

O Boletim de Conjuntura (BOCA) publica ensaios, artigos de revisão, artigos teóricos e empíricos, resenhas e vídeos relacionados às temáticas de políticas públicas.

O periódico tem como escopo a publicação de trabalhos inéditos e originais, nacionais ou internacionais que versem sobre Políticas Públicas, resultantes de pesquisas científicas e reflexões teóricas e empíricas.

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona maior democratização mundial do conhecimento.



BOLETIM DE CONJUNTURA

BOCA

Ano III | Volume 8 | Nº 23 | Boa Vista | 2021

<http://www.ioles.com.br/boca>

ISSN: 2675-1488



FACES DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E DO ASSÉDIO MORAL: REFLEXÕES SOBRE O SETOR BANCÁRIO

Talita Soares Martins¹

Felipe Gouvêa Pena²

Resumo

Em um mercado de trabalho cada vez mais flexível e volátil, capaz de normatizar práticas de assédio moral, o bancário tem sido visto como uma mão de obra descartável. Este sujeito tem sido evidenciado em diversas investigações contemporâneas, confirmando a prevalência de quadros de sofrimento e adoecimento laboral da categoria. Destarte, o presente ensaio teórico teve como objetivo problematizar os impactos da precarização do trabalho e das manifestações de assédio moral na vida dos bancários. Para tanto, estabeleceu-se uma discussão teórica a partir de literaturas interdisciplinares relacionadas ao tema.

Palavras chave: Assédio Moral; Bancários; Precarização; Trabalho.

Abstract

Integrated into the labor market becoming increasingly flexible and volatile, able to regulate moral harassment practices, bank clerks have been seen as a disposable workforce. This subject has been investigated in many contemporary studies, showing the prevalence of suffering and illness at work for this specific category. Therefore, this theoretical essay aimed to discuss the impacts of precarious labor and manifestations of moral harassment in the daily life of bank clerks. Therefore, a theoretical discussion was then proposed based on interdisciplinary studies approaching this topic.

Keywords: Bank Clerks; Labor; Moral Harassment; Precariousness.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o setor bancário brasileiro tem passado por um intenso processo de reestruturação fazendo com que ocupe uma posição de liderança na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. Dados da pesquisa sobre tecnologia no setor bancário realizada pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) revelaram que, apenas no ano de 2019, o orçamento, representado pela soma das despesas e investimentos, para esta área, totalizou R\$ 24,6 bilhões, um aumento de 24% quando comparado ao ano de 2018. Os investimentos foram na ordem de R\$ 8,6

¹ Especialista em Gestão de Pessoas. Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário Una e graduada em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). E-mail para contato: talysoares@hotmail.com

² Doutorando em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Mestre e bacharel em Administração. Professor universitário. E-mail para contato: felipegouveap@hotmail.com



bilhões, o que significou um crescimento de 48% em comparação ao ano anterior (FEBRABAN, 2020). Tais valores são expressivos considerando o cenário econômico conturbado provocado pela pandemia da Doença do Coronavírus 2019 - COVID-19 pelo qual o Brasil ainda vem passando (SENHORAS, 2021).

De acordo com a pesquisa, a cada 10 transações financeiras realizadas no Brasil, 6 acontecem por meios digitais, representados pelo *Internet Banking* ou *Mobile Banking* (FEBRABAN, 2020). Esses dados demonstram que o setor vem passando por um processo contínuo de sobreposição dos canais de atendimento físicos nas agências pelos digitais devido aos elevados investimentos em tecnologia realizados pelas instituições financeiras e ao aumento da competitividade provocada pelo incremento da participação de mercado de *fintechs* e bancos digitais.

Na perspectiva dos banqueiros, tais mudanças fazem com que “o atendimento físico reforce seu caráter consultivo e complementa a experiência do consumidor, que recorre às agências em busca de novos serviços e funcionalidades” (FEBRABAN, 2020, p. 5). Porém, a informatização do setor implica necessariamente um aumento no número de demissões e reflete também na saúde ocupacional daqueles que continuam nas instituições financeiras devido à sobrecarga de tarefas. Logo, abre-se espaço para a precarização do trabalho.

De acordo com Druck *et al.* (2006), a internacionalização do mercado financeiro, aliada às políticas neoliberais, fez com que o bancário se tornasse cada vez mais descartável. Dentre essas políticas, os autores destacam a terceirização e a flexibilização dos contratos de trabalho como as mais difundidas neste setor e que contribuem diretamente para a descartabilidade deste profissional.

No cenário atual, a jornada de trabalho dos bancários é mais extensa, em que existe um controle rigoroso da produtividade das agências devido ao processo de automação bancária e à cobrança para alcance das metas inalcançáveis (SOARES; VILLELA, 2012). Tais fatos contribuem para que este setor registre um elevado número de denúncias relacionadas ao assédio moral. Ademais, observa-se um aumento nos casos de depressão e doenças ocupacionais (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014).

Dados do Ministério Público do Trabalho (MPT) apontam que, das 3 mil denúncias sobre assédio moral realizadas em 2013 junto ao órgão, 30% delas ocorreram em bancos, comprovando o elevado número de casos de assédio registrados no setor (MPT, 2013). Conforme Hirigoyen (2002), o assédio moral pode ser caracterizado por condutas abusivas que visam comprometer a imagem ou integridade física ou psíquica do trabalhador. No ambiente corporativo, tais condutas podem afetar a autoestima, a personalidade e o desempenho do trabalhador, além de comprometer a sua saúde.

Nesses termos, o presente ensaio teórico teve como objetivo problematizar os impactos da precarização do trabalho e das manifestações de assédio moral na vida dos bancários. Para tanto, além



desta breve problemática, realizou-se uma discussão sobre os instrumentos e medidas que contribuem para a precarização, bem como sobre as formas de materialização do assédio no cotidiano laboral. Espera-se que o texto traga novos eixos de discussão, fomentando as possibilidades de questionamento e resistência por parte dessa classe profissional.

A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO

A abertura do sistema financeiro nacional para o mercado externo com a globalização remodelou o setor bancário brasileiro. O processo de internacionalização vivenciado por este setor implicou a ampliação da concorrência com a privatização de alguns bancos estatais e aquisição de bancos privados nacionais por bancos privados internacionais (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014).

Para manter a competitividade e se adequar às exigências do mercado externo, foi necessário alterar as políticas internas, desregulamentando o mercado doméstico e eliminando as barreiras de entrada e saída do capital para a abertura comercial. Tal movimento, destinado a adaptar o sistema financeiro brasileiro à dinâmica dos mercados mundiais de capitais, liberalizados e desregulamentados, resultou em um aumento significativo da concentração e da centralização do capital privado no setor e na desmontagem do sistema financeiro estatal (JINKINGS, 2001).

Conforme Druck *et al.* (2006), a precarização do ambiente de trabalho bancário, decorrente das mudanças no setor financeiro após o processo de internacionalização, também pode ser interpretada como consequência do processo de reestruturação produtiva e das políticas neoliberais. Na concepção dos autores, o setor bancário apresenta uma das principais características do sistema capitalista mundial, o processo de financeirização da economia, no qual a lógica financeira se sobrepõe à lógica produtiva, determinando um papel central a bancos e demais instituições financeiras.

Em virtude da financeirização da economia e almejando lucros cada vez maiores, observa-se, tanto nos bancos públicos quanto nos privados, um crescimento indiscriminado da terceirização. Nas instituições financeiras, este fenômeno é justificado principalmente com o discurso da redução de custos, vista como condição essencial para manter a competitividade dessas instituições no mercado (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014).

Druck *et al.* (2006) ressaltam ainda que, além da economia de custos com pessoal, a terceirização também pode ser vista como a alma da flexibilização do trabalho. Por conseguinte, em um mercado cada vez mais desregulamentado, o que se observa é um crescimento contínuo no número de contratos por tempo determinado e por serviços prestados. Estes tipos de contrato são cada vez mais comuns devido à



simplificação que estas modalidades trazem no processo de contratação e demissão de funcionários em rápido espaço de tempo, com baixos custos econômicos e jurídicos.

Segundo Colombi, Krein e Gehm (2014), a deterioração nas condições de trabalho bancário, sobretudo nos bancos privados, também está relacionada à submissão deste trabalhador a um sistema de remuneração variável. Aliado a este fenômeno, a automação bancária, proporcionada pelo desenvolvimento tecnológico, resultou em um maior controle da produtividade deste profissional e no estabelecimento de metas pouco factíveis, num contexto de adequação dos bancos aos paradigmas do capitalismo financeirizado.

Inserido em um mercado de trabalho cada vez mais flexível e volátil, o bancário é visto como uma mão de obra descartável e passível de substituição a qualquer momento, seja por uma força de trabalho mais jovem, barata e terceirizada ou por uma nova tecnologia capaz de realizar suas atividades. Conforme Druck *et al.* (2006), a descartabilidade dos bancários por meio de demissões, sejam elas voluntárias ou involuntárias, ou da terceirização, deve ser problematizada como uma prática corriqueira nos bancos e não um simples resultado determinado pelas inovações tecnológicas e organizacionais ocorridas no setor.

No Brasil, de acordo com Colombi, Krein e Gehm (2014), a acentuação do movimento de degradação do trabalho bancário ocorreu de forma distinta quando comparada ao movimento que foi observado nos países desenvolvidos devido à “incorporação das novas características do trabalho no capitalismo contemporâneo (flexível, inseguro, fluído, precário)” (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014, p. 20).

Na perspectiva de Druck *et al.* (2006), as demissões e terceirizações podem ser vistas com uma política de redução de custos deliberada e central cada vez mais implementada no setor bancário brasileiro. Os autores ressaltam que tanto o mercado financeiro quanto o trabalhador bancário se tornam um exemplo típico do momento histórico pelo qual passa o sistema capitalista, marcado pela volatilidade, descartabilidade e ilimitada mobilidade do capital. Tais fatores têm ocasionado no mercado de trabalho uma grave situação de precarização, riscos e incertezas para categoria bancária.

Neste processo de reestruturação, tanto nos bancos públicos quanto nos privados, o foco na venda de produtos e serviços passou a ser fundamental para alavancar os resultados financeiros das instituições. Tais medidas de reorganização do trabalho nos bancos transformam as agências bancárias em pequenas lojas eletrônicas de serviços financeiros e desativam grandes centrais de serviços, vinculados à compensação e ao processamento de dados, terceirizando ou demitindo a força de trabalho vinculada a funções mais normatizadas, substituíveis pelos processos automatizados (JINKINGS, 2001).



Para mensurar a efetividade em vendas de cada funcionário, fez-se necessário um novo conjunto de práticas gerenciais pautadas principalmente no controle da produtividade e em um recrutamento de mão de obra com formação generalista e polivalente. Ou seja, para adequação dos bancos às mudanças ocorridas no mercado, foi crucial uma redefinição da identidade laboral do bancário, que se converteu em um bancário vendedor (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014).

Diante deste cenário, “a nova estrutura dos bancos estimulou que os profissionais se adequassem às exigências de maior capacidade de gerenciamento, habilidade com as vendas e com o atendimento personalizado aos clientes” (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014, p. 16). Assim, aquele funcionário que não se destaca nas vendas de produtos e serviços encontra dificuldades para ascender profissionalmente. Além disso, pode haver uma rejeição dos colegas de trabalho, já que seu baixo desempenho faz com que ele seja considerado um peso para a equipe.

Na concepção de Jinkings (2001), a reestruturação produtiva redefiniu a atividade bancária e as habilidades requeridas para a sua realização. Os bancos mudaram suas estratégias mercadológicas para uma maior qualidade no atendimento e converteram muitos trabalhadores alocados nas agências e centrais de atendimento em bancários-vendedores dos serviços e produtos financeiros. Ademais, houve uma redução drástica no número de funcionários envolvidos nos serviços operacionais e administrativos.

Outra questão que remete à degradação da atividade bancária é o maior controle das rotinas de trabalho durante sua realização, em virtude da implementação massiva da automação bancária. Logo, isso permitiu aos superiores hierárquicos controlarem a produtividade de seus subordinados em tempo real. De acordo com Jinkings (2001), o uso intensivo das tecnologias informacionais no setor bancário permite apurar em tempo real os níveis de produtividade alcançados nas agências, o que substituiu a supervisão direta, presente ainda em muitas empresas, típica do sistema taylorista/fordista.

Vale ressaltar também que, no setor bancário, as metas, muitas vezes abusivas, estão atreladas à remuneração. Isso, aliado ao uso intensivo da automação, são elementos que causam grande tensão e insegurança no trabalho bancário, afetando a saúde mental dos trabalhadores. O desgaste mental decorrente deste processo tem sido uma das principais causas de adoecimento na categoria e propicia o aumento das doenças ocupacionais, principalmente LER/DORT (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014).

A concessão de prêmios de produtividade, a partir de metas estabelecidas pelas gerências, assim como o sistema de comunicação da empresa com o trabalhador por meio de jornais, revistas, boletins via internet ou vídeos, são alguns dos mecanismos concebidos para aperfeiçoar as condições de intensificação e disciplina do trabalho. Além destes, destaca-se a criação de equipes de “qualidade total”



nos locais de trabalho, como importante instrumento patronal para alcançar a docilidade e a mobilização dos trabalhadores aos projetos de lucratividade das empresas (JINKINGS, 2001).

De acordo com Colombi, Krein e Gehm, (2014), o ambiente de cobrança e pressão faz com que o bancário induza os clientes a adquirir determinado produto ou serviço que não é adequado ao seu perfil. Os autores citam que, em alguns casos, este profissional acaba forçando a venda por meio de omissão de informações e até mesmo o uso da mentira para que ele consiga alcançar as metas impostas. A utilização de mentiras ou omissões para ter êxito na realização da venda desencadearia um processo de sofrimento ético nos trabalhadores, pois pode contrariar e fragilizar seus princípios e valores (COLOMBI; KREIN; GEHM, 2014).

Nesse contexto, a precarização do trabalho bancário ganha forma e força, consolidando um sistema que normatiza a regra do “vigiar e punir”. Forma-se, então, o caminho ideal para a manifestação do assédio moral.

A MATERIALIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

O assédio moral e as consequências físicas e psicológicas que este tipo de violência organizacional pode acarretar para as suas vítimas têm representado uma temática cada vez mais debatida por estudos publicados em diversas áreas do conhecimento, como Administração, Direito e Psicologia. No Brasil, os trabalhos de Barreto (2006), Freitas, Heloani e Barreto (2008) e Soboll (2008) têm grande destaque. No âmbito internacional, as contribuições de Leymann (1990), Einarsen (2005), e Hirigoyen (2002) são referenciadas em diversas pesquisas como marco da produção científica nesta temática.

Para a psicologia, Heinz Leymann é considerado um dos precursores nos estudos sobre assédio moral, com um estudo sobre sofrimento no trabalho realizado no início dos anos de 1980. Em 1990, o autor desenvolveu o LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorisation – Índice Leymann de Terrorização Psicológica) no qual descreve atitudes e comportamentos que configuram o assédio (LEYMANN, 1990).

Para Hirigoyen (2002), o assédio moral pode ser caracterizado no ambiente organizacional por toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo, por meio de comportamentos, palavras, atitudes ou gestos que objetivam lesar a integridade física ou psíquica de uma pessoa, sua dignidade e personalidade, prejudicando o seu desempenho e colocando em risco seu emprego. Em complemento, Soares e Villela (2012) afirmam que o assédio moral pode ser considerado uma manifestação mais recente da violência no trabalho, que acontece por meio de comportamentos que minimizam,



desvalorizam e desqualificam a imagem do trabalhador no ambiente corporativo. Este tipo de conduta deprecia o trabalhador, afetando-o moral e psicologicamente e pode causar impactos na sua saúde física. As autoras ressaltam que a caracterização do assédio moral não pode ser pautada em um fenômeno isolado, mas sim na sua repetição ou ocorrência sistemática de tais comportamentos.

Em 2013, o Ministério Público do Trabalho por meio da Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho (COORDIGUALDADE) publicou uma cartilha sobre assédio moral no setor bancário. Nela são esclarecidos aos leitores os conceitos, principais características e formas de manifestação do assédio no setor. Conforme este documento, o assediador tem como objetivo principal:

degradar o ambiente de trabalho para um empregado ou para um grupo de empregados. Todavia, o assédio pode se configurar também com o objetivo de mudar a forma de proceder do empregado, simplesmente visando, por exemplo, ao seu constrangimento perante a chefia e demais colegas, como uma espécie de punição pelas opiniões ou atitudes manifestadas degradando o ambiente de trabalho no qual está inserido (MPT, 2013, p. 9).

Sendo assim, considera-se como assédio moral um conjunto de práticas abusivas realizadas por colegas de trabalho ou superiores hierárquicos, que se manifestam de maneira repetitiva no ambiente organizacional, por meio de palavras, gestos ou atitudes, visando expor o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras.

Conforme Freitas (2001), as primeiras manifestações de assédio, geralmente, começam pelo abuso de poder, no qual uma pessoa se vale de determinado cargo ou nível hierárquico para subjugar a outra, segue pelo abuso narcísico no qual a pessoa-alvo perde a sua autoestima e pode chegar, em alguns casos, ao abuso sexual. Assim, o assédio se torna possível porque ele é precedido de uma desqualificação da vítima, que pode ser silenciada ou reforçada pelo grupo.

Em alguns casos, o empregado tenta interpretar as práticas como uma brincadeira e não se mostra ofendido, todavia, à medida que tais práticas se tornam sistemáticas e repetitivas, ele pode se sentir humilhado, acuado e inferiorizado. Ao longo deste processo, o assediador tenta estigmatizar a vítima buscando convencer o grupo de que o empregado tem personalidade forte, é louco ou de difícil convivência. Havendo a legitimação deste processo perante o grupo, este também passará a ter comportamentos diferentes com a vítima. Tais ações de hostilização realizadas tanto pelo assediador quanto pelos demais colegas de trabalho podem provocar atitudes extremas, como o suicídio (CORRÊA; CARRIERI, 2007).

De acordo com Freitas (2001), além dos danos físicos e psicológicos para o trabalhador assediado, este tipo de violência pode acarretar a perda de interesse pelo trabalho, desestabilizando emocionalmente o empregado e provocando o afastamento por doenças ou acidentes de trabalho. A



autora ressalta que as perdas também podem se refletir no ambiente organizacional, provocando a queda da produtividade e da qualidade do trabalho, a elevação dos casos de absenteísmo e *turnover*, assim como perda de equipamentos pela desconcentração, custos judiciais provocados pelas indenizações e reforço ao comportamento negativo dos indivíduos perante a impunidade.

Na perspectiva de Corrêa e Carrieri (2007), o assédio moral pode ser mais corriqueiro em situações de uso do poder e atinge diretamente a autoestima, segurança ou imagem do trabalhador, fazendo-o duvidar de si e de sua competência. De modo complementar, Freitas, Heloani, Barreto (2008) afirmam que os ambientes organizacionais em que há certo nível de permissividade em relação às condutas abusivas entre os indivíduos e uma competição exacerbada fazem com que permanentemente as exceções sejam transformadas em regras gerais e os comportamentos degradantes sejam considerados normais.

Mendes, Costa e Barros (2013) ressaltam em seu estudo que, diante de uma situação de assédio, o trabalhador pode traçar estratégias defensivas com o objetivo de negar ou controlar as situações de sofrimento, porém o fracasso na utilização desta estratégia pode levar ao adoecimento do indivíduo no trabalho. Na concepção das autoras, as estratégias defensivas podem ser caracterizadas como:

modos de agir individuais ou coletivos manifestos por meio de mecanismos de negação e/ou controle do contexto de trabalho causador de conflitos e contradições que geram custo humano e sofrimento psíquico. Estes mecanismos caracterizam-se pela negação, que representa a negação do sofrimento alheio e do seu próprio sofrimento quando a expressão desse sofrimento é constrangedora ou quando ocasiona uma dificuldade subjetiva; e pelo excessivo controle, que representa a minimização dos sentimentos de ansiedade, medo e insegurança, na maioria das vezes negado pelo coletivo do trabalho. Outra estratégia para enfrentar o sofrimento é a mobilização coletiva, que permite a transformação das situações geradoras de sofrimento em situações geradoras de prazer (...). A utilização desses recursos depende da dinâmica contribuição-retribuição simbólica que pressupõe o reconhecimento da competência do trabalhador pelos seus pares e pela hierarquia (MENDES; COSTA; BARROS, 2013, p. 3).

Dessa forma, o desenvolvimento de tais estratégias, sejam elas individuais ou coletivas, representam uma forma de modificar ou amenizar o sofrimento causado ao trabalhador diante das situações de assédio moral às quais é exposto no ambiente organizacional. Conforme Mendes, Costa e Barros (2013), o processo de elaboração dessas estratégias é um fenômeno psíquico do trabalhador, por meio do qual ele subjetiva as vivências de sofrimento.

Nesse contexto, observa-se que o assédio no âmbito trabalhista também alcança indivíduos pertencentes a um mesmo nível hierárquico. Não obstante se reconheça essa possibilidade, o assédio mais observado é o vertical, incidente sobre a mão de obra situada na base da hierarquia funcional. Para Bobroff e Martins (2013):



considera-se assédio moral vertical aquele que decorre de conduta abusiva de superior hierárquico para constranger os subalternos, e horizontal quando os trabalhadores, entre si, têm o objetivo de excluir um ou outro colega não desejável ao grupo. Há também o *mobbing* combinado – união do chefe e dos colegas para excluir o indivíduo – e o *mobbing* ascendente – um ou vários trabalhadores julgam-se merecedores do cargo do seu chefe e passam a boicotá-lo (BOBROFF; MARTINS, 2013, p. 253).

Conforme já evidenciado, o processo de reestruturação do mercado financeiro aliado a um contexto de metas abusivas e controle cada vez mais rigoroso decorrente da produtividade do bancário provocaram um aumento significativo nos casos de assédio moral. De acordo com Soares e Villeda (2012), essas mudanças contribuíram também para a deterioração da saúde dos trabalhadores desse setor, aumentando os casos registrados de depressão e até suicídio.

Tomando como referência a publicação do MPT (2013), são elencadas algumas características que fazem com que o setor bancário seja mais propício à prática de assédio. São elas:

I. Estrutura hierarquizada; II. Burocracia excessiva; III. Pressão por produtividade; IV. Metas abusivas; V. Ascensão na carreira vinculada ao cumprimento de meta; VI. Tratamento hostil dos gestores aos funcionários afastados do trabalho por doença; VII. Incentivo à adesão dos funcionários às políticas de demissão voluntárias (PDV); VIII. Transferências para agências mais distantes dentro da mesma localidade; IX. Exigência de um perfil estético; X. Análise da vida pregressa do empregado na contratação; XI. Criação de entraves para o engajamento sindical dos trabalhadores; XII. Insegurança nas agências bancárias decorrentes de assaltos; XIII. Exigência de qualificação permanente; XIV. Institucionalização de um padrão de comportamento dos bancários; XV. Discrepância entre a jornada de trabalho real e a jornada de trabalho formal (MPT, 2013, p. 11).

De acordo com MPT (2013), alguns elementos organizacionais como a estrutura hierarquizada e a burocracia favorecem a ocorrência dos casos de assédio moral assim como metas abusivas e o controle da produtividade já debatidos nesse tópico. Cabe ressaltar aqui duas características presentes na lista, e a primeira delas é o entrave ao engajamento sindical que dificulta a mobilização dos trabalhadores em busca de melhores condições de trabalho. Outro ponto a ser debatido é a divergência entre a jornada de trabalho formal, estipulada em 6 horas diárias de acordo com a convenção coletiva dos bancários, e a jornada de trabalho real. Na prática, o horário de trabalho se estende, pois os funcionários registram seus pontos de saída, porém continuam realizando suas atividades utilizando o acesso de seus colegas de trabalho.

Por fim, é válido destacar a forma como o assédio moral se expressa no setor bancário. Na listagem a seguir são apresentadas algumas atitudes que, ocorridas de forma rotineira, podem ser configuradas como assédio moral, conforme o Ministério Público do Trabalho:



I. Retirar a autonomia do empregado; II. Contestar rotineiramente as decisões do empregado; III. Sobrecarregar o funcionário de tarefas ou delegar tarefas impossíveis de serem cumpridas; IV. Determinação de prazo desnecessariamente curto para finalização de um trabalho; V. Deixar o empregado sem quaisquer tarefas a cumprir; VI. Colocar o empregado em uma situação humilhante frente aos demais colegas; VII. Ignorar a presença do empregado; VIII. Falar com o empregado aos gritos; IX. Vigiar excessivamente apenas o empregado assediado; X. Limitar o número de vezes e monitorar o tempo em que o empregado permanece no banheiro; XI. Espalhar rumores a respeito do bancário; XII. Hostilizar empregados com problemas de saúde (MPT, 2013, p. 16-17).

Destarte, é necessário questionar o fato de que a gestão contemporânea da maior parte das “instituições bancárias atribui aos seus funcionários a responsabilidade dos bons resultados e de lucros cada vez maiores, pela imposição de exigências que vão além da capacidade física e moral do bancário”, levando tais sujeitos a problemas de ordem física e psíquica (PATRIOTA et al., 2020, p. 43). Esse contexto de precarização laboral gera, cotidianamente, situações que desestabilizam emocionalmente os sujeitos. É preciso problematizar tal fenômeno, considerando sua recorrência e aplicabilidade no contexto bancário. O assédio moral não pode ser naturalizado, principalmente quando ele é utilizado como ferramenta disciplinadora (KIRCHMAIR; FERREIRA; MONTEIRO, 2020; SOARES; VILLELA, 2012).

Considerando o objetivo inicial deste ensaio — problematizar os impactos da precarização do trabalho e das manifestações de assédio moral na vida dos bancários —, entende-se que o contexto apresentado é recorrente em grande parte das instituições financeiras, frente a seus vieses e estratégias de atuação. As implicações dessas diretrizes conduzem a classe profissional em questão a um ciclo de sofrimento, reforçado pelas dinâmicas do capital (PENA *et al.*, 2021). A perspectiva de controle e produtividade, amplamente pontuada no setor bancário, deve ser desvinculada do senso de normalidade. É possível resistir! Logo, sugere-se a sequência de pesquisas que alimentem e complementem esta discussão, privilegiando os diálogos críticos da área de Estudos Organizacionais. Como o fenômeno em questão é processual, devem-se considerar as atualizações da literatura e as modificações das regras institucionais.

REFERÊNCIAS

BARRETO, M. M. S. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: EDUC, 2006.

BOBROFF, M. C. C.; MARTINS, J. T. “Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho”. **Revista Bioética**, vol. 21, n. 2, 2013.

COLOMBI, A. P. F.; KREIN, J. D.; GEHM, T. C. G. “Trabalho Bancário: o paradoxo entre o avanço na barganha coletiva e a crescente insegurança”. **Revista da ABET**, vol. 13, n. 1, 2014.



CORRÊA, A. M. H.; CARRIERI, A. P. “Percurso semântico do assédio moral na trajetória profissional de mulheres gerentes”. **Revista de Administração de Empresas**, vol. 47, n. 1, 2007.

DRUCK, G. *et al.* “Bancário: um emprego de múltiplos riscos”. **Caderno CRH**, vol. 15, n. 37, 2006.

EINARSEN, S. “The nature causes and consequences of bullying at work: the Norwegian experience”. **Perspectives Interdisciplinaires Sur le Travail et la Santé**, vol. 7, n. 3, 2005.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS. “Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020 – Deloitte”. **FEBRABAN** [2020]. Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br>>. Acesso em: 02/10/2021.

FREITAS, M. E. “Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações”. **Revista de Administração de Empresas**, vol. 41, n. 2, 2001.

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

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

JINKINGS, N. **Os trabalhadores bancários em face da reestruturação capitalista contemporânea**. (Tese de Doutorado em Sociologia Política). Florianópolis: UFSC, 2001.

KIRCHMAIR, D. M.; FERREIRA, V. C. P.; MONTEIRO, L. A. “Assédio Moral no Trabalho em Bancos: Lacunas e Possibilidades da Gestão de Pessoas”. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 21, n. 1, 2020.

LEYMANN, H. “Mobbing and psychological terror at workplace”. **Violence and Victims**, vol. 5, 1990.

MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. C. R. “Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário”. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, vol. 3, n. 1, 2013.

MPT - Ministério Público do Trabalho. **Assédio moral em estabelecimentos bancários**. Brasília: MPT/Coordigualdade, 2013.

PATRIOTA, R. A. L. *et al.* “O Lado Obscuro da Eficiência: Impactos Afetivos Decorrentes do Assédio Moral em Bancos”. **Revista de Administração FACES Journal**, vol. 19, n. 2, 2020.

PENA, F. G. *et al.* “Vivências de prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com bancários”. **Research, Society and Development**, vol. 10, n. 2, 2021.

SENHORAS, E. M. “O campo de poder das vacinas na pandemia da COVID-19”. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, vol. 6, n. 18, 2021.

SOARES, L. R.; VILLELA, W. V. “O assédio moral na perspectiva de bancários”. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, vol. 37, n. 126, 2012.

SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.



BOLETIM DE CONJUNTURA (BOCA)

Ano III | Volume 8 | Nº 23 | Boa Vista | 2021

<http://www.ioles.com.br/boca>

Editor chefe:

Elói Martins Senhoras

Conselho Editorial

Antonio Ozai da Silva, Universidade Estadual de Maringá

Vitor Stuart Gabriel de Pieri, Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Charles Pennafort, Universidade Federal de Pelotas

Elói Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima

Julio Burdman, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Patrícia Nasser de Carvalho, Universidade Federal de Minas Gerais

Conselho Científico

Claudete de Castro Silva Vitte, Universidade Estadual de Campinas

Fabiano de Araújo Moreira, Universidade de São Paulo

Flávia Carolina de Resende Fagundes, Universidade Feevale

Hudson do Vale de Oliveira, Instituto Federal de Roraima

Laodicéia Amorim Weersma, Universidade de Fortaleza

Marcos Antônio Fávoro Martins, Universidade Paulista

Marcos Leandro Mondardo, Universidade Federal da Grande Dourados

Reinaldo Miranda de Sá Teles, Universidade de São Paulo

Rozane Pereira Ignácio, Universidade Estadual de Roraima