceito de conflito profissional trazido por Hirigoyen, onde há o diálogo aberto e é visto de forma natural pelos trabalhadores.

Com um aparato geral, os respondentes entendem que se as discussões enfrentam aspectos profissionais, sem atingir o cunho pessoal, não são prejudiciais e ajudam o crescimento do funcionário e da empresa, através de críticas construtivas e troca de opiniões.

A partir da análise das duas questões anteriores e buscando foco na competição existente no ambiente de trabalho, VILARTA (2006, p. 36) assim entende a posição que o funcionário deve exercer na empresa, como uma forma de defesa do cargo exercido frente aos demais colegas:

[...] além do trabalhador se preocupar em exercer bem sua função, é preciso que ele crie estratégias de defesa do espaço conquistado, para que possa além de otimizar seu ganho de moeda e poder, manter uma certa estabilidade no cargo que ocupa.

No que tange à questão de número sete, esta aborda desentendimentos com o chefe e/ou colegas, a frequência com que ocorre e possibilidades de evitar tal fato. Aqui também Hirigoyen é mencionada com o conceito de conflito profissional. A partir deste estudo, pode-se verificar que o assédio moral só ocorre quando os desentendimentos ultrapassam o profissionalismo, afetando diretamente o trabalhador.

Um entrevistado relatou um episódio concreto, sobre os desentendimentos com o chefe e sua sensação de ter sofrido assédio moral:

- *Agora não. No início da minha função houve desentendimentos e muita cobrança sobre tarefas que ainda não estava preparado, comparações negativas com o colega que ocupava a minha vaga, enfim, me senti assediado moralmente. Fui obrigado a “entrar no ritmo” dos novos chefes, pois senão estaria “fora”. Desde então não houve mais problemas. A forma de evitar atritos é buscar se entender com os colegas superiores, ficar “amigo”, criar um vínculo além de ser um mero funcionário isolado. (E4)*

Outra resposta interessante:

- *Com o chefe algumas vezes, mas agora não mais. (E2).*

No entanto, a maioria dos entrevistados respondeu que os desentendimentos fazem parte do ambiente organizacional, ou seja, desentendimentos ocorrem entre chefes e chefes e colegas em razão das atividades e opiniões divergentes, mas são bem administrados.

A questão de número oito enfrenta diretamente o assédio moral, pois indaga se os entrevistados já foram humilhados por seus chefes na frente dos colegas. Vê-se, portanto, que o assédio moral é um fenômeno existente no ambiente corporativo bancário, ao passo que a pressão pelo cumprimento de metas estabelecidas ocorre de forma vertical, como analisado no contexto teórico de Hirigoyen (2002) Nascimento (2011) e Guimarães e Rimoli (2006).

Dos dezesseis respondentes, quatro afirmaram que sim, alguns mais de uma vez, quatro também asseveraram que sofreram a humilhação, não pelo atual chefe.

Metade dos respondentes assumiu ter sofrido o assédio, o que se mostra um número bastante significativo na pesquisa em tela, de forma que abrangeu funcionários de cargos e localidades diversas.

Outro entrevistado respondeu da seguinte forma, atribuindo a humilhação ao despreparo do cargo o qual ocupa:

- *Já, mas atribuo ao fato ao despreparo para o exercício do cargo. Existe muito isso. Existia muito mais. (E1)*

Já a questão de número nove aborda o aspecto da humilhação pelo chefe de colegas em público. Consoante a análise literária supra, Guimarães e Rimoli (2006) afirmam que o assédio moral descendente (o que se manifestou nos respondentes) é um forma de terror psicológico do superior hierárquico frente aos seus subordinados.

Sete entrevistados afirmaram que já presenciaram este tipo de ocorrência, três responderam que sim, mas não pelo atual chefe e um mencionou o fato da humilhação não ter sido em público, mas na frente de um cliente sim, o que parece ser ainda mais constrangedor.

Da análise das questões oito e nove, pode-se auferir que os entrevistados já encararam situações de humilhação que podem vir a ser caracterizadas como assédio moral.

A questão de número dez traz a situação do medo de falar com o chefe sobre o trabalho que os entrevistados desenvolvem. Nesse sentido, as considerações apresentadas por Barreto (apud AGUIAR, 2005) e Nascimento (2011) traduzem o medo de falar com o chefe em razão de um abuso de poder que pode existir nas organizações, uma violência psicológica e também a questão da humilhação no ambiente de trabalho.

Alguns respondentes afirmaram que algumas vezes o medo estava presente no que tange a discussões de trabalho com o chefe, e um dos entrevistados fez uma crítica pessoal em sua resposta:

- *É complicado! Parece que só eles sabem as soluções. Não querem ouvir. (E6).*

No entanto, a maioria descreveu que se sente à vontade para falar com o chefe sobre os assuntos de trabalho, o que demonstra um bom relacionamento entre chefes e colegas e, por consequência, na agência como um todo.

A questão de número onze aborda o medo de falar com os colegas sobre os assuntos de trabalho. Relacionando-se com a análise da questão número quatro, a literatura apresentada foi de encontro às respostas dos entrevistados, ao passo que se inferiu que a maioria dos respondentes (doze) não tem medo de falar com os colegas sobre trabalho, o que demonstra a ausência de assédio moral horizontal nestes casos particulares.

A questão de número doze refere-se ao isolamento no ambiente de trabalho e, caso positivo, com que frequência isto ocorre. Trazendo uma relação com o Quadro 2, apresentado no quadro teórico deste estudo, um dos sintomas do assédio moral é a depressão, que pode ser uma doença consequente da solidão existente no ambiente organizacional.

Nesse sentido, também Soares (2006) apresentou como um dos efeitos do assédio moral problemas afetivos, dentre eles, depressão e isolamento.

Dos dezesseis entrevistados, dez responderam que não se sentem sozinhos ou isolados no ambiente de trabalho. Os demais relataram que se sentem sozinhos em certos momentos ou

com relação à administração da agência, pela cobrança excessiva de metas e até mesmo pelo clima, que se denota mais profissional.

A questão de número treze traz o problema da carga de trabalho, com que frequência as exigências estão além do que se consegue realizar. Esta questão não foi abordada diretamente no quadro teórico deste estudo. No entanto, segundo a conceituação de Rufino (apud FORTINI, 2009. p. 28), ao caracterizar o assédio vertical, toca no ponto da produtividade, o que pode vir a ser uma das causas ensejadoras desta modalidade de assédio.

As respostas variaram em “raramente”, “algumas vezes”, “eventualmente”, “todo dia”, “diariamente”, entre outras. Cabe salientar algumas delas:

- *Diariamente. A sensação de superação é diária. (E3)*
- *A frequência é diária. Você resolve o que tem prazo primeiro. Apaga incêndios diariamente. É o que acontece com a maioria dos colegas. E ainda temos que levar apostilas de cursos auto instrucionais para fazer em casa, ou tentar fazer fora do PE.(E16).*

A questão de número quatorze diz respeito às atitudes do chefe que podem ser consideradas agressivas e com que frequência elas se manifestam, em caso positivo. Segundo Hirigoyen, 2002, o assédio moral descendente (superior-subordinado) é aquele capaz de trazer maiores conseqüências para a saúde do empregado. Assim, tem-se que as atitudes do superior hierárquico em relação ao subordinado, dependendo de sua gravidade, podem causar o assédio moral.

A maioria citou alguns exemplos de atitudes que vale colacionar:

- *Ignora o volume de trabalho para que se atinjam metas. (E1).*
- *Cobrança utilizando palavras erradas dando a entender que você não se empenha o suficiente. Frequência alta.(E3).*
- *Quando chega e diz: Você tem que ser mais efetivo na realização de negócios. Você demora muito na resolução de problemas. E por aí vai. 03 vezes por mês.(E6).*
- *Maneira de cobrar as metas. Frequentemente.(E7).*
- *Acho que uma situação agressiva é quando te tiram de um setor e te colocam noutra, que você não tem conhecimento nenhum, para buscar as metas da agência.(E13).*

Diante de tais relatos, percebe-se que a cobrança pelo atingimento das metas e atitudes de chefes consideradas agressivas pelos funcionários pode vir a ocorrer de diversas formas, sempre com a prioridade de buscar os resultados orçados pelo banco.

Já a questão de número quinze indaga a agressividade do chefe do entrevistado em relação aos seus colegas de trabalho. Idêntica análise da questão anterior, aqui também vale mencionar Hirigoyen com sua conceituação de assédio moral vertical, ou descendente. O caso é o mesmo, muda-se apenas o sujeito vítima do assédio.

Alguns se reportaram à resposta anterior, outros afirmaram que não existe agressividade entre chefes e colegas e, ainda, outros descreveram fatos de agressividade. O entrevistado abaixo afirma que já presenciou um episódio de assédio moral, sem relatar detalhes do acontecimento.

- *A cobrança excessiva pelo cumprimento de metas, assédio moral. A cobrança pelas metas ocorre diariamente e assédio moral presenciei uma vez.(E4).*

A questão de número dezesseis encerra o questionamento da agressividade no ambiente de trabalho, relacionada a demais acontecimentos que podem ser vistos desta forma. De maneira geral, as respostas apresentadas limitaram ao assédio moral vertical, sempre com alusão a agressividade e cobrança de metas. Toda a literatura estudada no quadro teórico referente ao assédio moral vertical coaduna-se com as respostas, mas cabe salientar os dizeres de Nascimento (2011), ao afirmar que este tipo de assédio é visto como um abuso de poder de chefia, extrapolando os poderes diretivo e disciplinar.

Diversos fatos foram relatados como exemplo, sendo que apenas três respondentes asseveraram não presenciarem atitudes agressivas no ambiente laboral e quatro abstiveram-se de responder. Transcrevem-se algumas respostas:

- *Ameaças para atingir metas.(E1).*
- *A falta de diálogo, não considerar as opiniões, não saber ouvir, não ajudar nas soluções, somente cobrar.(E6).*
- *Considero agressivo a moral da pessoa o fato de a administração proibir de tirar um abono, sendo que é direito adquirido no dissídio coletivo.(E7).*
- *Repreensão pelo cumprimento de metas.(E12).*
- *Ameaças de descomissionamento em outros setores. (E16).*

Nesse sentido, verifica-se que existem comportamentos de chefes que escapam do âmbito do profissionalismo, extrapolando com atitudes que, consoante o exposto nos estudos literários, podem vir a ser caracterizados como forma de assédio moral.

A questão de número dezessete indaga se os entrevistados costumam sentir-se mal após uma reunião de trabalho com chefe e/ou colegas. Mesma limitação da questão anterior, as respostas disseram respeito a atitudes de chefes, tendo Nascimento (2011) como a melhor definição encontrada para estes casos.

De maneira geral, aqueles que responderam afirmativamente, relataram que as indisposições surgem em razão da cobrança de metas pelo chefe.

A questão de número dezoito procura identificar se algum entrevistado já teve afastado do trabalho por desentendimentos com o chefe e/ou colegas. Pode-se buscar uma relação com os sintomas físicos e psíquicos do assédio moral apresentados por Soares (2006) e Barreto (2000), dentre outros. Com surpresa, todos responderam que não tiveram afastamento por esses motivos, apesar da afirmação de alguns de já terem sido vítimas de assédio.

A questão de número dezenove aborda os sintomas físicos conseqüentes de desentendimentos com o chefe e/ou colegas e qual sua frequência. As respostas foram muito semelhantes aos sintomas colacionados pela literatura, tais como o quadro objeto de pesquisa de Barreto (2000) e os sintomas físicos apresentados por Soares (2006).

Nesse sentido, a lista de sintomas elencados pelos respondentes, foram, dentre outros: dores lombares e de cabeça, palpitações, pesadelos, desânimo, falta de paciência, tristeza, etc.

Algumas das respostas obtidas foram:

- *Mal-estar generalizado. Sensação de incompetência. Depois das “conversas” com o chefe, das suas cobranças. (E6).*
- *Desânimos, dor de cabeça, falta de paciência com tudo, estresse generalizado, dores no pescoço e nas costas. Sinto em média de 3 a 4 vezes por semana. (E7).*
- *Desanimo e vontade de sair do banco. Ocorre em media uma vez por mês. (E14).*

Diante destas declarações, e com a análise da literatura demonstrada supra, infere-se que os sintomas são típicos de quem sofre ou já sofreu assédio moral.

A última questão, de número vinte, encerra o questionamento com maneiras de evitar a ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho, exemplificando. Tal questão pode ser

vista como um contraponto ao apresentado na literatura com as respostas dos entrevistados, no que tange à definição do assédio moral, pois, conforme Aguiar (2005), Soares (2006) e Barreto (apud AGUIAR, 2005), o assédio moral é uma forma de tortura psicológica, violência moral e/ou física, que pode partir de superiores hierárquicos ou até mesmo colegas, portanto, não há diálogo e compreensão entre os sujeitos assediador e assediado.

As respostas foram desde incentivo ao diálogo aberto, franco, até a possibilidade de denúncia em caso de ocorrência do assédio moral, com a juntada de provas e testemunhas. Verificou-se que os respondentes identificaram diversas formas de evitar a violência do assédio moral no ambiente de trabalho e, ainda, reações ao próprio assédio, com atitudes que podem levar à identificação do agressor com conseqüências administrativas e legais.

Cabe ressaltar esta resposta:

- *A única forma que conheço de evitar qualquer tipo de assédio moral é a educação e o respeito que sempre deve existir entre as pessoas. (E9).*

Partindo da opinião deste respondente, vê-se que em um ambiente organizacional onde existe diálogo, discussões sadias sobre trabalho e o respeito, não haverá assédio moral, pois cada um, independentemente do cargo que exerce, deve respeitar o próximo como profissional e, principalmente, como ser humano.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como base apresentar uma pesquisa acerca do assédio moral existente em uma instituição financeira de economia mista e qual a percepção dos funcionários frente a este fenômeno.

Em análise do objetivo de verificar a compreensão dos funcionários do assédio moral existente no ambiente corporativo bancário, observou-se que os entrevistados possuem a mesma opinião, qual seja, de que o assédio moral é uma manifestação de violência psicológica, geralmente de um superior hierárquico, capaz de intimidar o funcionário pelo cumprimento das metas.

Quanto ao exame das formas de agressão mais frequentes no ambiente de trabalho do bancário, ressaltaram-se as agressões pertinentes a pressões por atingimento de metas. Não foram observadas agressões físicas, mas psicológicas, condutas abusivas que extrapolam o relacionamento profissional.

Por fim, os efeitos do assédio moral que foram relatados pelos entrevistados são condizentes com os apresentados na literatura, tais como desânimo, mal-estar, palpitações, pesadelos, podendo trazer conseqüências físicas e psicológicas. Nesse sentido, vê-se que os efeitos do assédio são comuns às vítimas, com possibilidades de afetar sua vida profissional e pessoal.

Este trabalho abordou a análise da literatura pertinente ao instituto do assédio moral e a opinião dos entrevistados acerca deste assunto, o que se demonstrou uma convergência de dados, tendo em vista que as respostas em muito se assemelharam ao apresentado na literatura, principalmente no que se refere ao conceito e as conseqüências do assédio. Como sugestão, fica a possibilidade de realizar uma pesquisa com as maneiras de evitar a ocorrência do assédio moral, face à riqueza das respostas dos entrevistados na última questão, o que poderá ser objeto de outro estudo.

A análise pertinente ao assédio moral no ambiente corporativo bancário mostra-se bastante complexa e polêmica, não se esgotando somente com este material de pesquisa. Faz-se necessário aprofundar a matéria, com análises de profissionais especializados no assunto, a fim de que se possa buscar elidir das organizações este “terror psicológico” que recai sobre os trabalhadores.

MOLON, Rodrigo Cristiano. **Assédio Moral no Ambiente de Trabalho e a Responsabilidade Civil: empregado e empregador**. Disponível em: <http://biblioteca.planejamento.gov.br/biblioteca-tematica1/textos/trabalho-e-previdencia/texto-9-2013-assedio-moral-no-ambiente-de-trabalho-e-a-responsabilidade-civil-empregado-e-empregador.pdf>. Acesso em: 10/06/2011.

NASCIMENTO, Sônia A. C. Mascaro. **O Assédio Moral no Ambiente do Trabalho**. Disponível em: https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=0B8-pYprGaup1OGU0YTNkMzMtNDExYi00OTMzLWExYTMtZDljOTU3MjQwZTYy&hl=en_US. Acesso em: 24/06/2011.

RODRIGUES, Sandro Artur Ferreira. **Trabalhando no Limite: Violência Organizacional e Assédio Moral na Categoria Bancária**. Porto Alegre. Faculdade de Serviço Social Programa de Pós-Graduação. Mestrado em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2009.

SOARES, Leandro Queiroz. **Assédio Moral no Trabalho e Interações Psicoprofissionais: “Ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não agüentar mais.”** Dissertação de Mestrado. Brasília, 2006.

VILARTA, R. et al. **Qualidade de Vida e Fadiga Institucional**. Campinas, SP: IPES Editorial, 2006. Disponível em: http://www.fef.unicamp.br/departamentos/deafa/qvaf/livros/foruns_interdisciplinares_saude/fadiga/miolo_fadiga.pdf#page=31. Acesso em: 19/09/2011.

GLOSSÁRIO

BULLYING: no Brasil, termo utilizado para definir violência entre crianças e jovens, principalmente nas escolas.

HARASSMENT: nos Estados Unidos, determina a violência definida como forma de provocação de uma pessoa a outra.

MOBBING: caracterização do assédio moral utilizado nas organizações.

SURVEY: método de pesquisa quantitativa que busca examinar uma determinada amostra de uma população, com base em dados estatísticos.

WHISTLEBLOWERS: assédio moral contra trabalhadores que se revoltam contra as regras da empresa e a denunciam.

ANEXO 01**Trabalho de conclusão do Curso MBA- Gestão de Negócios Financeiros - Escola de Administração – UFRGS**

Questionário Aberto a ser aplicado em voluntários para responder à pesquisa.

Idade:

Sexo:

Tempo de banco:

Cargo exercido atualmente:

1. O que você entende por “assédio moral”?
2. Como você avalia a cobrança pelo cumprimento das metas?
3. Você acredita que as metas estabelecidas são sempre possíveis de alcançar?
4. Há competição no seu ambiente de trabalho (como, por exemplo, entre você e seus colegas, ou entre colegas)?
5. Você considera essa competição natural ou exagerada? Explique seu ponto de vista.
6. Você considera que toda discussão ou desentendimento no ambiente de trabalho é prejudicial? Explique seu ponto de vista.
7. Você costuma se desentender com seu chefe e/ou seus colegas? Você acha que esses desentendimentos são muito frequentes? Você acha que eles poderiam ser evitados?
8. Você já foi humilhado por seu chefe na frente de seus colegas?
9. Você já presenciou seu chefe humilhar seus colegas em público?
10. Você sente medo de falar com seu chefe sobre seu trabalho?
11. Você sente medo de falar com seus colegas sobre seu trabalho?
12. Você se sente sozinho ou isolado no seu ambiente de trabalho? Com que frequência isso ocorre?

13. Com que frequência você acredita que as exigências do seu trabalho estão além do que você consegue realizar?

14. Que atitudes do seu chefe você considera agressivas para o trabalho que você exerce? Com que frequência elas ocorrem?

15. Que atitudes do seu chefe você considera agressivas para o trabalho exercido por seus colegas? Com que frequência elas ocorrem?

16. Que outras atitudes ocorrem no seu ambiente de trabalho que você considera agressivas?

17. Você costuma se sentir mal após uma reunião de trabalho com seu chefe e/ou seus colegas? Por quê?

18. Você já se afastou do trabalho por causa de desentendimentos com seu chefe e/ou seus colegas? Explique como isso aconteceu e com que frequência você se afasta do trabalho por causa disso.

19. Quais sintomas físicos você atribuiria como sendo consequência de desentendimentos com seu chefe e/ou seus colegas de trabalho? Com que frequência você costuma senti-los?

20. Você conhece maneiras de evitar que o assédio moral aconteça no ambiente de trabalho? Explique como e dê exemplos.