



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
EDUARDO ISRAEL

**O ASSÉDIO MORAL NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS: CAUSAS E
CONSEQUÊNCIAS**

Tubarão

2017

EDUARDO ISRAEL

**O ASSÉDIO MORAL NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS: CAUSAS E
CONSEQUÊNCIAS**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito à obtenção do título de Especialista em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho.

Orientadora: Prof. Andréia Catine Cosme, Msc.

Tubarão
2017

À minha família por serem a base de tudo em
minha vida e por estarem presentes em todos
os momentos, sejam eles bons ou difíceis.

À minha esposa pela compreensão, paciência e
incentivo em meus estudos.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é atitude de reconhecer todas as pessoas em minha vida que foram fundamentais para a concretização deste trabalho.

Primeiramente, agradeço à Deus, pela constante presença, sempre me iluminando e não permitindo que em nenhum momento fosse tomado pelo desânimo e cansaço diante dos obstáculos encontrados.

Gratidão e amor infinitos à minha querida mãe Nilza e meu pai Neri, que embora não estejam mais entre nós, sempre foram os maiores incentivadores dos meus estudos e projetos de vida.

Agradeço à minha esposa Daniela por seu amor incondicional, respeito e apoio em todas as minhas decisões.

Agradecimento especial à minha orientadora, professora Andréia Catine Cosme, sempre solícita e munida de muita paciência, soube conduzir de forma brilhante a concretização deste singelo trabalho.

Aos meus familiares que souberam entender os momentos em que me fiz ausente por conta da dedicação aos estudos.

Aos meus amigos e todos aqueles que contribuíram de alguma forma para a realização deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho aborda como tema “o assédio moral nas agências bancárias: causas e consequências” e tem por finalidade precípua apresentar conceitos, razões e resultados das práticas hostis e abusivas que sofrem os empregados bancários no ambiente de trabalho. Para melhor compreender a matéria proposta, utilizamos o método de produção dedutivo, que se inicia com teorias, leis gerais, jurisprudências, doutrinadores e especialistas no assunto. A monografia se desenvolveu primeiramente com o estudo do assédio moral e suas variantes e, após foi discutida no âmbito laboral da categoria bancária, onde foram apresentadas as causas e consequências que dão origem a uma fonte de problemas psicológicos, desespero e doenças psicossomáticas decorrentes dos infortúnios sofridos por esta classe trabalhadora. Seria muito pretencioso esgotar tão importante assunto, no entanto, ao final da monografia fica evidenciada a importância do estudo que traz como objetivo contribuir para que a violência ocasionada por conta do assédio moral seja mais bem divulgada na sociedade como um todo e que o ambiente de trabalho se torne um lugar onde a dignidade e as realizações pessoais sejam alcançadas de forma saudável e sem discriminações.

Palavras-chave: Assédio moral. Bancos. Instituição financeira. Trabalho.

ABSTRACT

This paper deals with the topic of "bullying in bank branches: causes and consequences" and its main purpose is to present concepts, reasons and results of the hostile and abusive practices suffered by bank employees in the workplace. To better understand the proposed material, we use the method of deductive production, which begins with theories, general laws, jurisprudence, doctrinators and subject matter experts. The monograph was developed first with the study of moral harassment and its variants and after it was discussed in the field of work of the banking category, where the causes and consequences that gave rise to a source of psychological problems, despair and psychosomatic illnesses due to misfortunes were presented Suffered by this working class. It would be very pretentious to exhaust such an important subject, however, at the end of the monograph it is evidenced the importance of the study that aims to contribute so that the violence caused by the harassment is better disseminated in society as a whole and that the environment of Become a place where dignity and personal achievements are achieved in a healthy and non-discriminatory way.

Keywords: Harassment. Banks. Financial institution. Work.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO7

2 O ASSÉDIO MORAL9

2.1 O CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL9

2.2 ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO9

2.2.1 O assédio moral vertical descendente10

2.2.2 O assédio moral vertical ascendente11

2.2.3 O assédio moral horizontal11

2.3 DIFERENÇAS ENTRE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DANO MORAL .12

2.4 FORMAS DE MANIFESTAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL13

3 O ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS15

3.1 CAUSAS DO ASSÉDIO MORAL NO SETOR BANCÁRIO18

3.2 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NO SETOR BANCÁRIO21

4 CONCLUSÃO.....26

REFERÊNCIAS27

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como seu objeto principal entender as causas e consequências do assédio moral praticados nas agências bancárias. Procurar conhecer o que leva o gestor a praticar o assédio moral em busca de uma performance de sucesso exigida pelo banco às custas do sofrimento de seus colaboradores, os limites de seu poder diretivo e as consequências desse dano é sem dúvida questões intrigantes abordadas neste trabalho.

A eficiência nas operações bancárias no sentido de se fazer mais com menos, a imposição de metas abusivas, o desenvolvimento de novas tecnologias aplicadas nas transações financeiras e a busca incessante pelo lucro podem ser consideradas como os principais responsáveis pelo elevado número de casos de assédio moral encontrados no ambiente de trabalho bancário.

A evolução tecnológica do setor bancário é notória e se faz presente no momento em que precisamos fazer qualquer operação financeira, desde um simples depósito em dinheiro no caixa eletrônico a uma vultosa transação de compra ou venda de ações na Bolsa de Valores.

Com a informatização do setor bancário, vários postos de serviços foram eliminados. Milhares de trabalhadores da categoria perderam seus empregos e foram substituídos por equipamentos eletrônicos de última geração.

Os chamados “bancos eletrônicos” tomaram conta do mercado e com eles a inserção de operações digitais nos mais variados canais.

Não bastasse o enxugamento da mão de obra, em decorrência da informatização do setor, os bancos passaram a criar as chamadas “agências de negócios” com apenas um ou dois funcionários e que tem por finalidade realizar somente operações financeiras de transferência de fundos e comercialização de produtos.

Anualmente os lucros dos bancos alcançam recordes, consequência do atual cenário político-econômico que vive o nosso país. Em tempos de crise e taxas de juros altas, as instituições financeiras focaram suas receitas em venda de produtos e no aumento de tarifas de serviços. As metas elaboradas foram direcionadas principalmente para esses dois ativos. O índice de eficiência que no vocabulário dos bancos quer dizer “fazer mais com menos”, também passou a fazer parte da cartilha de resultados.

Com efeito, a carga horária trabalhada aumentou, as metas são progressivas mês a mês e a carteira de clientes não se renova, ao contrário diminui com a inadimplência. O trabalhador bancário muitas vezes não faz o seu intervalo intrajornada para descanso e refeição. Ademais, funcionários de seis horas possuem apenas quinze minutos de intervalo para refeição, mas por determinação da chefia não o fazem em dias de intenso movimento. Gerentes também suprimem seus intervalos de almoço e os realizam após o fechamento da

agência. Nesse sentido, propaga-se a filosofia corporativa de que não se pode perder tempo, afinal há muito trabalho e metas a cumprir, consequências da redução da mão de obra disponível.

Não resta alternativa para os bancos senão pressionar seus gestores a entregarem o resultado projetado. Para tanto, não interessa os meios pelos quais serão alcançadas as metas propostas. Os funcionários são submetidos a uma espécie de lavagem cerebral e passam horas a fio ao telefone efetuando ofertas para os clientes indicados em listas de produtos e serviços. São cobrados por sua produção no mínimo três vezes ao dia e caso não alcancem o objetivo projetado são ridicularizados com publicação de rankings de performance.

Em decorrência desse assédio moral muitos colaboradores se afastam das atividades para tratamento médico, sendo a maioria dos casos considerada como acidente de trabalho.

O assédio moral aos trabalhadores bancários vem tomando proporções gigantescas nos últimos anos. Casos frequentes de assédio moral em instituições bancárias é objeto de ações judiciais que se acumulam na Justiça Laboral.

Por outro lado, os sindicatos da classe vêm acompanhando e tomando providências para inibir a prática do assédio moral nas instituições bancárias, mas o sucesso dessa atitude depende da denúncia da vítima. Por ser tratar de uma agressão muitas vezes silenciosa seguida de ameaças não são comuns a ausência de denúncias.

Isto posto, torna-se necessário saber se o avanço da tecnologia no setor bancário, se a política de eficiência imposta pelas instituições financeiras, a escassez de funcionários da categoria, a cobrança abusiva de metas e a busca incessante pelo lucro são os responsáveis pelo crescente número de casos de assédio moral no ambiente de trabalho bancário nas agências bancárias e o que pode ser feito para alterar esse cenário.

O referido estudo é composto por quatro capítulos, sendo o primeiro a introdução. O capítulo seguinte abordará o assédio moral, definindo seu conceito e elencando as diferenças entre o assédio moral, o assédio sexual e o dano moral. No terceiro capítulo será tratado o assédio moral nas instituições bancárias propondo uma reflexão sobre suas causas e consequências e apresentar medidas preventivas e repressivas que contribuam para a redução desta conduta abusiva que sofrem os trabalhadores da categoria bancária. Por fim, o quarto capítulo ficou reservado à conclusão da monografia.

E por fim, o método de pesquisa adotado é o dedutivo, fazendo o uso da pesquisa bibliográfica, que é a fonte principal para o assunto estudado.

2 O ASSÉDIO MORAL

Nesse capítulo trataremos do conceito de assédio moral e suas variáveis no ambiente de trabalho que interferem na autoestima e na autodeterminação dos empregados, bem como nas suas decisões e iniciativas.

Também, serão objeto de discussão as diferenças entre assédio moral, assédio sexual e dano moral, levando em conta suas características e particularidades.

Por fim, serão estudadas as formas de manifestações do assédio moral e suas classificações, as quais possuem a finalidade de melhor compreendermos as práticas e atitudes reiteradas que degradam o ambiente de trabalho.

2.1 O CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL

O assédio moral consiste em fenômeno inerente a sociedade atual e que não se restringe exclusivamente ao ambiente de trabalho. Encontramos assédio moral em diversos seguimentos da sociedade, como por exemplo, na família, na escola, na vida política e social.

O conceito elaborado por Barreto (2000) define o tema de forma ampla:

É um sentimento de ser ofendido/a, menosprezado/a, rebaixado/a, inferiorizado/a, submetido/a, vexado/a, constrangido/a e ultrajado/a pelo outro/a. É sentir-se um ninguém, sem valor, inútil. Magoado/a, revoltado/a, perturbado/a, mortificado/a, traído/a, envergonhado/a, indignado/a e com raiva. A humilhação causa dor, tristeza e sofrimento.

De forma restrita ao ambiente de trabalho, o assédio moral pode ser definido como o conjunto de atos, gestos, atitudes e comportamentos que, por sua repetição, atentam contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho (HIRIGOYEN, 2002, p. 38).

No entanto, o assédio moral não atinge somente os trabalhadores. Quando há situações que ameaçam a integridade da dignidade da pessoa humana, a sociedade como um todo é afetada.

Longe de esgotarmos o tema e suas direções, daremos enfoque ao assédio moral praticado no âmbito laboral dos estabelecimentos bancários, o qual é o nosso objeto de estudo.

2.2 ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Nas relações laborais, o assédio moral vem crescendo e ganhando abordagem mais frequente dos pesquisadores. Nesse sentido, Lippman (2001, p. 95) define assédio moral como sendo:

A exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias, onde predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um subordinado, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização.

As atitudes hostis caracterizadas pelo assédio moral no trabalho devem ser reiteradas e com o objetivo de obter algum favorecimento ao agressor. Neste sentido nos ensina Glöckner (2004, p. 9):

Podemos verificar que existem diversos métodos de hostilizar o trabalhador em seu ambiente de trabalho, o que não podemos esquecer é que, para classificarmos devidamente essas atitudes como sendo assédio moral, estas devem ser reiteradas e com o objetivo de obter vantagem ao agressor para a correta caracterização do fenômeno do assédio moral no ambiente de trabalho. O que queremos dizer é que a violência e outros tipos de hostilizações devem ser frequentes e repetitivas, atentando contra a integridade física e psicológica do trabalhador, ameaçando seu emprego ou degradando o seu ambiente de trabalho.

Também podem ser consideradas como pequenas e continuadas agressões, mas que de forma sistemática, podem tornar-se destrutivas e irreversíveis.

As considerações feitas por Glöckner (2004, p. 19) chegam a um conceito de assédio moral no trabalho:

[...] como sendo toda a conduta abusiva, através de gestos, palavras, comportamentos, atitudes, que atente, seja pela sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade física de um trabalhador, ameaçando seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho. Trata-se, portanto, da exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, feitas de forma repetitiva e prolongada durante a jornada de trabalho e o exercício de suas funções.

Dessa forma podemos entender que assédio moral no trabalho é um tipo de violência, porém com características particulares, como a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes, constrangedoras, de menosprezo, inferioridade, culpabilidade, descrédito diante dos colegas e outras situações vexatórias.

2.2.1 O assédio moral vertical descendente

O assédio moral vertical descendente (hierárquico) pode ser entendido por atitudes autoritárias, desumanas e antiéticas em que predominam os desmandos, a manipulação do sentimento do medo, a competitividade e os programas de qualidade que convergem somente na produtividade provocadas pelo empregador ou outro superior hierárquico que tenha o poder de comando. É considerado o mais comum apresentado nas relações de trabalho.

Nesse sentido nos ensina Alkimin (2005, p. 62):

Quando o empregador, por trás dos “poderes de mando”, pratica o assédio moral, desrespeitando a dignidade do trabalhador, afasta a função social da empresa, atrofia o desenvolvimento pessoal e profissional do trabalhador, evitando a manifestação da cooperação, e, em contrapartida evita que o empregado tenha o devido reconhecimento e consideração, impedindo um ambiente de trabalho harmônico e com qualidade.

O assédio moral cometido por superior hierárquico, em regra, tem por objetivo eliminar do ambiente de trabalho o empregado que por alguma característica represente uma ameaça ao superior, no que tange ao seu cargo ou desempenho do mesmo, também o empregado que não se adapta, por qualquer fator, à organização produtiva, ou que esteja doente ou debilitado. Como exemplo, temos o caso da mulher: a gravidez pode se tornar um fator de incômodo para alguns. Outrossim, o assédio moral pode ser praticado com o objetivo de eliminar custos e forçar o pedido de demissão.

De fato, tais características levam a um ambiente favorável às doenças laborais e as depressões quando o empregador ou superior hierárquico revestido do poder diretivo, pratica o assédio moral ferindo de morte a dignidade da pessoa humana na figura do trabalhador.

2.2.2 O assédio moral vertical ascendente

O assédio moral vertical ascendente é aquele que parte do empregado ou de vários subordinados contra o próprio empregador ou superior hierárquico. Novamente Alkimin (2005, p. 65) em sua conceituada obra, sedimenta o que foi anteriormente mencionado:

Normalmente, esse tipo de assédio pode ser praticado contra o superior hierárquico que se excede nos poderes de mando e que adota posturas autoritárias e arrogantes, no intuito de estimular a competitividade e rivalidade, ou até mesmo por cometer atos de ingerência pelo uso abusivo do poder de mando.

Assim, consideramos que o assédio moral, por ser uma espécie de violência psicológica, acaba se instalando sorrateiramente, porem com efeitos visíveis sobre o psiquismo da vítima, que tende a sofrer em silêncio, principalmente no caso do superior hierárquico que, mesmo ferido na sua autoestima, poderá evitar levar o problema para o proprietário da empresa, temendo ser considerado incompetente para o cargo de chefia e ser obrigado a ocupar cargo de menor responsabilidade, principalmente quando se tratar de cargo de confiança, cuja reversão ao cargo de origem encontra respaldo no parágrafo único, do art. 468, CLT.

É sem dúvida o menos habitual, mas não o menos doloroso que provoca o sentimento de violência psicológica praticado em relação a qualquer outro tipo de assédio moral.

2.2.3 O assédio moral horizontal

O assédio moral horizontal é aquele que tem origem entre colegas de trabalho como o objetivo precípuo de ganhar promoções ou posições na empresa.

Para melhor elucidar acerca deste tipo de assédio exemplifica Alkimin (2005, p. 64):

Trata-se de assédio moral cometido por colegas de serviço, manifesta-se através de brincadeiras maldosas, gracejo, piadas, grosserias, gestos obscenos, menosprezo, isolamento etc., podendo ser resultante dos seguintes fatores: (a) conflitos interpessoais que provocam dificuldades de convivência por qualquer motivo pessoal (atributos pessoais, profissionais, capacidade, dificuldade de relacionamento, falta de cooperação, destaque junto à chefia, discriminação sexual etc.), (b) competitividade/rivalidade para alcançar destaque, manter-se no cargo ou disputar cargo, ou para obter promoção.

A competição sistemática entre os trabalhadores incentivada pela empresa provoca comportamentos agressivos e de indiferença entre os colegas de serviço. A exploração de homens e mulheres no trabalho explicita a excessiva frequência de violência vivida no ambiente laboral.

Sem incertezas, este tipo de assédio agride sensivelmente o ambiente de trabalho comprometendo o relacionamento entre os empregados, expurgando do espaço da empresa a sociabilidade, afeto, solidariedade e companheirismo, e que implicam na inobservância dos direitos de personalidade e dignidade da vítima assediada.

2.3 DIFERENÇAS ENTRE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DANO MORAL

Para melhor compreensão do tema proposto, torna-se necessária fazer a diferenciação entre assédio moral, assédio sexual e dano moral.

O assédio moral, como dito anteriormente é uma violência que se manifesta por uma conduta abusiva e reiterada que atenta contra a dignidade física ou psicológica de uma pessoa. Acerca do assédio moral, Silva (2005, p. 2) nos explica:

O assédio moral, conhecido como “a violência perversa e silenciosa do cotidiano” ou psicoterror, nada mais é do que a submissão do trabalhador a situações vexaminosas, constrangedoras e humilhantes, de maneira reiterada e prolongada, durante a jornada de trabalho ou mesmo fora dela, em razão das funções que exerce; determinando com tal prática um verdadeiro terror psicológico que resultará na degradação do ambiente de trabalho, na vulnerabilidade e desequilíbrio da vítima, estabelecendo sérios riscos à saúde física e psicológica do trabalhador e às estruturas da empresa e do Estado.

Já o assédio sexual consiste em promessas de melhores cargos ou posições na empresa, bem como ameaças feitas por superior hierárquico em troca de favores sexuais. Para melhor entendermos, Lippman (2001, p. 94) esclarece sobre o assédio sexual: “Pedido de favores sexuais pelo superior hierárquico, com promessa de tratamento diferenciado em caso de aceitação e/ou ameaças, ou atitudes concretas de represálias no caso de recusa, como a perda do emprego, ou de benefícios.”

Segundo Alkimin (2005), o dano moral ou extrapatrimonial é aquele que atinge os direitos personalíssimos do indivíduo em razão de invadir e afetar a esfera subjetiva e

psíquica da personalidade humana, ferindo a honra, a intimidade, a integridade psíquica e a autoestima causando na vítima um mal-estar e profundo sofrimento.

Sendo assim, podemos entender de forma sintética que o assédio moral atinge a dignidade psíquica e física do ser humano; o assédio sexual atenta contra a liberdade sexual do indivíduo sob a forma de promessas ou ameaças; e o dano moral é aquele consiste na violação de um direito de personalidade sob o aspecto extrapatrimonial.

2.4 FORMAS DE MANIFESTAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

Existem diversas formas de manifestação do assédio moral e que possuem como objetivo de atingir e ferir a integridade da dignidade da pessoa humana.

Com a finalidade de melhor compreender as atitudes hostis presentes no ambiente laboral, Glöckner (2004, p. 20) sugere a utilização da classificação proposta pela psiquiatra e psicóloga Marie-France Hirigoyen, composta por quatro categorias, senão vejamos:

- 1) Deterioração proposital das condições de trabalho:
 - Retirar da vítima a autonomia.
 - Não lhe transmitir mais as informações úteis para a realização de tarefas.
 - Contestar sistematicamente todas as suas decisões.
 - Privá-lo do acesso aos instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador etc.
 - Retirar o trabalho que normalmente lhe compete.
 - Dar-lhe permanentemente novas tarefas.
 - Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores às suas competências.
 - Pressioná-la para que não faça valer seus direitos (férias, horários, prêmios)
 - Agir de modo a impedir que obtenha promoção.
 - Atribuir à vítima, contra a vontade dela, trabalhos perigosos.
 - Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com sua saúde.
 - Causar danos em seu local de trabalho.
 - Dar-lhe deliberadamente instruções impossíveis de executar.
 - Não levar em conta recomendações de ordem médica indicada pelo médico do trabalho.
 - Induzir a vítima ao erro.
- 2) Isolamento e recusa de comunicação:
 - A vítima é interrompida constantemente.
 - Superiores hierárquicos ou colegas não dialogam com a vítima.
 - A comunicação com ela é unicamente por escrito.
 - Recusam todo o contato com ela, mesmo o visual.
 - É posta separada dos outros.
 - Ignoram sua presença dirigindo-se apenas aos outros.
 - Proíbem os colegas de falar com ela.
 - Não a deixam falar com ninguém.
 - A direção recusa qualquer pedido de entrevista.
- 3) Atentado contra a dignidade:
 - Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la.
 - Fazem gesto de desprezo diante dela (suspiros, olhares desdenhosos, levantar os ombros etc.).
 - É desacreditada diante dos colegas, superiores ou subordinados.
 - Espalham rumores ao seu respeito.
 - Atribuem-lhe problemas psicológicos (dizem que é doente mental).
 - Zombam de suas deficiências físicas ou de seu aspecto físico; é imitada e caricaturada.
 - Criticam sua vida privada.
 - Zombam de suas origens ou de sua nacionalidade.
 - Implicam com suas crenças religiosas ou convicções políticas.

- Atribuem-lhe tarefas humilhantes.
- É injuriada com termos obscenos ou degradantes.
- 4) Violência verbal, física ou sexual:
 - Ameaças de violência física.
 - Agridem-na fisicamente, mesmo que de leve; é empurrada fecham-lhe as portas na cara.
 - Falam com elas aos gritos.
 - Invadem sua vida privada com ligações telefônicas ou cartas.
 - Seguem-na na rua, é espionada diante do domicílio.
 - Fazem estragos em seu automóvel
 - É assediada ou agredida sexualmente (gestos e propostas).
 - Não levam em conta seus problemas de saúde.

Diante da classificação acima, podemos confirmar a existência de diversos métodos capazes provocarem atitudes hostis no ambiente de trabalho que podem levar a caracterização do assédio moral. No entanto, para que sejam consideradas como assédio moral, tais atitudes devem ser reiteradas e com o objetivo de obter vantagem ao agressor, ou seja, a violência ou outros de tipos de hostilizações devem ser frequentes e repetitivas e que atentem contra a integridade física e psicológica da vítima. Nesse sentido, nos ensina Glöckner (2004, p. 22):

Cabe aqui então esclarecer o que não pode ser considerado assédio moral no trabalho, pois nem todas as pessoas que dizem terem sofrido algum tipo de assédio o foram de fato. Devemos tomar cuidados para confundirmos o assédio moral com outros fenômenos do ambiente de trabalho, tais como o estresse ou a pressão no trabalho, bem como dos conflitos velados e dos desentendimentos com colegas.

Portanto, não podemos, por exemplo, considerar o estresse como sendo assédio moral, embora grande parte dos trabalhadores tenha passado por um período de pressão emocional no ambiente laboral. Nesse caso, a diferença entre o assédio moral e estresse reside que naquele há humilhação maldosa e intencional contra a vítima e neste as sobrecargas e más condições de trabalho podem ser reparadas.

Assim, o propósito desse capítulo se resume a apreciação do conceito de dano moral, suas causas e consequências na relação de trabalho e as diversas formas que podem ser apresentadas no ambiente de trabalho.

No entanto, este estudo tem a missão precípua de abordar as causas e consequências do assédio moral praticados em instituições financeiras e que se revelam uma grande preocupação no que se refere à saúde física e psicológica do trabalhador bancário.

Dessa forma, passaremos a estudar no próximo capítulo o assédio moral provocado pelas instituições financeiras e suas possíveis origens e consequências.

3 O ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A seguir abordaremos especificamente o assédio moral praticado nas instituições financeiras, considerando suas particularidades.

No entanto, antes de adentrar no tema proposto, objeto deste estudo, se faz necessário conceituar o que é instituição financeira.

A Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, a qual dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, e cria o Conselho Monetário Nacional, foi recepcionada pela Constituição Federal com força da lei complementar, conforme seu artigo 192. A referida lei define o conceito de instituição financeira, conforme segue:

Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. (BRASIL, 1964).

A prática do assédio moral no setor bancário apresenta números alarmantes de ocorrências desta hostilidade no ambiente de trabalho. Não são poucos os casos que fazem parte das estatísticas do Ministério Público do Trabalho em que os trabalhadores de instituições financeiras são vítimas deste tipo de agressão. Neste sentido, vejamos a informação abaixo:

Levantamento do MPT mostra que casos de humilhação no trabalho aumentaram 7,4% de 2012 para 2013.

Segundo levantamento do Ministério Público do Trabalho (MPT) a pedido do iG, das 3 mil denúncias realizadas em 2013, 30% foram de bancos. De 2012 para 2013, o número de acusações aumentou 7,4%.

Dois antidepressivos por dia, mais um remédio para dormir. São esses os medicamentos que a bancária Beatriz*, de 42 anos, tem de tomar todos os dias, desde que descobriu ter fibromialgia e depressão.

A bancária foi diagnosticada com distúrbios psiquiátricos após crises de choro e dores constantes pelo corpo todo. Por este motivo, está afastada do trabalho há cerca de seis meses.

“Descobri que estava doente porque quando chegava no banco começava a chorar. Também passei a dormir mal porque acordava de madrugada pensando que algo estava acontecendo no trabalho”, recorda a bancária, que é administradora de empresas.

O motivo que levou a profissional a ficar doente é cada vez mais comum no setor bancário brasileiro: assédio moral.

O ritmo de expansão do assédio moral no Brasil é maior do que o apontado pelo MPT, de acordo com levantamento interno feito pela Confederação Nacional dos Bancários (Contraf). Segundo a entidade, em 2011, 29% dos trabalhadores do setor pediram o fim do assédio moral. Em 2012, o número aumentou para 31%. Em 2013, para 58% – de um total de 37 mil entrevistados. Ou seja, o índice dobrou de 2011 para 2013. No caso do assédio sexual, o desconforto é menor. Apenas 3,78% dos bancários ouvidos pela pesquisa (1,4 mil trabalhadores) reivindicam o combate ao assédio sexual.

De acordo com Walcir Previtalo, secretário de saúde do trabalhador da Contraf, o assédio moral ocorre, em grande parte, por conta das metas agressivas determinadas pelas instituições bancárias.

"A cobrança é cada vez mais ambiciosa. Se o trabalhador atingiu os objetivos em um mês, no próximo é cobrado para superá-los. Não há limites", avalia o secretário, que defende a participação de funcionários na elaboração das metas.

A pressão foi um dos motivos que levou Beatriz* a se sentir humilhada. "Era obrigada a fazer hora extra. Quando não podia trabalhar além do horário, falavam que tinha pouco comprometimento e argumentavam que havia muitos profissionais que nem eu disponíveis no mercado de trabalho", relata.

A bancária foi demitida do banco após queixar-se das humilhações, mas foi afastada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) a pedido do médico do trabalho durante o exame demissional.

"No banco, se você recebe duas avaliações negativas, é mandado embora. É uma pressão muito grande", destaca.

Paralelamente à cobrança por metas, o setor bancário extinguiu 10 mil postos de trabalho em 2013, segundo estudo do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese). (BASÍLIO, 2014, p.1).

É notório o quanto a rapidez das transações financeiras evoluiu nos últimos anos para um patamar de imediatidade e autoatendimento. Para os clientes e usuários, as tecnologias aplicadas nas operações bancárias facilitaram o dia a dia, eliminando diversos procedimentos burocráticos até então existentes. No entanto, para os trabalhadores bancários, o surgimento de tais inovações andam na contramão de seus cargos e funções, principalmente quando se refere a redução do quadro de funcionários lotados nas agências bancárias. Nesse aspecto, leciona Maciel e outros (2007, p. 119):

A categoria bancária tem sido alvo das mudanças decorrentes da reestruturação produtiva que, na categoria, teve início durante os anos de 1980. Essas mudanças transformaram o trabalho e o contexto do trabalho bancário, levando ao aparecimento de queixas de assédio moral e a consequências mais sérias na saúde de alguns trabalhadores, tais como depressão e suicídio. O trabalhador bancário da atualidade tem jornadas de trabalho mais longas; metas a serem cumpridas; pressão pela produção e controle estrito sobre os tempos de trabalho, entre outras modificações na organização do trabalho.

Somados aos avanços tecnológicos, a busca da alta performance, afim de alcançar maior lucratividade, trouxeram ao trabalhador bancário prejuízos irreparáveis sobre o aspecto físico, mental, financeiro e social.

Nesse sentido, Soares e Villela (2012, p. 210) em recente pesquisa retratam esse tipo de violência no ambiente de trabalho da categoria bancária:

No cenário de uma instituição financeira cercado de competitividade, focado em lucros e resultados, com os valores humanos postos em segundo plano, o assédio moral passa a ser utilizado como uma ferramenta para disciplinar as pessoas da organização ou como um modo deliberado de exercer o poder com o propósito de atingir os objetivos do banco.

Na mesma direção, a Justiça Laboral vem confirmando a proteção ao empregado assediado moralmente:

ASSÉDIO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. INDENIZAÇÃO DE VIDA. O empregador, no uso de seu poder diretivo, pode cobrar incrementos na quantidade ou qualidade do serviço, fixar metas e exigir resultados. Isto é o seu direito. Constitui, contudo, abuso do mesmo direito, tanto a pressão concentrada sobre

empregado em particular, quanto o uso de palavreado ou atitudes que firam a dignidade do trabalhador, tratando-o como mero instrumento de produção, olvidando-se de que, antes de trabalhador, é ser humano detentor de uma dignidade irrenunciável e passível da máxima proteção jurídica. Não representa direito do empregador, senão seu abuso utilizar-se de comportamentos infamantes ou atentatórios à dignidade do trabalhador. A utilização respectiva, que não seja meramente eventual caracteriza dano moral, como bem reconhecido na sentença. (BRASIL, 2011).

Os sindicatos da categoria vêm acompanhando e tomando providências para inibir a prática do assédio moral nas instituições bancárias, mas o sucesso dessa atitude depende da denúncia da vítima. Por ser tratar de uma agressão muitas vezes silenciosa seguida de ameaças não são comuns a ausência de denúncias. Nessa vertente, temos:

ASSÉDIO MORAL ATINGE 66% DOS BANCÁRIOS NO BRASIL, DIZ CONSULTA DA CONTRAF-CUT

O assédio moral atinge 66% dos bancários, segundo a consulta feita por sindicatos junto a 27.644 trabalhadores em 2011 e apurada pela Contraf-CUT. O índice abriu a capa do caderno Carreiras e Empregos na edição do último domingo (31) da Folha de S.Paulo. A reportagem completa possui três páginas e revela que a agressão no trabalho tem novos formatos e o ambiente ruim favorece abusos.

Na capital paulista e em Osasco, 42% dos bancários dizem ter sido vítimas de assédio moral, indica pesquisa do Sindicato dos Bancários de São Paulo com 818 profissionais.

‘As principais queixas são cobrança abusiva, humilhação e falta de reconhecimento’, lista Juvandia Moreira, presidente do Sindicato. A entidade assinou acordo com vários bancos no início do ano para criar canal de denúncias de assédio moral. (CONFEDERAÇÃO DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO, 2011).

Há, também, uma modalidade nova, típica dos bancários que é o assédio moral organizacional. Este ocorre em virtude da necessidade do funcionário se logar no sistema da instituição antes de iniciar o trabalho. Sem esse procedimento, o bancário não consegue acessar o sistema do banco e com isso não consegue iniciar suas atividades. Ocorre que em algumas agências, a conexão somente é possível após a aceitação no terminal de computador de alterações no seu contrato de trabalho, como por exemplo, mudança do regime de 6 horas para 8 horas. Caso não aceite, o funcionário não consegue acessar o sistema, não pode trabalhar e consequentemente não atingirá as metas. Na maioria das vezes, estas alterações se dão no início do expediente, o que compromete o atendimento aos clientes. Com efeito, são compelidos, sob pena de retardar o atendimento, a aderir às alterações propostas pela instituição, ainda que tais mudanças não sejam desejadas. O funcionário que não aderir aos termos propostos pela instituição não poderá trabalhar e, ainda terá que lidar com a insatisfação do cliente.

Dado o conceito de assédio moral no âmbito das instituições financeiras, a seguir trataremos de forma específica de suas causas e consequências para o trabalhador bancário e o empregador.

3.1 CAUSAS DO ASSÉDIO MORAL NO SETOR BANCÁRIO

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (2008), existem algumas particularidades que tornam o ambiente bancário um meio propício à prática de assédio moral, senão vejamos:

- a) estrutura hierarquizada;
- b) burocracia excessiva;
- c) forte pressão por produtividade (cotas e investimentos);
- d) metas que desconsideram a situação econômica conjuntural/estrutural;
- e) baixa importância dada pela empresa à relação profissional/cliente;
- f) discrepância entre a jornada de trabalho real e a jornada de trabalho formal, registrada em cartões de ponto (os funcionários encerram suas atividades na sua própria senha e permanecem trabalhando “logados” em outras senhas fornecidas pela gerência com a finalidade de evitar deixar vestígios da sobrejornada);
- g) políticas de demissão (PDVs) e de transferências para agências mais distantes dentro da mesma localidade;
- h) tratamento hostil dispensado pelos gestores dos estabelecimentos bancários e pelos demais colegas aos empregados convalescentes;
- i) exigência de um perfil (que pode ser estético ou baseado em uma análise da vida pregressa do empregado etc.);
- j) resistência ao engajamento sindical, com criação de entraves;
- k) insegurança nas agências bancárias, com casuística de agressões físicas e psicológicas decorrentes de constantes assaltos;
- l) processo de qualificação permanente;
- m) progressão na carreira vinculada ao cumprimento de metas;
- n) políticas institucionais de competição entre os bancários;
- o) institucionalização de um padrão de comportamento dos bancários pautado nas seguintes premissas: ser amável, comunicativo, ter disposição para vender produtos, fidelizar clientes.

Assim, podemos considerar as causas supracitadas com sendo aquelas principais no setor bancário que desencadeiam o assédio moral.

Somados a isso, na atividade bancária, em decorrência do plano de metas, o assédio moral organizacional tem se tornado comum. Trata-se de uma prática sistemática, reiterada e frequente de variadas condutas abusivas, sutis ou explícitas contra uma ou mais vítimas, exercidas no ambiente de trabalho, que, por meio do constrangimento e humilhação, possui como propósito controlar a subjetividade dos trabalhadores.

Tal controle de subjetividade compreende desde a anuência de regras implícitas ou explícitas da organização, como por exemplo, o cumprimento de metas, tempo de uso do banheiro, método de trabalho até a ocultação de medidas ilícitas como a sonegação de direitos (registro da Carteira de Trabalho, horas extras, estabilidade no emprego) ou prática de corrupção pela empresa.

De fato, o assédio moral organizacional no setor financeiro e seus correlatos, as ameaças se apresentam como um binômio gratificação-sanção, onde os empregados são exaltados por serem aderentes ao perfil da instituição e outros que são hostilizados em virtude da baixa rentabilidade/produtividade de sua carteira de clientes.

Tais exigências por parte da administração dos bancos geram, muitas vezes, represálias dos clientes, consequência, em alguns casos, da instituição financeira desrespeitar o princípio da boa-fé nas relações de consumo cliente/banco. O funcionário pressionado pela entrega das metas tende a induzir o cliente a adquirir produtos ou serviços que não são necessários ou que não condizem com seu perfil de investidor com a única intenção de atender a campanha projetada do mês.

Conhecidas as principais causas do assédio moral nas instituições bancárias, importante sabermos quais atitudes são praticadas pelo o assediador e que levam ao um ambiente de hostilidade e de ameaças frequentes. Nesse sentido, o Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2008), após um profundo estudo, passou a elencar as seguintes atitudes que expressam o assédio moral no setor bancário:

- Retirar a autonomia do empregado;
- Contestar, a todo momento, as decisões do empregado;
- Sobrecarregar o funcionário de novas tarefas;
- Retirar o trabalho que normalmente competia àquele empregado ou não atribuir atividades a ele, deixando-o sem quaisquer tarefas a cumprir, provocando a sensação de inutilidade e de incompetência, ou colocando-o em uma situação humilhante frente aos demais colegas de trabalho;
- Ignorar a presença do empregado, dirigindo-se apenas aos demais trabalhadores;
- Falar com o empregado aos gritos;
- Espalhar rumores a respeito do bancário;
- Não levar em conta seus problemas de saúde;
- Criticar a vida particular do empregado;
- Evitar a comunicação direta com o assediado: ocorre quando o assediador se comunica com a vítima apenas por e-mail, bilhetes ou terceiros e outras formas indiretas de comunicação;
- Isolar fisicamente o empregado no ambiente de trabalho, para que ele não se comunique com os demais colegas;
- Desconsiderar, injustificadamente, opiniões da vítima;
- Impor condições e regras de trabalho personalizadas ao empregado, diferentes das que são cobradas dos demais, mais trabalhosas ou mesmo inúteis;
- Delegação de tarefas impossíveis de serem cumpridas ou que normalmente são desprezadas pelos outros;
- Determinação de prazo desnecessariamente curto para finalização de um trabalho;
- Manipular informações, deixando de repassá-las com a devida antecedência necessária para que o empregado realize as atividades;
- Vigiar excessivamente apenas o empregado assediado;
- Limitar o número de vezes e monitorar o tempo em que o empregado permanece no banheiro;

- Fazer comentários indiscretos quando o empregado falta ao serviço para ir a consultas médicas;
- Advertir arbitrariamente;
- Divulgar boatos ofensivos sobre a moral do empregado;
- Pressionar os bancários para realizar tarefas para as quais não se sentem habilitados (p. ex.: se falta um caixa, o empregado deve suprir a ausência, ainda que não se sinta habilitado para este fim);
- Instigar o controle de um empregado por outro, fora do contexto da estrutura hierárquica, espalhando, assim, a desconfiança e buscando evitar a solidariedade entre colegas.

As inúmeras causas e atitudes citadas anteriormente compreendem a forma cruel e hostil de como os trabalhadores bancários tornam-se refém dos abusos do agente assediador.

Todavia, não podemos deixar de mencionar que o poder diretivo e disciplinar aplicados pela instituição financeira outorgada a seus prepostos, podem levar à prática do assédio moral quando exercidos de forma abusiva e indiscriminada.

É normal que sejam exigidos o cumprimento de metas e altas performances, isso não quer dizer que o trabalhador esteja sendo assediado. Segundo Zanetti (2010), o problema está no excesso da cobrança dessas metas e projetos determinados pelo banco. Nesse sentido temos o seguinte julgado:

DANO MORAL. INDENIZAÇÃO. O Egrégio Tribunal Regional deu provimento ao recurso ordinário interposto pela reclamante para condenar o reclamado ao pagamento da indenização por danos morais, ao seguinte fundamento:

- Os fatos alegados pela reclamante, na petição inicial, como sendo ensejadores do dano moral dizem respeito ao excesso de atividades a que era submetida, o que a obrigava a uma carga horária extensa. Afirma que era cobrada exageradamente para que atingisse metas estabelecidas, sob pena de, em não atingindo tais metas, ser despedida. Alega que sofreu profundamente com a pressão que sofria, com a desvalorização do seu trabalho, o que culminou com uma situação de estresse que a obrigou a procurar tratamento psiquiátrico e usar medicamentos. Entende que foi vítima de assédio moral. A tese da defesa é a mesma ora trazida nas razões do recurso acima transcritas. O contexto probatório dos autos, bem analisado na sentença, demonstra que a reclamante sofreu assédio moral por parte do reclamado. Como referido na decisão do primeiro grau, o assédio moral acontece no ambiente de trabalho de forma muito sutil. São condutas reiteradas do reclamado, no sentido de desqualificar o trabalho do empregado através de atos que levam ao rebaixamento da auto estima desse, causando-lhe sofrimento psíquico. No caso, a prova demonstra que a reclamante sofria pressão para atingir metas no trabalho, o que lhe acarretou o desenvolvimento de estresse, necessitando de tratamento médico, devidamente demonstrado nos autos. Não socorre o reclamado a alegação de que a exigência de produtividade seria normal, pois a prova é no sentido de que tal exigência se mostrou excessiva à reclamante, causando-lhe sofrimento psíquico. Diante disso, a sentença se mostra bem fundamentada no sentido de ter a reclamante sofrido assédio moral por parte do reclamado, não havendo reparos a serem realizados nesse sentido. Quanto ao valor da indenização, trinta (30) vezes o valor do salário básico da reclamante, à época da rescisão do contrato de trabalho, mostra-se razoável e também deve ser mantido. TRT-2ª Região. Recurso Ordinário. Data de julgamento: 22/05/2007. Relatora: Ana Cristina Lobo Petinati. Acórdão nº 20070389220. Processo nº 00153-2004-261-02-00-4. Ano: 2005. Turma: 5ª. Data de publicação: 15/06/2007. (ZANETTI, 2010, p. 34).

Dito isto, podemos afirmar que é comum a prática do assédio moral cometido pelo funcionário, o qual lhe é atribuído o poder de gestão, quando este age com rigor e excesso para o alcance das metas.

3.2 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NO SETOR BANCÁRIO

A situação de violência psicológica e moral, com a humilhação repetitiva e de longa duração, interfere na vida do trabalhador bancário de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo a morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho.

O assédio moral no ambiente laboral bancário causa a perda de interesse pelo trabalho, desestabilizando emocionalmente e provocando não apenas o agravamento de moléstias já existentes como também o surgimento de novas doenças.

Os trabalhadores são, com frequência, responsabilizados pela queda de produtividade e da qualidade, pela ocorrência de doenças profissionais e acidentes de trabalho. As atitudes do assediador reforçam o medo individual e aumentam a submissão coletiva, causando ainda a rotatividade de trabalhadores e o aumento de ações judiciais reivindicando direitos trabalhistas e indenizações em razão do assédio sofrido.

Conforme estudo apurado do Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2008), o assediado sofre com os reflexos da humilhação que podem levá-lo desde a queda da autoestima até problemas graves e irreversíveis de saúde. Dentre as principais consequências, são citadas:

- Depressão, angústia, estresse, crises de competência, crises de choro, mal-estar físico e mental;
- Cansaço exagerado, falta de interesse pelo trabalho, irritação constante;
- Insônia, alterações no sono, pesadelos;
- Diminuição da capacidade de concentração e memorização;
- Isolamento, tristeza, redução da capacidade de se relacionar com outras pessoas e fazer amizades;
- Sensação negativa em relação ao futuro;
- Mudança de personalidade, reproduzindo as condutas de violência moral;
- Aumento de peso ou emagrecimento exagerado, aumento da pressão arterial, problemas digestivos, tremores e palpitações;
- Redução da libido;
- Sentimento de culpa e pensamentos suicidas;
- Uso de álcool e drogas;
- Trabalhador doente que não emite CAT para não ser constrangido (os “quase acidentes”) ou não junta atestados, por medo de discriminação.

Não obstante todos estes fatores, a situação de assédio moral vivida nas agências bancárias são agravadas, conforme mencionamos em outra oportunidade, pela aplicação da política de metas resultados inatingíveis instituídas pelos bancos. Tem-se uma verdadeira epidemia de horas extras, muitas das quais praticadas na informalidade, sendo mal vistos aqueles que não as fazem.

Nesse sentido, a questão do cumprimento das metas, quando estas não são atingidas, a situação do ambiente de trabalho fica ainda mais prejudicada em razão da

repercussão do valor que deixarão de receber à título de participação nos lucros, havendo em muitos casos a publicidade de ranking contendo aqueles que atingiram ou não os objetivos lançados pelo banco. A consequência disto é o isolamento do profissional que é visto por seus pares e empregador como um derrotado e alguém que não consegue acompanhar o ritmo dos demais.

Ademais, os danos psicológicos podem ser vistos por meio de sintomas, ou seja, manifestações psicossomáticas, psicopatológicas e comportamentais. De encontro a esta afirmativa, Barreto (2000) leciona:

Os sintomas psicossomáticos compreendem os desequilíbrios físicos de origem psíquica, tais como ataques de asma brônquica, hipertensão arterial, palpitações cardíacas, taquicardia, doenças coronárias, dermatoses, dores e/ou úlceras estomacais, labirintite, enxaquecas, queda de cabelo, torcicolos, dores musculares e estresse.

Os sintomas psicopatológicos correspondem a ansiedade, apatia, medo, insônia, problemas de concentração, humor depressivo, perda de interesse por coisas ou situações que antes despertavam interesse, introversão, insegurança, falta de iniciativa, pesadelos recorrentes, mudanças de humor e irritabilidade.

Já os sintomas comportamentais estão relacionados as reações agressivas, aumento no consumo de álcool e/ou drogas, transtornos alimentares aumento do tabagismo disfunção sexual e isolamento social.

De outro lado, há também, conforme estudos do Ministério do Trabalho e Emprego (2008), danos para a instituição financeira quando instalado o assédio moral em suas agências dentre as quais podemos destacar:

- a) Queda de produtividade;
- b) Alteração na qualidade do produto/serviço;
- c) Menor eficiência;
- d) Baixo índice de criatividade;
- e) Absenteísmo;
- f) Doenças profissionais;
- g) Acidentes de trabalho;
- h) Danos aos equipamentos;
- i) Alta rotatividade;
- j) Aumento de despesas com rescisões contratuais, seleção e treinamento;
- k) Aumento de ações trabalhistas com pedidos de reparação por danos morais;
- l) Abalo à imagem da empresa perante o público consumidor e o mercado de trabalho;
- m) Diminuição da competitividade;
- n) Redução da lucratividade;
- o) Perda de trabalhadores qualificados;
- p) Degradação do clima organizacional.

Para melhor entendermos as consequências do assédio moral nas agências bancárias, vejamos um julgado do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região:

EMENTA: DANO MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. A fixação da indenização do dano moral segue critérios de razoabilidade, proporcionalidade, condição pessoal do ofendido, capacidade econômica do ofensor e a extensão do dano causado, a fim de compensar o dano sofrido pela vítima e impor penalidade didático-punitiva ao seu causador.

[...]

Diz que um dos gestores da reclamada ameaçava demitir os empregados que não atingissem as metas, sendo chamados, aqueles que tinham menores índices de venda, de tartarugas de enfeite. Refere que havia um quadro com a foto de todos os empregados lotados no setor e que aqueles que tinham menor produção eram ridicularizados perante os demais colegas, porquanto abaixo de sua foto e de seu nome colocavam expressões vexatórias, tais como, *‘tem que ser muito incompetente para ficar no final’* ou *‘é a última vez que tu vai aparecer no final, porque se repetir, vai ser demitido’*. [...].

O julgado acima traz exatamente como é o comportamento discriminatório de gestores e colegas no ambiente de trabalho quando da aplicação de rankings de produção e resultado. Aqueles que ficam na parte inferior do relatório são vistos como incompetentes e responsáveis pelo mau desempenho da agência.

Vejamos outra notícia da seara trabalhista que nos remete as consequências do assédio moral no ambiente bancário e que desencadeiam doenças como a depressão e reflexos na autoestima:

BB É CONDENADO A REINTEGRAR EMPREGADA DISCRIMINADA POR SOFRER DE DEPRESSÃO!

DIREITONET - 29/09/2008

Funcionária do Banco do Brasil, demitida em virtude de debilitado estado de saúde, obtém na Sexta Turma do Tribunal Superior do Trabalho a manutenção da decisão que manda reintegrá-la ao emprego, porque sua dispensa foi julgada ato discriminatório. Após trabalhar por 14 anos para a empresa, recebendo as melhores avaliações, a bancária começou a sofrer de depressão no ano anterior a sua demissão, período em que se submeteu a tratamento e esteve algum tempo afastada do trabalho por recomendação médica. O preposto do banco afirmou que a trabalhadora foi dispensada porque o seu desempenho funcional era inferior ao estabelecido pelos padrões da administração, mas, na avaliação do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região (SC), que determinou a reintegração, a redução da produtividade ocorreu devido à doença. Pelo que registrou o Regional, a funcionária passou a sofrer de depressão, caracterizada por distúrbios psicológicos sérios, a partir de julho de 2000. Desde então, seus superiores hierárquicos começaram a persegui-la, desqualificando-a, com o intento de demiti-la. Isso caracterizou o ato discriminatório, nos termos do artigo 4º, inciso I, da Lei nº 9.029/1995, que proíbe práticas discriminatórias no trabalho.

A 2ª Vara do Trabalho de Blumenau, onde foi ajuizada a ação, havia indeferido o pedido de reintegração, mas o TRT reformou a sentença, por dois motivos: ato discriminatório e ausência de motivo para o ato da despedida, condição necessária por se tratar de sociedade de economia mista. O Banco do Brasil recorreu da decisão ao TST, que rejeitou o recurso e manteve a reintegração.

Para o ministro Aloysio Corrêa da Veiga, relator, a argumentação do banco de que não há provas de que a trabalhadora foi demitida em razão da doença não procede, pois, de acordo com o acórdão regional, os documentos juntados pela autora – exames, atestados e receitas médicas – revelam que suas condições de saúde não eram boas. As provas apresentadas foram contrárias ao que mostrava o atestado de saúde ocupacional de abril de 2001, emitido para a dispensa, o qual

assegurava que a bancária estava em perfeitas condições para o trabalho. (RR - 1570/2001-018-12- 00.9).

Recentemente várias condenações na Justiça do Trabalho vêm confirmando a prática do assédio moral contra os trabalhadores bancários. Vejamos outra decisão que identifica este problema grave que ocorre nas agências bancárias:

TST condena Banco do Brasil por assédio moral coletivo. Instituição terá de pagar indenização de R\$ 600 mil e coibir a prática em todo o país; ministros ressaltam caso de gerente que disse aos subordinados possuir uma espingarda e que 'não errava um tiro'.

A Primeira Turma do Tribunal Superior do Trabalho (TST), em decisão unânime, negou recurso do Banco do Brasil contra condenação por danos morais coletivos imposta pelo Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (Distrito Federal/Tocantins), por vários casos de assédio ocorridos dentro da instituição.

O Banco do Brasil terá que pagar uma indenização de R\$ 600 mil, verba que irá para o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT). “Uma empresa de grande porte tem que manter o controle de seus funcionários, principalmente dos que exercem cargos diretivos”, enfatizou o ministro Lelio Bentes, presidente da Turma.

No julgamento do Tribunal Superior do Trabalho (TST), os ministros ressaltaram casos como o de um gerente no Espírito Santo que disse aos subordinados que possuía uma espingarda, que ‘não errava um tiro’ e que ‘estava com vontade de matar uma pessoa’, e o de uma funcionária de 22 anos que passou a ir trabalhar acompanhada da mãe após sofrer assédio sexual de seu superior.

Após receber denúncia sobre o comportamento supostamente abusivo de uma gerente em Brasília, o Ministério Público do Trabalho (MPT) abriu processo de investigação visando coibir a prática de assédio moral pelos gestores. Na ação, o MPT sustentou que o problema era sistêmico e alcançava unidades espalhadas pelo país, e que o banco não adotava providências para combatê-lo, como sanções e medidas disciplinares contra os assediadores.

O Ministério Público do Trabalho relatou diversos procedimentos de assédio moral e reclamações trabalhistas contra o banco que confirmavam condutas como retaliação a grevistas, descomissionamento como forma de punição, isolamento de empregado portador de HIV e interferência na licença-maternidade da empregada dias após o parto, entre outras.

Inicialmente, a 7ª Vara do Trabalho de Brasília condenou o BB a criar uma comissão para receber denúncias, com representantes dos trabalhadores, eleitos por estes com a participação do sindicato. “Como a pessoa que recebe as denúncias nunca conclui pela possibilidade de haver assédio moral, ela também nunca as apura”, enfatizou a magistrada.

A sentença reconheceu os esforços do banco para “prestigiar a dignidade da pessoa humana”, mas afirma que “ficou cabalmente comprovado na audiência de instrução que as políticas institucionais adotadas não estão surtindo efeito, por melhor que seja a intenção”.

No julgamento, o Banco do Brasil argumentou que não é omissor na apuração e no desestímulo da prática de assédio moral, e que esses seriam casos isolados e pontuais, não justificando uma condenação por dano moral coletivo.

O pedido de indenização por dano moral coletivo foi julgado improcedente pela 7ª Vara do Trabalho. Segundo a sentença, considerando-se o universo de 90 mil empregados, a prática do assédio não era generalizada a ponto de caracterizar dano à coletividade.

Em recurso ao TRT da 10ª Região, a Procuradoria do Trabalho listou oito processos trabalhistas, de diversas regiões, contra o BB, em que se considerou comprovado o assédio moral. (MACEDO, 2015, p.1).

Ficou evidenciado na notícia acima que o comportamento abusivo do gestor feriu de forma sistêmica toda classe trabalhadora bancária que representa o Banco do Brasil S.A., sendo punida pela Justiça Laboral na condenação em danos morais coletivos.

Tal decisão deve servir de exemplo àqueles que são prepostos de instituições bancárias e que possuem poder de gestão para que exorcizem a prática de atos de violência moral contra seus subordinados no ambiente de trabalho.

Portanto, o assédio moral nas instituições financeiras compreende uma série de atitudes hostis, muitas delas peculiares ao ambiente bancário, que acarretam em danos para os funcionários como também para os bancos.

4 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo destacar as principais causas e consequências do assédio moral na relação de trabalho da categoria bancária.

Embora o assédio moral seja um tipo de violência praticada há muito tempo, ficou evidenciada, nos dias atuais, sua existência de forma acentuada no setor bancário.

Como estudado, o assédio moral constitui uma conduta grave, com reflexo no indivíduo e que causam profundos transtornos nas relações de trabalho. Muitos trabalhadores bancários adoecem em virtude das atitudes hostis praticados por seus gestores e colegas, em detrimento do inalcançável cumprimento de metas. O empregado se submete ao assédio, como humilhações e constrangimentos em troca da manutenção do emprego ou por promessas de promoções, sofrimentos estes que não compensam a perda da dignidade e da saúde física e mental, tão desgastadas em razão dos efeitos desta violência.

As causas apontadas nesta monografia estão relacionadas ao avanço das tecnologias no setor bancário, ao aumento da produtividade e a desenfredda busca dos lucros e resultados determinados pela política do fazer mais com menos submetidos pelas instituições bancárias.

Dentre as principais consequências, destacamos que o assediado sofre os efeitos de diversas naturezas, recaindo sobre sua saúde, suas relações de trabalho, sociais e familiares, sobre sua dignidade e, também, aquelas que afetam diretamente sua própria vida.

Mencionamos, também, que os efeitos do assédio moral são sentidos pelo empregador bancário, com a queda de produtividade, afastamentos de funcionários para tratamento de saúde, alta rotatividade, ações trabalhistas e outros que comprometem os lucros e resultados da instituição.

O mais grave deste tema é que, diferentemente do que acontece com os riscos físicos e químicos de determinados ambientes de trabalho, a pressão psicológica não é materializável, ou seja, é impossível medi-la, a não ser a partir de suas consequências de quem é atingido por tal sofrimento.

Diante de sua grande importância nas relações de trabalho e de seus efeitos, o assédio moral no ambiente bancário de ser debatido de forma séria e comprometida, não só pela categoria que aqui foi objeto de estudo, mas por toda a sociedade.

Por essa razão e com o propósito de contribuir, entendemos que a conscientização e divulgação de informações sobre a prática do assédio moral são os primeiros passos para podermos erradicar esse mal onde ele estiver instalado.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. Curitiba: Juruá, 2005.

BARRETO, Margarida. **Uma jornada de humilhações**. PUC/SP. 2000. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/site/assedio/AMconceito.php>>. Acesso em: 25 set. 2016.

BASÍLIO, Patrícia. **De cada dez denúncias de assédio moral no Brasil, três são contra bancos**. 2014. Disponível em: <<http://economia.ig.com.br/2014-04-24/de-cada-dez-denuncias-de-assedio-moral-no-brasil-tres-sao-contra-bancos.html>>. Acesso em: 10 nov. 2016.

BRASIL. **Assédio moral no trabalho**: chega de humilhação. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article404>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

_____. **Lei Nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**: dispõe sobre a Política e as Instituições monetárias, bancárias e creditícias. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 8 nov. 2016.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. **Assédio moral: defenda-se! Revista Trabalho**. Brasília, 2. ed., p. 22-23, ago./out. 2008. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/revista/edicao2/revista.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

_____. Tribunal Regional do Trabalho. 3ª Região. 4 Turma. **Recurso Ordinário n. 00603-2006-032-03-00-3**. Relator: Luiz Otavio Linhares Renaut. Disponível em: <<https://as1.trt3.jus.br/juris/detalhe.htm?conversationId=3716>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

_____. Tribunal Regional do Trabalho (12ª Região). **Recurso Ordinário nº 01081-2009-007-12-00-0**. Relator: Des. José Ernesto Manzi. Florianópolis, 26 de agosto de 2011. Disponível em: <<http://consultas.trt12.jus.br/doe/visualizarDocumento.do?acao=doc&acordao=true&id=201918>>. Acesso em: 20 out. 2016.

CONFEDERAÇÃO DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO. **Assédio moral atinge 66% dos bancários no Brasil, diz consulta da Contraf-CUT**. 2011. Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias/assedio-moral-atinge-66-dos-bancarios-no-brasil-diz-consulta-da-contraf-cut-2c34>>. Acesso em: 14 jul. 2016.

GLOCKNER, César Luís Pacheco. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: IOB Thonson, 2004.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral: A violência perversa do cotidiano**. 2. ed. São Paulo: Bertrand do Brasil, 2002.

LIPPMAN, Ernesto. **Assédio sexual nas relações de trabalho**. São Paulo: LTr, 2001.

MACEDO, Fausto. TST condena Banco do Brasil por assédio moral coletivo. **Estadão: Política**, 22 jun. 2015. Disponível em: <<http://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/tst-condena-banco-do-brasil-por-assedio-moral-coletivo/>>. Acesso em: 20 fev. 2017.

MACIEL, Regina Heloisa et al. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre, v. 19, n. 3, p. 117-128, dez. 2007. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000300016&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 6 jul. 2016.

SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. Rio de Janeiro: Ed. e Livraria Jurídica do Rio de Janeiro, 2005.

SOARES, Lena Rodrigues; VILLELA, Wilza Vieira. O assédio moral na perspectiva de bancários. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 203-212, dez. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 18 jul. 2016.

ZANETTI, Robson. Assédio moral no trabalho. **Jornal Jurid.** 2010. Disponível em: <<http://jornal.jurid.com.br/materias/doutrina-trabalhista/assedio-moral-no-trabalho3/idp/49727>>. Acesso em: 15 dez. 2016.