

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIVATES
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**“O RELACIONAMENTO ENTRE NÓS É MUITO AMIGÁVEL”:
AMBIENTE LABORAL BANCÁRIO LIVRE DE ASSÉDIO MORAL**

Kelly Chiesa

Lajeado, junho de 2016

Kelly Chiesa

**“O RELACIONAMENTO ENTRE NÓS É MUITO AMIGÁVEL”:
AMBIENTE LABORAL BANCÁRIO LIVRE DE ASSÉDIO MORAL**

Artigo para avaliação na disciplina de Trabalho de Curso II, do Curso de Administração, do Centro Universitário UNIVATES, no semestre 2016-A, como exigência para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Ma. Liciane Diehl

Lajeado, junho de 2016

“O RELACIONAMENTO ENTRE NÓS É MUITO AMIGÁVEL”: AMBIENTE LABORAL BANCÁRIO LIVRE DE ASSÉDIO MORAL

Kelly Chiesa¹

Liciane Diehl²

Resumo: O assédio moral é uma forma de violência ocorrida no ambiente laboral que expõe o trabalhador a situações humilhantes de forma constante e repetitiva, causando efeitos nocivos a sua saúde. Este estudo tem como objetivo principal investigar possíveis indícios de assédio moral no ambiente corporativo bancário. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas e o tratamento dos dados deu-se pela análise do conteúdo, o qual resultou em quatro categorias: aspectos da cultura e clima organizacional, relações socioprofissionais, fatores de risco à saúde e bem-estar e medidas de estímulo à saúde e bem-estar. Os resultados apontaram que as instituições bancárias mantêm boas práticas de gestão, porém, ainda é notado, no ambiente laboral, a existência de pressões “mascaradas” pelo reconhecimento e valorização ao funcionário. Além disso, identifica-se que o trabalho excessivo e as metas inatingíveis são sinais de alerta e risco à saúde, visto as instituições apresentarem nulas ou ineficazes as medidas que promovam o bem-estar e a qualidade de vida de seus trabalhadores. Desse modo, não foi possível identificar indícios significativos de assédio moral no ambiente laboral dessas organizações.

Palavras-chave: Assédio moral. Instituições bancárias. Saúde e bem-estar no trabalho.

1 INTRODUÇÃO

Frente às mudanças ocorridas nas relações de trabalho resultantes da Revolução Industrial, em que a competitividade acirrada das empresas faz com que, cada vez mais, estas busquem sua colocação no mercado globalizado, visando melhores e maiores resultados a cargo de baixo custo, o assédio moral tem se apresentado como uma prática comum e frequente no ambiente organizacional, mais especialmente quando se trata da classe dos bancários. Antunes (2003) afirma que o trabalhador bancário sofreu transformações decorrentes da reestruturação produtiva, estas fundamentadas em diversas mutações, como avanços tecnológicos com a automatização em larga escala, aliados aos programas de “qualidade total”, “remuneração variável”, terceirização e subcontratação, resultando em altíssimos níveis de intensificação do trabalho e de aumento da produtividade. Além disso, a categoria bancária vem sendo estudada nos últimos tempos sob vários focos e diversas áreas,

¹ Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário UNIVATES. kellychie@yahoo.com.br

² Professora e Coordenadora do curso de Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário UNIVATES, Lajeado/RS. Doutoranda em Psicologia (UNISINOS). licidiehl@gmail.com

visto os processos decorrentes da reestruturação produtiva, novas práticas gerenciais e mudanças tecnológicas que causaram efeitos sobre o trabalho bancário, além da aumento na incidência de casos de LER/DORT (Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), assédio moral e sofrimento mental apresentados pela categoria (GUÉ; RODRIGUES, 2006).

Ladwig (2010) trata o assédio moral como uma conduta abusiva e presente em diferentes relações, sejam familiares ou escolares, entretanto o assédio no ambiente de trabalho tem chamado a atenção atualmente frente às graves consequências e danos que podem causar para saúde e bem-estar do trabalhador. O pioneiro a estudar o assunto foi o médico sueco Heinz Leymann em 1996, segundo Freitas (2001), iniciando seus estudos através da investigação sobre o sofrimento no trabalho. Em seus estudos, Leymann utilizou o termo *mobbing* e *psicoterror* para descrever o fenômeno ocorrido em que se constatavam formas severas de assédio moral dentro do ambiente de trabalho.

Com importante contribuição para o tema, a psiquiatra e psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen realizou um dos primeiros estudos do fenômeno, publicando em 1998 o livro “Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano”, onde descreve acerca da conduta abusiva do assédio, ao qual se manifesta de diversas formas, sendo através de comportamentos, atos, gestos, palavras, que trazem prejuízo a personalidade, dignidade ou a integridade física e psíquica da pessoa, colocando em perigo seu emprego e ambiente laboral.

No âmbito nacional, Barreto (2006) investiga sobre o assédio moral no trabalho e os efeitos das jornadas extensas sobre a saúde de trabalhadores inseridos em diversas indústrias. A partir de uma abordagem quantitativa, os resultados indicaram que 42% desses trabalhadores apresentam histórias de humilhações e constrangimentos.

O setor bancário passou por um intenso processo de reestruturação utilizando-se da incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais, ao qual auferiu, à classe, muitas transformações. Assim, por meio da informatização do setor em conjunto com novas formas de organizar o trabalho bancário, as mudanças decorrentes de tal processo refletiram na saúde dos trabalhadores da classe (SILVA; NAVARRO, 2012).

Gué e Rodrigues (2006) destacam que a atividade bancária está cercada de forte pressão, seja pelo enorme volume de trabalho, metas de vendas de produtos, exigência no cumprimento de prazos, além dos novos formatos de gestão ao qual aumentam a exigência

por produtividade e dedicação ao trabalho. Esse novo ambiente laboral está levando o trabalhador bancário a assumir um ritmo de trabalho muito mais acelerado e intenso, eliminando muitas vezes tarefas básicas à existência humana, como intervalos ou pausas para alimentação, incluindo também as extensões da jornada de trabalho sem a remuneração devida. Além disso, os autores destacam que essas novas exigências do ambiente organizacional geram sentimentos múltiplos de ansiedade, medo e incertezas, tornando o ambiente de trabalho hostil, com muitas exigências, instruções confusas, agressões e humilhações, interferindo na individualidade do trabalhador e conseqüentemente, no seu bem-estar.

Neste contexto, realizou-se um estudo de caráter exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa, com o objetivo de investigar possíveis indícios de assédio moral no ambiente corporativo bancário. Também, através dessa pesquisa, considerou-se como objetivos específicos: (i) identificar aspectos da cultura e do clima organizacional das organizações; (ii) analisar as relações socioprofissionais dos trabalhadores da classe bancária; (iii) avaliar fatores de risco à saúde e bem-estar desses trabalhadores; além de (iv) verificar as medidas de estímulo à saúde e bem-estar promovidas pelas organizações bancárias analisadas.

Por fim, visto as transformações decorrentes das mudanças nas relações de trabalho, em especial com a categoria bancária, por meio do presente estudo, desejou-se obter considerações pertinentes ao tema, de modo que possam servir para as organizações repensarem suas práticas de gestão e organização do trabalho. Ainda, que possam aumentar a discussão acerca do assunto junto aos públicos e meios internos, bem como possam identificar previamente indícios do assédio moral e agir de forma imediata a combatê-lo, prezando pela integridade física e psíquica do trabalhador bancário.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Transformações no mundo do trabalho

A desvalorização da natureza do trabalho não é um problema exclusivo do Brasil nem algo recente do mundo globalizado. Esses são fatores evidenciados desde os tempos pré-históricos, entretanto acentuados a partir da Revolução Industrial, especialmente através das práticas do taylorismo da Teoria da Administração Científica (LACOMBE, 2011). Nessa fase,

a ideia principal era a racionalização do processo produtivo, ou seja, os métodos visavam aperfeiçoar a divisão de tarefas dentro da empresa com o objetivo de obter o máximo de rendimento e eficiência com o mínimo de tempo e atividade, acabando com o desperdício de tempo, economizando mão de obra e aumentando a produtividade no trabalho (ALVES, 2005).

Recentemente, particularmente na década de 1990, significativas transformações ocorreram no capitalismo, quando, com o advento do neoliberalismo, desencadeou-se uma onda de desregulamentações nas mais distintas esferas do mundo do trabalho, conhecida como reestruturação produtiva (ANTUNES, 2003). Jacques e Amazarray (2006) referem, como mudanças que afetam o desempenho dos trabalhadores, a complexa articulação de fatores relativos à organização do trabalho, como a divisão de tarefas, o controle sobre o processo de trabalho, as políticas de gestão de recursos humanos, a estrutura hierárquica, os processos de comunicação e o ritmo e a jornada de trabalho.

Portanto, iniciado no final dos anos 70, intensificando-se a partir dos anos 90, o processo de modernização e reestruturação da indústria e do setor bancário brasileiro tinha por objetivo a reorganização de setores industriais, introduzindo novas tecnologias, padrões de gestão e organização do trabalho. Essas transformações impulsionaram o processo de reestruturação do sistema bancário, ao qual geraram muitas demissões e modificaram as rotinas de trabalho e funções dos funcionários que se mantiveram no emprego (ALVES, 2005).

Para a mesma autora, as mudanças ocasionadas pela automação, novos processos de produção, propostas de gestão inovadora além da redução do custo com mão de obra, alteraram a sistemática do trabalho, ou seja, o trabalhador fora obrigado a deslocar-se para outras funções dentro da empresa ou, submeter-se à demissão. Nesse cenário, viu-se o aumento da exigência do nível de qualificação exigido para os funcionários, apontando perfis com nível universitário, boa formação cultural, com facilidade de relacionamento e conhecimento de mercado e produtos, ou seja, o novo profissional deveria apresentar aptidões múltiplas.

Daft (2010) refere que o antigo ambiente de trabalho era caracterizado pela rotina, por tarefas especializadas e por diversos procedimentos padronizados de controle. Já no novo meio, o trabalho deve fluir e de maneira flexível. Ou seja, característica marcante desse novo

ambiente laboral é que ele é centrado em *bits* em lugar de átomos, ou seja, deve haver o domínio das informações e ideias ao invés das máquinas e dos recursos materiais.

Neste contexto, as consequências decorrentes do processo de reestruturação bancária, como o desemprego, terceirização e precarização do trabalho, intensificação do trabalho aliada ao aumento no nível de exigência na qualificação dos trabalhadores, desencadeou pressões externas e internas aos trabalhadores do setor, podendo assim observar-se o aumento no número de afastamentos do trabalho por Lesão por Esforço Repetitivo (LER) ou Doenças Ocupacionais Relacionadas ao Trabalho (DORT) (GRISCI; BESSI, 2004).

Por esses fatos, frente às transformações ocorridas no mundo do trabalho as quais acarretaram mudanças drásticas no trabalho bancário, faz-se necessário analisar a cultura e o clima interno. Esses são fatores de influência dentro do ambiente organizacional, por isso se fazem necessários a compreensão e entendimento de seus conceitos.

2.2 Cultura e clima organizacional

Conforme Dias (2003), a cultura organizacional representa um conjunto de valores, crenças e formas de trabalho compartilhado por todos, os quais distinguem uma organização de outra organização. A cultura influencia o comportamento de todos os membros e grupos dentro da organização, além de impactar diretamente em tudo o que está relacionado ao dia a dia da organização, seja nas decisões, na forma de gerir os trabalhos internos e externos, no relacionamento com os parceiros, nas relações de trabalho, enfim, em todas as atividades relacionadas à organização em si.

No mesmo contexto, Chiavenatto (2007) expressa que a cultura organizacional consiste no DNA da organização, ou seja, não existem organizações iguais, cada uma expressa suas crenças e valores aos quais são incorporados por todos os membros da organização da qual constituem e delimitam os seus modos de agir e pensar, exprimindo assim uma identidade organizacional própria e única. De acordo com Daft (2010), todos os valores-chaves, crenças e entendimentos comuns a todos os membros de uma organização definem a sua cultura, sendo que seu conceito contribui para que os gestores possam entender outros aspectos complexos e ocultos da vida organizacional. O autor defende que os gerentes devem pensar sobre cultura, porque essa desempenha um papel significativo no sucesso da

organização e na sua vantagem competitiva frente aos concorrentes.

Por sua vez, o clima organizacional reflete o grau de satisfação pessoal com o ambiente interno organizacional, estando este relacionado diretamente com a cultura da empresa, cujas mudanças geram expectativas e motivação ou, às vezes, sentimentos de insegurança e medo (DIAS, 2003). Neste mesmo sentido, Lacombe (2011) demonstra que o clima organizacional reflete o grau de satisfação pessoal com o ambiente interno da empresa, ou seja, o clima está vinculado à motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, pois todo profissional busca o reconhecimento e, conseqüentemente, sua recompensa. Também, é por meio do clima organizacional que verifica-se a qualidade do ambiente de trabalho percebida pelos membros da empresa, podendo ser influenciado pela cultura desta.

Luz (2014) refere que o clima pode ser evidenciado de duas formas. Pode ser bom quando há alegria, confiança, entusiasmo, engajamento, participação e comprometimento da maior parte dos funcionários, ou seja, pode ser constatado que os trabalhadores possuem orgulho em trabalhar naquela empresa. Por outro lado, quando algumas variáveis organizacionais afetam negativamente seus funcionários, gerando tensões, desuniões, rivalidades, resistências, conflitos, entre outras formas que se intensificadas, caracterizam o clima organizacional como ruim.

Visto o exposto, identifica-se que há diversas variáveis que podem afetar o clima nas organizações, e conseqüentemente, o ambiente de trabalho. Para Luz (1996), clima é reflexo do estado de espírito das pessoas que predomina numa organização, em um determinado período de tempo, não tendo impactos duradouros os fatos que acontecem no ambiente externo, porém têm forte influência, e os fatos internos ocorrem de forma mais intensa e permanente. O mesmo autor cita os conflitos intraorganizacionais, os fatores positivos e negativos da organização e os fatores externos à organização como variáveis que afetam o clima organizacional.

2.3 Relações socioprofissionais

Não é possível estabelecer relações socioprofissionais sem conflitos, assim, o grande desafio de toda organização está em como desenvolver na prática profissional relações de forma positiva. Para Mendes (2007), os conflitos são vivenciados quando há confronto o

próprio desejo do trabalhador *versus* a realidade do trabalho, esta normalmente marcada pela produtividade, desempenho e excelência. Neste contexto, os conflitos podem ser construtivos quando oferecem oportunidade para as partes de negociar, havendo assim liberdade para o trabalhador adaptar-se à realidade, com suas necessidades e desejos.

A autora acrescenta que a organização deve ser flexível, possuir condições de trabalho adequadas e as relações socioprofissionais devem ser abertas, democráticas e justas a todos. Assim, os interesses divergentes não se transformam em fonte de sofrimento para o trabalhador e conseqüentemente, não afetam a qualidade do produto ou serviço disponibilizado ao cliente.

Alkimin (2006) contribui referindo que um ambiente de trabalho equilibrado vai além de interesses coletivos, pois pode refletir até mesmo no interesse público que diz respeito a todos e, dessa forma, esse ambiente de trabalho sadio deve ser protegido.

Para Leite (2005) as pessoas convivem e trabalham em cooperação, comunicam-se, simpatizam-se ou sentem-se atraídas, podem desenvolver afeto entre si ou entrar em conflito e competição, por isso as relações interpessoais são desenvolvidas através da interação entre as pessoas, tornando a convivência humana muitas vezes difícil, mas desafiante. Para ela, as relações interpessoais e o clima do grupo influenciam mutuamente, podendo tornar o ambiente agradável ou não, trazendo assim satisfação ou insatisfação das pessoas ou do grupo.

Neste contexto, Zanelli, Andrade e Bastos (2014) descrevem que o comportamento pessoal reflete nas características do grupo ao qual se está inserido, pois, se por um lado somos fruto de nossa personalidade, por outro, temos como resultado a interação dessa personalidade com os demais membros do nosso grupo, podendo ainda nossa personalidade ser afetada por essa interação grupal. Já Moscovici (1997) relata que as diferenças existentes entre as pessoas não podem ser consideradas boas ou más, pois há momentos que trazem benefícios ao indivíduo ou grupo, porém há momentos em que podem acarretar prejuízos. Estas diferenças pessoais devem ser percebidas como positivas, pois aumentam as possibilidades nas formas de reagir diante das situações ou problemas.

Para a referida autora, é importante compreender e diagnosticar o conflito para a resolução efetiva dos problemas, pois não há uma fórmula mágica para lidar e resolver os conflitos de maneira correta. Segundo ela, há diferentes formas de resolução de conflitos, entretanto a forma mais indicada é a de transformar as diferenças em resolução de problemas,

ou seja, quando as divergências são vistas como problemas a serem resolvidos conjuntamente e cooperativamente, analisa-se o problema sob todos os aspectos e busca-se conjuntamente a sua resolução.

2.4 O assédio moral e organizacional

O assédio moral e o assédio organizacional podem ser considerados ambas formas específicas de violência no contexto do trabalho, muito embora o assédio no trabalho seja muito antigo, somente no início desta década foi realmente identificado como um fenômeno de destruição e degradação do ambiente de trabalho (GUEDES, 2008; HIRIGOYEN, 2014). Soboll (2008) diferencia o assédio moral e assédio organizacional na medida em que o assédio moral consiste numa situação extrema de agressividade no trabalho, evidenciado por meio de comportamentos ou omissões, estes repetitivos e duradouros. Esses comportamentos possuem como propósito destruir, prejudicar, anular ou excluir os alvos, tendo como características uma natureza agressiva, pessoal e mal-intencionada.

Já no assédio organizacional, a mesma autora confere que a violência está inserida nas estruturas e políticas da organização, estas abusivas e inadequadas. Assim, tais formas de gestão possuem como propósito exercer o gerenciamento do trabalho e do grupo, com foco na produtividade e controle organizacional. Por fim, a mesma enfatiza que o objetivo do assédio organizacional não é pessoalizado e nem mal-intencionado, ele deseja controlar todo o grupo indiscriminadamente.

No mesmo âmbito, frente às novas formas de gestão organizacional provindas dos efeitos da globalização, as empresas necessitaram reorganizar e reestruturar sua forma de trabalho a fim de enfrentar a competitividade e manter a lucratividade. Neste contexto, conforme Alvarenga (2012), o assédio moral organizacional trata de um conjunto sistemático de práticas repetitivas, o qual apresenta como finalidade conquistar os objetivos empresariais por meio de formas abusivas, como através de pressões, humilhações e constrangimentos aos trabalhadores na empresa.

Marie-France Hirigoyen (2014, p. 65) refere que:

Por assédio em um local de trabalho temos que entender toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física

ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Portanto, o assédio no trabalho é qualquer conduta abusiva que se manifesta através de diversos comportamentos, palavras, atos, gestos ou até na forma escrita. Essas atitudes visam lesar a personalidade, a dignidade ou a integridade física ou psíquica da vítima, fazendo com que este, muitas vezes, sinta a degradação do ambiente laboral, bem como de seu emprego, podendo este ser colocado em xeque.

Para Hirigoyen (2014), o ponto de partida do assédio pode ser a luta pelo poder e, para mantê-lo, o abuso deste. Além da luta pelo poder, visto a competição em grande parte ser de forma desigual entre os indivíduos, as empresas podem estimular procedimentos perversos se prestando a qualquer meio para atingir seus objetivos, cujos responsáveis não tomam nenhuma atitude.

Quanto às espécies do assédio moral, conforme Alkimin (2006), elas classificam-se em:

- Assédio Moral Vertical Descendente: Proveniente do empregador, ou seja, qualquer pessoa que detenha delegação do poder de comando. Esse tipo é aquele que vem de cima para baixo e é deflagrado pela direção ou superior hierárquico em direção a um subordinado, sendo o mais frequente.
- Assédio Moral Horizontal: Proveniente de perseguição desencadeada pelos colegas de serviço. Neste tipo de assédio, ele pode manifestar-se através de brincadeiras maldosas, piadas, menosprezo, podendo ser resultado de fatores como conflitos interpessoais e rivalidade para alcançar destaque ou promoção.
- Assédio Moral Vertical Ascendente: Neste caso, o assédio moral provém de subordinado (s) contra o superior hierárquico. Normalmente nesse caso de assédio, o mesmo é praticado contra o superior, visto ele exceder seu poder de comando através de posturas autoritárias e arrogantes.

Além, observa-se mais uma tipologia, segundo Hirigoyen (2009) apud Ladwig (2010), o assédio misto, exercido através de práticas provenientes de colegas e superiores hierárquicos.

A prática do assédio não é fácil de ser identificada, pois ocorre de forma velada e

simulada, com intenção de abalar a autoestima da vítima (GUÉ; RODRIGUES, 2006). As formas de agressão podem ter consequências graves à saúde do trabalhador, levando-o ao isolamento como forma de autoproteção. Os autores citam diversos exemplos de assédio moral frequentes no ambiente de trabalho: dar instruções confusas ao trabalhador, bloquear o andamento do trabalho, ignorar a presença do funcionário, exigir trabalhos de forma urgente sem a devida necessidade, criticar o trabalhador em público, forçar sua demissão ou insinuar problemas mentais do trabalhador, entre outras formas.

2.4.1 O assédio moral no ambiente de trabalho bancário

O assédio moral constitui-se de um problema mundial e está presente desde as primeiras formas de relação de trabalho, sendo que ele pode ocorrer tanto em organizações do setor público como nas empresas do setor privado. Conforme Elgenneni e Vercesi (2009), pode-se considerar que o assédio moral não é um fenômeno recente, entretanto devido às novas práticas de gestão adotadas pelas organizações, permeadas por clima de rivalidade, competição e concorrência, torna o tema um assunto importante de relevância a ser estudado.

Para Piñuel y Zabala e Cantero (2002) pode-se considerar o assédio moral no ambiente laboral como a ameaça mais grave à saúde do trabalhador, pois, além dos graves impactos que podem ocasionar outros problemas ligados à saúde ocupacional, esse fenômeno psicossocial tem afetado não somente a saúde mental e física das pessoas, mas também a saúde das organizações produtivas.

Neste contexto, frente às mudanças ocorridas pela reestruturação produtiva, a categoria bancária passou por mudanças que impactaram no seu trabalho, tendo seu início a partir dos anos 80 com o aumento da automação e, conseqüentemente, pela acentuada redução e eliminação de postos de trabalho (MACIEL et al., 2007). Para o autor, todas essas mudanças sofridas pela classe bancária transformaram o trabalho e seu contexto, o que levou ao aparecimento de queixas de assédio moral além de outras doenças que afetaram a saúde do trabalhador bancário.

Para Silva e Navarro (2012), o novo perfil exigido para o trabalhador bancário foi de um profissional generalista e com habilidades para lidar com diversas situações imprevisíveis, além do cumprimento das ousadas metas oriundas da organização. Neste contexto, pode-se

afirmar que a classe passou por maior exigência de qualificação, bem como várias redefinições de tarefas e atividades bancárias tradicionais, além da exigência de um perfil com capacidade constante de se adaptar às mudanças impostas pela organização. Neste período, observou-se um aumento na intensificação do trabalho, descumprimento da jornada de trabalho além de desvalorização do trabalhador, fatores estes que agravaram as condições de trabalho.

Barreto e Heloani (2014), motivados pela curiosidade em pesquisar sobre o aniquilamento da dignidade humana e sua privacidade, analisaram questionários e histórias respondidas via *site* (www.assediomoral.org) sobre o tema, abrangendo público de diversos setores da economia. Como resultado, obtiveram o total de apenas 12% (doze por cento) que consideraram receberem tratamento digno durante a jornada de trabalho, ou seja, os demais 88% (oitenta e oito por cento) sofreram coerções e pressão no ambiente laboral. Além disso, a pesquisa identificou que as maiores pressões estavam ligadas a grandes empresas, estas multinacionais e, do setor financeiro, confirmando a ideia de que os trabalhadores do setor são afetados pelas diversas formas de assédio moral em seu ambiente laboral.

2.5 Saúde e bem-estar no trabalho

O trabalho possui ampla importância para a vida de qualquer indivíduo e é por meio dele que é garantida a sobrevivência e adaptação ao mundo. Também, pode-se considerar que uma parcela significativa da vida é passada no ambiente de trabalho, por isso, é essencial sentir-se bem em relação a este. O processo saúde-doença pode ser construído no trabalho, pois neste espaço se pode reafirmar a autoestima, desenvolver as habilidades, expressar as emoções, a personalidade, tornando-se também espaço de construção da história individual e de identidade social (DEJOURS, 1987).

Quanto à compreensão do conceito de saúde, de acordo com Bernardes, Guareschi e Medeiros (2005), ela não pode ser apreendida como um fenômeno abstrato e nem mesmo como algo concreto ou atingível. Enquanto um fenômeno ampliado, a saúde envolve modos de ser e produzir e/ou recriar a vida em sua singularidade e multidimensionalidade. Assim, de acordo com os autores, é preciso questionar os discursos que privilegiam o conceito de saúde somente pela sua dimensão biológica, assegurando uma concepção fragmentada do ser humano, bem como o caráter impositivo e normativo dos modos de se intervir na realidade

dos indivíduos e comunidades.

O bem-estar no trabalho pode ser entendido como um construto psicológico multidimensional, integrado por vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento organizacional afetivo). Tal estrutura engloba três conceitos com conotações positivas, na medida em que contempla ligações prazerosas no contexto de trabalho (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Neste contexto, a saúde e bem-estar no trabalho vem ganhando cada vez mais intensidade e destaque dentro das estratégias de gestão de pessoas, pois ela afeta a vida de todos os membros dentro da organização, e como consequência, os seus resultados (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Para Alkimin (2006), a vida e a saúde são direitos fundamentais, princípios da dignidade do homem, e quando envolver todos os seres vivos, é necessário que haja proteção ao meio ambiente global para assim permitir uma adequada qualidade de vida. Para ela, na moderna organização do trabalho, com foco em competitividade, novas técnicas produtivas e de gestão de pessoal, deve ser indispensável o cuidado com o meio ambiente do trabalho, devendo visar a proteção à saúde do trabalhador e a sua qualidade de vida, haja vista as diversas implicações que podem ocorrer, seja na satisfação pessoal, profissional ou social, e, conseqüentemente, como reflexo a valorização do trabalho e a dignidade humana. As mudanças ocorridas em consequência do processo de reestruturação produtiva afetaram diretamente a natureza do trabalho bancário e a saúde e bem-estar dos trabalhadores desta categoria profissional.

Silva e Navarro (2012) destacam que o processo de automação e informatização do trabalho nas agências bancárias motivou alterações nas condições e relações de trabalho. As novas tecnologias e formas de gestão aceleraram o ritmo do trabalho, reduziram os postos de trabalho e, como implicações, redistribuíram as tarefas aos demais trabalhadores, aumentando assim a pressão pela produtividade além de controles rigorosos sobre o trabalho, tiveram como reflexo os adoecimentos relacionados ao trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que tange aos objetivos, este estudo pode ser caracterizado como exploratório e

descritivo. Exploratório porque seu objetivo é proporcionar uma maior familiaridade com o problema, como afirma Gil (2010), e descritivo, pois descreve algo, característica e funções (MALHOTRA, 2012).

Quanto à natureza da abordagem, esta pesquisa classificou-se em qualitativa. Malhotra (2012) define este como um método de pesquisa que não possui estrutura, sendo de contexto exploratório, o qual se baseia nas pequenas amostras e proporcionam percepções e compreensão de todo o contexto do problema estudado. Quanto aos procedimentos técnicos, foi utilizada a pesquisa de campo, visto o estudo ser uma integração de diferentes abordagens no mesmo estudo, qualitativa e quantitativa, conforme cita Günther (2006).

Como instrumento de coleta de dados, foram utilizadas entrevistas em profundidade, de forma direta e pessoal, sendo que o respondente é questionado pelo entrevistador, com o objetivo de descobrir as motivações, crenças, atitudes e sentimentos implícitos sobre um assunto (MALHOTRA, 2012). Roesch (2013) enfatiza que a entrevista em profundidade é uma técnica fundamental para pesquisa qualitativa, sendo que a mesma é demorada e exige habilidades diversas do entrevistador. Para Gil (2010) é importante se ter uma estratégia adequada para se realizar a entrevista, considerando duas etapas como fundamentais: a especificação dos dados que se deseja obter além da formulação das perguntas a serem realizadas pelo entrevistador.

O roteiro de entrevistas foi elaborado a partir do objetivo geral e dos objetivos específicos estabelecidos para o presente estudo, mantendo-se flexibilidade em relação ao roteiro pré-definido. É importante destacar que os entrevistados não obtiveram acesso antecipado ao tema da pesquisa, a fim de não influenciar nas respostas e preservar possíveis vieses. Como a pesquisa propõe identificar possíveis indícios de assédio moral no ambiente bancário, para a coleta dos dados foram realizadas entrevistas semiestruturadas com cada um dos participantes, tendo duração média de aproximadamente 30 minutos. Além disso, a fim de atender a padrões éticos em pesquisa, as entrevistas foram gravadas com o consentimento dos participantes e autorizadas através da formalização do termo de consentimento livre e esclarecido.

Após a realização de todas as entrevistas foi iniciada a etapa de transcrição dos dados gravados. Para Gibbs (2009), não se faz necessária a transcrição total do que foi coletado, e existem estratégias que podem ser utilizadas durante a transcrição, as quais facilitam a sua

interpretação. A transcrição desses dados foi realizada pela própria pesquisadora, pois, segundo o mesmo autor, escutar as gravações já contribui para a familiarização com o assunto, bem como contribui para geração de novas ideias sobre os dados. Na transcrição dos dados foram retirados diversos vícios de linguagem utilizados pelos entrevistados, como por exemplo “né” e “ai”.

Para a realização do tratamento dos dados coletados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo, a qual visa identificar o que está sendo dito sobre determinado tema (VERGARA, 2010). A forma empregada foi a análise por categorias, que consiste em desmembrar o texto em unidades, ou seja, realiza-se a classificação dos elementos por diferenciação, e em seguida, segundo reagrupamentos conforme o gênero (BARDIN, 2012). Segundo o mesmo autor, as categorias são classes que reúnem um grupo de elementos sob um título, sendo que esse agrupamento é realizado de acordo com as características comuns destes elementos, ou seja, o que permitirá o agrupamento será a parte comum entre eles. Para esse estudo, foram definidas quatro categorias de análise “a priori” a partir dos objetivos elencados para o estudo, sendo: (a) aspectos da cultura e clima organizacional, (b) relações socioprofissionais, (c) fatores de risco à saúde e bem-estar além de (d) medidas de incentivo à saúde e bem-estar.

A população-alvo para o estudo foram funcionários de instituições ligadas ao setor bancário com, no mínimo um ano de empresa, pois estes profissionais já estão adaptados à cultura e políticas internas da empresa. Como método de escolha dos participantes foi utilizada a amostra por conveniência, que é escolhida puramente com base na disponibilidade (GRAY, 2012).

A pesquisa contou com o número previsto de oito participantes, destes, quatro ligados a instituições bancárias públicas e quatro pertencentes ao quadro de funcionários de instituições bancárias privadas, sendo que não foi necessário ampliar o número de entrevistados visto que não foram acrescentadas novas informações ao conteúdo das falas.

Todas as entrevistas foram gravadas e realizadas em sua maioria no domicílio do entrevistado ou em local privado, fato este com o intuito de manter a privacidade entre entrevistador e entrevistado. As datas foram agendadas junto aos participantes de acordo com sua disponibilidade e foi realizada a coleta da assinatura do termo de consentimento a fim de garantir o sigilo das informações prestadas para o estudo.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos respondentes

A pesquisa contou com o número total de oito participantes, todos ligados a instituições bancárias, sendo quatro funcionários de instituições públicas e quatro de instituições privadas localizadas no estado do Rio Grande do Sul.

Em relação ao perfil socioprofissional, quatro dos participantes são do sexo feminino e quatro do sexo masculino, possuem idade média de 30 anos, compreendendo 25 a 38 anos. Em referência ao estado civil, cinco são casados ou convivem em união estável e três são solteiros. Do total, apenas três entrevistados possuem filhos. Quanto à escolaridade, em sua maioria (07) possui graduação/pós-graduação/mestrado concluídos, sendo apenas um acadêmico de graduação.

Quanto à função exercida na instituição financeira, dois são caixas, um é gerente de relacionamento, um é responsável pela área de inadimplência, dois são técnicos bancários, um é gerente Pessoa Jurídica e um, gerente de Posto de Atendimento. As instituições são, em sua maioria, de pequeno porte, tendo até seis trabalhadores em seu quadro funcional. A média de vínculo empregatício em instituição financeira é de cinco anos, visto os participantes possuírem de quatro a sete anos de profissão. Por fim, com referência à carga horária de trabalho, quatro dos entrevistados responderam que sua jornada de trabalho é de oito horas e quatro, de seis horas.

A seguir estão descritas as quatro categorias organizadas a partir dos objetivos definidos para este estudo.

4.2 Categoria 1: Aspectos da Cultura e Clima Organizacional

Esta categoria abrange percepções da cultura e do clima organizacional. Neste aspecto, as entrevistas revelaram que, em sua maioria, as instituições bancárias, tanto públicas como privadas, possuem uma cultura organizacional bem definida, com valores e princípios fortes e difundidos entre todos os membros da organização, conforme retrata a fala:

Quanto a valores e princípios, o que acontece é que a empresa é muito grande, mas a ética e o valores são bem definidos, [...] é muita informação tanto da ética

profissional quanto da ética pessoal, a empresa bate muito nesse ponto. Isso é questão disciplinar que mais afeta, se você infringir alguma dessas regras você pode ter certeza que vai ter alguma infração disciplinar que você vai sofrer, alguma punição vai ter. Ética quase que está acima de tudo, ética está acima do negócio (E2).

A empresa preza muito pela questão social, preza também muito as pessoas, até o lema da empresa desse ano é “pessoas em primeiro lugar” (E3).

Neste contexto, pode-se destacar que as instituições bancárias possuem seus valores e princípios, os quais regulam e disciplinam os membros da organização, devendo ser seguidas com seriedade e disciplina. No entendimento de Luz (2014), a cultura organizacional possui influência sobre o comportamento de todos os membros que nela trabalham e acaba determinando o que deve ser seguido ou evitado, tornando-se assim um modo particular de ser de cada organização e distinguindo-as umas das outras. Além disso, o autor complementa que o ramo de atividade onde atua a empresa impacta na sua cultura, pois, dependendo do produto ou serviço que produzem ou mercado que operam, as empresas podem ser mais ou menos exigentes ou sofisticadas e, conseqüentemente, afetam a própria qualidade dos seus recursos humanos.

Também foi identificada, por meio da fala de alguns participantes, uma cultura marcada pela pressão, em que a cobrança pelo cumprimento de metas é constante e presente no dia a dia do trabalhador. Além de rigorosas, tais metas afetam a vida pessoal do profissional e influenciam diretamente o clima organizacional interno.

Então você chega em casa, não dorme, você começa a programar as coisas, enfim, principalmente final de ano, que é uma loucura [...] A gente bateu a meta, fez o que tinha que fazer, mas foram dias sem dormir, acorda no meio da madrugada e manda um WhatsApp para o grupo, então é bem loucura. Mas se você não tem uma estrutura por trás, tanto pessoal ou familiar, você não aguenta (E4).

Tem a questão de cobrança que não tem o que fugir disso, a gente tem as metas e a gente tem que tentar atingir [...]. A cobrança na agência eu sentia todo dia, querendo ou não a primeira coisa que a gente faz quando chega na agência depois de bater o ponto é ver como está esse painel [de resultados] (E3).

Por meio desses relatos, percebe-se indícios de uma realidade organizacional bancária de ambientes de trabalho hostis e vulneráveis à pressão e abusos. Para Bruno (2011), o trabalhador bancário é exposto diariamente a um cotidiano de intimidações e humilhações, obrigando-se a se adequar a um sistema autoritário de comando com competições sobre-humanas e impedidos de errar, situação vivida pelo trabalhador bancário, o qual compromete sua integridade física e mental.

Por outro modo, identifica-se que a pressão existente nas atividades cotidianas do

funcionário bancário, muitas vezes, passa a ser “mascarada” através do reconhecimento e da valorização, visto estes serem fatores de motivação organizacional:

Agora está vindo a questão de reconhecimento para gente, então, querendo ou não, isso agrega muito para o nosso dia a dia, para você estar aí trabalhando, porque você não trabalha pela pressão, você trabalha pelo reconhecimento que está tendo (E7).

Neste cenário, as entrevistas realizadas remetem a ambientes de trabalho que visam à valorização e reconhecimento profissional, o que favorece a motivação desses funcionários. Ferreira (2009) destaca que trabalhar não é apenas o ato de colocar o corpo para realizar as atividades que a organização necessita em prol da missão que almeja, o trabalho deixa a marca pessoal de todo o esforço e dedicação realizado pelo empregado, entretanto, esse investimento pessoal somente se consolida através do reconhecimento do trabalho, motor impulsionador da motivação humana.

No que diz respeito às formas de comunicação interna, foi mencionado o uso de diversos canais formais de comunicação, como o uso de *e-mails*, normativos internos, *intranet*, áudio conferências, entre outras ferramentas. Na maioria das instituições bancárias, a comunicação denota efetividade:

A comunicação existe através de e-mail, a gente faz bastante áudio conferência [reuniões por telefone], até os próprios normativos do banco, onde todo dia tem informação, por e-mail algumas e outras através da intranet, onde tem todas as informações do que mudou através dos informativos (E1).

A comunicação interna é perfeita, na hora, é tudo on line. [...] A comunicação interna funciona, existe também a mensagem para o funcionário, quando todos os funcionários têm que saber de alguma coisa, como as provas de certificação interna, todos têm que saber disso, todos recebem, no momento que a pessoa der um “enter”, vai para todos os funcionários, tudo interno, tudo corporativo (E2).

Alguns relatos, entretanto, revelam dificuldades em relação à comunicação:

A comunicação da [nome da instituição] é um tanto quanto falha às vezes, às vezes a gente fica sabendo dos normativos ou das alterações de normativos depois do que realmente aconteceu (E5).

Desse modo, percebe-se que as opiniões dos entrevistados são divergentes, visto as diferentes percepções sobre a comunicação interna nas organizações estudadas. A comunicação é um dos fatores que permeia a cultura organizacional e pode afetar o clima interno. Soares e Carniello (2010) destaca que é através dos fluxos internos de comunicação que são transmitidas todas as informações necessárias à execução operacional, tática e estratégica de uma organização, sendo que todo esse processo requer sintonia entre emissor e

receptor, entre todos os níveis hierárquicos da instituição. Para mais, é necessário que haja uma comunicação integrada entre os processos internos de comunicação aos de recursos humanos, conectando assim as diferentes atividades da empresa e contribuindo para a eficácia da comunicação.

Ainda, há incentivos da organização que promovem a participação do funcionário através de ideias e sugestões concernentes ao seu trabalho, conforme segue:

[...] Tem o programa que é [nome do programa], você entra nele, dá dicas do que você quiser, dicas de melhorias, tem até premiações para isso, para as inovações, bem legal, bem interessante, cada pouco você é motivado a fazer isso. [...] Só não vai quem não quer, mas bem tranquilo quanto a isso, é legal até por você poder dar a tua sugestão, a tua opinião, o que precisar (E8).

Tais colocações remetem ao que se refere Lopes (2012), que as organizações são motivadas a adotar tais práticas participativas visto as exigências do mercado globalizado, o qual busca o envolvimento das pessoas em prol da competitividade. Deste modo, o profissional bancário deve possuir habilidades múltiplas e estar preparado para lidar com a diversidade e complexidade de produtos que o banco oferece, e para isso, a instituição bancária deve oferecer um ambiente propício e condições adequadas para que o funcionário se desenvolva, afirma.

4.3 Categoria 2: Relações Socioprofissionais

A forma como se relacionam chefes e subordinados, bem como as suas interações no meio organizacional, são descritas nesta categoria. Conforme relatos dos entrevistados, em sua maioria, demonstram indícios positivos quanto à relação entre gestor e funcionário, apresentando-se cada vez mais estreita, por meio de um estilo de gestão democrático e participativo.

A relação com meu superior é 100%, independente do horário, independente do que for, é muito estreita [...]. Isso faz a coisa acontecer, a gente não tem esse negócio que o meu chefe está muito acima de mim, ele vai precisar de mim assim como eu preciso dele, é uma roda, todo mundo tem que trabalhar junto (E2).

Os entrevistados indicam que as relações interpessoais são sadias, favorecendo um ambiente de trabalho agradável, com cooperação e engajamento entre os funcionários:

Um ajuda o outro, se está vendo que não está conseguindo deslanchar com o serviço, a gente vai lá, se divide as tarefas e tal. [...] Então a gente faz tudo para

ficar com a agência bem legal e ser visto bem pelos clientes pela agilidade (E7).

Esse relato demonstra a propensão dos funcionários em apoiarem-se um aos outros a fim de cooperar e se auxiliarem mutuamente, buscando conjuntamente o apoio necessário para alcançar os objetivos individuais e coletivos. Goulart (2010) afirma que as equipes de trabalho atuais, visto ambientes cada vez menos hierarquizados, necessitam de integração dos trabalhadores, sendo necessário desenvolver equipes com atitudes de comprometimento com o trabalho em si, unindo a força cooperativa, a interdependência entre as partes, o uso das aptidões e potenciais de cada indivíduo em prol de alcançar os objetivos organizacionais comuns e compartilhados.

Além disso, há indicativos que, em agências bancárias menores, onde trabalham poucos funcionários, as relações interpessoais são mais próximas e acessíveis, fomentando um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Ao contrário, em agências bancárias maiores, é possível que se identifiquem ambientes de trabalho mais adversos e estressantes.

Como somos apenas 03 funcionários, o relacionamento entre nós é muito amigável, bem tranquilo, a gente se ajuda bastante [...] Já ouvi comentarem que nas agências maiores há uma certa disputa de poder e cargo (E1).

Por ser uma estrutura maior de agência, todo mundo sabe o que tem que fazer, mas como é maior, é mais isolado, não se tem o suporte direto nem dos gestores de cada produto, nem do teu gerente no teu cotidiano, dia a dia, cada um puxa para o seu (E4).

Estas narrativas demonstram a existência de um ambiente harmonioso entre os funcionários de agências bancárias menores, em contraponto à realidade das agências com uma estrutura maior em número de funcionários. Soboll (2008) afirma que, quanto ao ambiente, o assédio moral é influenciado pela estrutura da empresa e pelo contexto sociolaboral, onde organizações burocráticas e desprovidas de políticas adequadas auferem relações competitivas e conflituosas, que podem induzir a situações de assédio moral.

4.4 Categoria 3: Fatores de risco à saúde e bem-estar

No que diz respeito aos fatores de risco que afetam a saúde e o bem-estar do funcionário bancário, nota-se a necessidade de um ponto de atenção quanto à quantidade de atividades de trabalho realizadas. O volume de trabalho e a consequente carga horária sugerem ser excessivas, conforme relatos que seguem:

Excessiva [carga horária]. Hoje teria que ter dez ou doze horas diárias para se conseguir fazer o que tem que fazer. Hoje se vê muita gente no ramo bancário que, ou fica louco, ou com depressão ou não dorme, eu vejo muito isso. Se vê muito essa parte de não se ter tempo para fazer o que precisa fazer, você vai para casa, não consegue descansar, não dorme, não faz o que tem que fazer porque está pensando no banco (E4).

Em análise, as entrevistas demonstram características de um ambiente laboral bancário atual, que, apesar dos muitos avanços tecnológicos, os quais melhoraram e contribuíram para a redução dos processos internos de trabalho, a categoria ainda é submetida a cargas de trabalho longas e cansativas, que comprometem a saúde física e mental do trabalhador, conforme Bruno (2011). Outrossim, a pressão psíquica sofrida pelos trabalhadores bancários, seja pelas diversas metas impostas, a forte concorrência ou pela introdução de novas tecnologias, além do medo vivenciado pelo alto risco de assaltos cada vez mais rotineiros, torna esse trabalho algo desgastante, estressante e penoso (MELO, 2011). É de valia destacar que, quando submetidos a um episódio estressante por um extenso período, as implicações no organismo do sujeito podem ser mais intensas, tendo como consequências o desgaste e, por vezes, o esgotamento, comprometendo a *performance* do trabalhador (CAMELO; ANGERAMI, 2008).

Outro ponto identificado dispõe sobre as excessivas e inatingíveis metas impostas ao trabalhador bancário, exigindo-os longas e cansativas rotinas de trabalho além de esgotamento físico e psicológico. Além do mais, conforme já mencionado, há campanhas e incentivos realizados pelas instituições como forma de “valorizar” o funcionário pela sua produtividade, esta sempre atrelada a altas e competitivas metas.

Pela parte da gerência regional, ele quer produção e produção e não interessa se você dorme de noite ou não, se está fazendo as outras coisas ou não, atrás de outras metas, é para aquele dia aquilo lá e tem que bater (E7).

Ainda não bastasse as evidências de constrangimentos, os bancários ainda necessitam submeter-se a jornadas de trabalho desgastantes, altas cargas de trabalho e cobranças abusivas para o cumprimento de metas, tudo isso em prol da garantia do pleno emprego, expondo assim a saúde física e mental do trabalhador bancário (ZAVALIK et al., 2006). Nestas circunstâncias, os entrevistados remetem à existência de tal prática, confirmando a ideia de que as metas em demasia apresentam alto risco à saúde, podendo ser ponto de partida para queixas de assédio moral.

Netz e Mendes (2006) realizaram uma investigação com bancários a qual demonstrou que o adoecimento desses trabalhadores se dá pelo excesso de trabalho, à grande pressão no

cumprimento de metas e à utilização de práticas gerenciais embasadas na gestão do medo, com cerne no desemprego, sustentando os resultados aqui apresentados.

4.5 Categoria 4: Medidas de estímulo à saúde e bem-estar

A existência de medidas que estimulem a saúde e bem-estar do funcionário bancário é o que destaca esta categoria. As entrevistas revelam, na sua maioria, que são inexistentes ou insatisfatórias as medidas preventivas que incentivem ou promovam a saúde e o bem-estar desse trabalhador. As mesmas demonstram que as instituições bancárias não executam programas de qualidade voltados ao trabalhador, que contribuam para a valorização do seu trabalho e, por consequência, da sua dignidade humana. De outro modo, quando existentes, os programas de qualidade não possuem a devida eficiência ou não são usufruídos como um benefício a sua saúde pelo próprio funcionário bancário.

Não dá tempo [de parar e se alongar], eu faço 6 horas e tenho 15 minutos de almoço, o correto é a cada 50 minutos você tem 10 minutos de pausa para se alongar, tomar uma água, sair da cadeira, se espichar, mas não tem como fazer, não funciona. [...] Tem orientação tudo, tem até como você ligar para o RH e tirar dúvidas e tudo mais, só que não tem como cumprir. Na prática são impossíveis de fazer (E7).

A empresa tem toda questão social, mas não o social do funcionário, não preza pela saúde e bem-estar dele, que deveria ser um pouco mais (E5).

Neste contexto, os relatos demonstram a ineficiência na aplicação de medidas de estímulo à saúde de seus trabalhadores. França (2012) destaca que o cenário atual das empresas é marcado por apreensões e ansiedades individuais e grupais e que, por outro lado, com o aumento da expectativa de vida das pessoas e do tempo em atividades economicamente ativas, observa-se que ações e programas voltados à qualidade de vida do trabalhador tornam-se uma resposta frente às pressões da vida moderna e do ambiente globalizado. Além do mais, conforme enfatizam Duarte et al. (2010), a qualidade de vida no trabalho agrega valor à organização visto ser uma importante ferramenta motivacional com a intenção de manter os colaboradores engajados à ideia da organização, melhorando assim o ambiente de trabalho e consequentemente, a satisfação e a vida do trabalhador bancário.

Embora identificado nas entrevistas que as instituições bancárias não apresentam medidas eficazes que estimulem a qualidade de vida do trabalhador bancário, isso não traduz a ocorrência de condutas de assédio moral no ambiente laboral, ou vice-versa. Assim, para que se possa amenizar ou eliminar o sofrimento dos trabalhadores, é necessário que as

organizações propiciem ambientes de trabalho saudáveis e baseados em princípios morais, éticos e no respeito mútuo, com aceitação do indivíduo na sua particularidade de crenças, valores e culturas, além do comprometimento coletivo com a ética, com a solidariedade, com a dignidade e com o respeito, acima de tudo, com a vida (BOBROFF; MARTINS, 2013).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste estudo, foi exequível investigar possíveis sinais de assédio moral no ambiente corporativo bancário, entretanto, tendo em vista que o assédio moral se caracteriza como uma forma de violência que ocorre no ambiente laboral, sendo marcado por condutas abusivas as quais causam efeitos nocivos à saúde do trabalhador, não foram identificados indícios afirmativos da sua existência, salvo o relato de um dos entrevistados.

Quanto à cultura e ao clima organizacional, a pesquisa permitiu uma reflexão acerca dos métodos de trabalho e gestão organizacional das instituições bancárias, demonstrando que as mesmas possuem práticas de trabalho que visam à participação, envolvimento e valorização dos funcionários, procurando proporcionar um ambiente de trabalho sadio e harmonioso. Contudo, ainda verifica-se relatos de ambientes hostis vulneráveis à pressão e abusos, mesmo que em sua minoria. Mesmo cientes que existem boas práticas e padrões internos que atendam boa parte das necessidades e anseios dos trabalhadores bancários, sem embargo é necessário que as organizações analisem cuidadosamente seus ambientes de trabalho e identifiquem sinais de alerta, buscando desenvolver novas condutas e melhorias que zelem pela saúde física e mental desses trabalhadores, prezando por um ambiente laboral saudável e condicionado de relações de equidade e confiança entre seus membros.

Outro aspecto evidenciado trata-se das relações socioprofissionais, de modo que o estudo revela que as instituições bancárias possuem modelos de gestão participativos e democráticos, prezando por um ambiente de trabalho aprazível, com cooperação e engajamento entre os funcionários. Além disso, os trabalhadores possuem boas relações internas entre si, facilitadas por ambientes de trabalho em agências menores, onde apoiam-se mutuamente em prol do objetivo universal da organização, contribuindo positivamente para um ambiente laboral vigoroso. Desta forma, essas condutas devem ser conservadas pelas instituições bancárias, bem como aprimoradas de forma constante a fim de não cair em desleixo, além de mitigar qualquer possibilidade de assédio moral em seu meio laboral.

A incidência de metas abusivas e inatingíveis, tais como elevados volumes de trabalho e consequentes cargas horárias excessivas, são pontos identificados que acometem a classe bancária, tornando-se riscos inerentes à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores, devendo estas serem banidas de qualquer organização. Desse modo, esses pontos de atenção identificados devem ser verificados, desenvolvidos e eliminados pelas instituições bancárias por meio da revisão de suas práticas de gestão, prezando pelo bem-estar além da retenção dos trabalhadores desta categoria.

No que tange às medidas de estímulos à saúde e ao bem-estar disponibilizados pelas instituições bancárias, afirma-se que as mesmas são ineficientes ou nulas, aspecto prejudicial à produtividade e à saúde do trabalhador que podem levar à desmotivação, rotatividade ou insatisfação interna. Com base, sugere-se que as organizações busquem novos meios de mitigar os fatores que trazem riscos à saúde de seus funcionários, bem como visem à implantação ou adequação de programas de qualidade de vida no trabalho que propiciem condições plenas de desenvolvimento pessoal do indivíduo, gerando benefícios à saúde, prazer e realização do trabalhador bancário.

Em suma, ao contrário do que alguns estudos revelam (JACQUES; AMAZARRAY, 2006; SOBOLL, 2008; MACIEL et al., 2007), com o presente estudo não foram identificados aspectos significativos que remetem à incidência de assédio moral no ambiente bancário. Pelo contrário, mesmo frente às diversas adversidades impostas pela profissão, os trabalhadores bancários estão satisfeitos com a sua profissão.

Além do mais, por meio desta pesquisa, é possível identificar que a irrelevância do assédio moral no ambiente de trabalho pode se dar a partir de algumas particularidades das instituições bancárias estudadas. O pequeno porte das agências bancárias, as quais possuem poucos funcionários, facilitam a *performance* gerencial, demonstrando que os gestores são capacitados e preparados para o desafio da função. Além disso, nessas agências a cultura interna é mais fácil de ser difundida, acarretando em um ambiente laboral saudável para o atingimento dos ideais propostos pela organização.

Também, foi perceptível que as organizações permeiam atuais e boas formas de gestão, em face do comprometimento e engajamento do trabalhador bancário, seja através de uma gestão participativa, quer seja pelas saudáveis relações interpessoais ou pelo reconhecimento através de benefícios e incentivos, concedendo um bom amparo para a

realização das atribuições pertinentes à atividade, e, conseqüentemente, contribuindo para o alcance da satisfação do profissional da categoria bancária.

O receio dos entrevistados em repassar as informações sobre sua empresa, seja pelo desejo implícito de preservar o seu meio de trabalho, além do constrangimento em expor informações de sua instituição à pesquisadora, visto a mesma possuir relação profissional com uma instituição correlata, foram alguns fatores limitadores da pesquisa. Por mais, o entendimento errôneo das questões da entrevista, tanto pelas respostas por parte dos entrevistados quanto pela interpretação das mesmas pela entrevistadora, podem ter sido também fatores limitantes deste estudo.

THE RELATIONSHIP AMONG US IS VERY FRIENDLY: BANKING ENVIRONMENT WORKING FREE OF MOBBING

Abstract: Mobbing is a way of violence occurred at environmental working which exposes the worker to humiliating situations steadily and repeatedly, causing adverse effects to his/her health. The present work aims to investigate possible clues of mobbing at banking corporate environment. The data were collected by means of semi-structured interviews and the data treatment was given by the content analysis, which one resulted in four categories: culture aspects and organizational climate, socio-professional relations, risk factors for the health and well-being and input measures to the health and well-being. The results pointed that the banking institutions keep good management practices, though it's also noted at environment working, the existence of masquerades pressure by recognition and appreciation for the employee. Besides, we can identify that the overpressure and the unachievable goals are warning and risk signs for the health, even the institutions present null and ineffective measures which promote well-being and the quality of life of their workers. Thus, it was not possible identify significant evidences of mobbing at environment working of these organizations.

Keywords: Mobbing. Banking Institutions. Health and well-being at work.

REFERÊNCIAS

- ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. 2. ed. Curitiba, PR: Juruá, 2006.
- ALVARENGA, Rúbia Zanotelli de. Assédio moral organizacional. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 17, n. 3409, 31 out. 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/22919>>. Acesso em: 31 ago. 2015.
- ALVES, Ana Elizabeth Santos. **Qualificação e trabalho bancário no contexto da reestruturação produtiva**. Vitória da Conquista: UESB, 2005.
- ANTUNES, Ricardo. **Os caminhos da liofilização organizacional: as formas diferenciadas da reestruturação produtiva no Brasil**. Ideias. Campinas: Unicamp, v. 9, n. 10, p. 13-24, 2003.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2012.
- BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: EDUC, 2006.
- BARRETO, Margarida Maria; HELOANI, Roberto. O assédio moral como instrumento de gerenciamento. In: MERLO, Álvaro Roberto Crespo; BOTTEGA, Carla Garcia; PEREZ, Karine Vanessa (Orgs.). **Atenção à saúde mental do trabalhador: sofrimento e transtornos relacionados ao trabalho**. Porto Alegre: Evangraf, p. 52-74, 2014.
- BERNARDES, Anita Guazzelli; GYARESCHI, Neusa M. F.; MEDEIROS, Patricia Flores. O conceito de saúde e suas implicações nas práticas psicológicas. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 21, n. 3, p. 263-269, set./dez. 2005.
- BOBROFF, Maria Cristina Cescatto; MARTINS, Júlia Trevisan. Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. **Revista Bioética**, [S.l.], v. 21, n. 2, p. 251-8, 2013.
- BRUNO, Walcir Previtalo. Bancários não são máquinas. In: SZNELWAR, Laerte Idal (Org.). **Saúde dos bancários**. 1. ed. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, p. 21-31, 2011.
- CAMELO, Silvia Helena Henriques; ANGERAMI, Emília Luigia Saporiti. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciência, Cuidado e Saúde**, [S.l.], v. 7, n. 2, p. 232-240, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- DAFT, Richard I. **Administração**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho**. São Paulo: Editora Cortez Oboré, 1987.
- DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional**. 1. ed. São Paulo: Editora Alínea, 2003.

DUARTE, Dannel Viana Rangel; BORIN, Elaine Cavalcante Peixoto; ALMEIDA, Mariza. A qualidade de vida no trabalho-qvt e sua influência na vida dos bancários. **Polêmica**, [S.l.], v. 9, n. 4, p. 74-81, 2010, out./dez. 2010.

ELGENNENI, Sara Maria de Melo; VERCESI, Cristiane. Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. **Revista Psicologia**, Organ. Trab., Florianópolis, v. 9, n. 1, jun. 2009.

FERREIRA, Maria Cristina; MENDONÇA, Helenides. **Saúde e bem-estar no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FERREIRA, Mário César. Reconhecimento no trabalho. **Jornal O Brasil** [Online], [S.l.], v. 12, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos - PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: atlas, 2012.

FREITAS, Maria Ester de. Assédio moral e sexual: faces do poder perverso nas organizações. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 8-19, abr./jun. 2001.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Tradução de Roberto Cataldo Costa. Consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição Lorí Viali. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOULART, Iris Barbosa. **Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

GRAY, David E. **Pesquisa no mundo real**. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins; BESSI, Vânia Gisele. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, [S.l.], v. 6, n. 12, p. 160-200, jul./dez. 2004.

GUÉ, Natalina Rosane; RODRIGUES, Sandro Artur Ferreira. Percepções do assédio moral. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 171-179, 2006.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho**. 3. ed. São Paulo: LTr, 2008.

GÜNTHER, Hartmut. **Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão. Psicologia: teoria e pesquisa**, [S. l.: s. n.], v. 22, n. 2, p. 201-210, 2006.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kuhner. 15. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2014.

JACQUES, Maria da Graça Correa; AMAZARRAY, Maite Raia. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 93-105, 2006.

LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo:

Saraiva, 2011.

LADWIG, Luciane Marisa Kern Soares. **Assédio moral: um estudo no ambiente bancário**. 2010. 71fls. Trabalho de conclusão de graduação (Curso de Administração). Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010.

LEITE, Gláucia Bernardes. **A pedagogia empresarial: Relações Interpessoais na Empresa**. 2005. 36fls. Monografia (Curso de Pedagogia, Faculdade de Ciências da Educação). Brasília: Centro Universitário de Brasília, 2005.

LOPES, Sergio Lima Guimaraes. **Gestão participativa no ambiente bancário**. 2012. 57fls. Monografia (Especialização) – Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS.

LUZ, Ricardo. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

_____. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2014.

MACIEL, Regina Heloisa; CAVALCANTE, Rosemary; MATOS, Teresa Glauca Rocha; RODRIGUES, Suzineide. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 19, n. 3, p. 117-128, 2007.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MELO, Raimundo Simão de. Bancário: trabalho penoso, adicional devido e demais responsabilidades legais do empregador ou tomador de serviços. In: SZNELWAR, Laerte Idal (Org.). **Saúde dos bancários**. 1. ed. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, p. 313-339, 2011.

MENDES, Ana Magnólia. **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo**. 5 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.

NETZ, Jacéia Aguiar; MENDES, Jussara Maria Rosa. O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical: sobrejornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, jan./jun.2006.

PIÑUEL, Iñaki y ZABALA; CANTERO, Araceli Oñate. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. **Lan harremanak: Revista de Relaciones Laborales**, n. 7, p. 35-62, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. Colaboração de

Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello. 3. ed. 8. reimp. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA, Juliana Lemos; NAVARRO, Vera Lucia. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista Latino-Americano Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 2, p. 226-234, mar./abr. 2012.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

SOARES, Wilma Leila Matos; CARNIELLO, Monica Franchi. **O uso de ferramentas de comunicação interna: estudo de caso no Banpará**. 124fls. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade de Taubaté, Taubaté/SP, 2010.

SOBOLL, Liss Andrea Pereira. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. 238p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

ZAVALIK, Claudimir; LACERDA, Guilherme Silva de; MATOS, Moisés Lima. Tecnologia a serviço da prevenção: o fiel saúde na ação sindical. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 149-158, jan./jun. 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questões norteadoras da entrevista

- 1) Dados Pessoais: idade? Formação? Tempo de profissão de bancário? Estado Civil? Se possui filhos, quantos? Cargo horária de trabalho? Se estuda?
- 2) Como você define a filosofia da empresa (missão, visão, valores e princípios)? Você como funcionário (a), sente-se “parte” da empresa?
- 3) Como é a comunicação interna da empresa? Quais são as ferramentas utilizadas para essa comunicação? Existe liberdade e canais de comunicação para questionamentos, dúvidas ou reclamações?
- 4) Como você define o ambiente de trabalho? Há cooperação entre colegas de trabalho?
- 5) Como é a relação entre chefes e subordinados (as)? Os funcionários (as) são incentivados a contribuir com sugestões, ideias, melhorias em relação aos assuntos que são pertinentes ao seu cargo ou setor? Como é realizada a cobrança das metas?
- 6) Você é motivado (a)/estimulado (a) a alcançar suas metas? De que forma? Você se sente em condições de atingir as metas estipuladas? O que acontece quando as metas não são alcançadas?
- 7) Com que frequência as metas são cobradas pelo gestor (mensais, semanais, diárias)? De que forma elas são solicitadas (pessoalmente, relatório, e-mail)?
- 8) A organização incentiva a saúde e bem-estar dos funcionários? De que forma?
- 9) Você está satisfeito com o seu trabalho atualmente? Mudaria alguma coisa, se pudesse?
- 10) Frente a sua carga horária atual, como você considera o seu nível de atividades hoje?

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar, de forma voluntária, de uma pesquisa cujo título é “O relacionamento entre nós é muito amigável: Ambiente Laboral Bancário Livre de Assédio Moral” e tem como objetivo investigar possíveis indícios de assédio moral no ambiente corporativo bancário.

Eu, _____, livre de qualquer forma de constrangimento ou coerção, declaro que aceito participar da referida pesquisa e pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, declaro que autorizo minha participação nesse estudo, pois recebi esclarecimentos sobre seus objetivos, justificativa e estratégias de cuidado a que serei submetido (a) de forma clara e detalhada.

Sendo assim, autorizo a acadêmica responsável a registrar minhas falas na íntegra em aparelho gravador eletrônico, desde que fique assegurada a confidencialidade de minha identidade e sigilo de minhas informações, sendo utilizada apenas para fins científicos.

Fui igualmente informado (a):

- Da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou dúvida quanto às estratégias de cuidado do projeto;
- Da liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento e deixar de participar deste estudo, sem que isto implique em nenhum tipo de prejuízo ou penalização, nem a mim, nem às minhas atividades profissionais;
- Da segurança de que não serei identificado (a) e que será mantido o caráter confidencial das informações referentes à minha identidade;
- Da garantia de que se existirem quaisquer tipos de gastos adicionais referentes à pesquisa, esses serão absorvidos pelo orçamento da acadêmica pesquisadora;
- Todo o material gerado durante o decorrer do trabalho ficará sob posse e responsabilidade da acadêmica pesquisadora por 5 anos e após será incinerado.

Este estudo não lhe trará prejuízo ou risco, porém pode trazer desconforto que poderá estar relacionado ao tempo das entrevistas, que será em torno de cinquenta minutos. Além disso, poderá sentir-se desconfortável ou constrangido em falar sobre o assunto com uma pessoa estranha e por estar sendo gravado o tempo inteiro durante a entrevista por um aparelho eletrônico.

Os aspectos éticos serão respeitados de acordo com a Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde, que trata de pesquisas envolvendo seres humanos. Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVATES – COEP/UNIVATES.

A pesquisadora responsável é a professora Ms. Liciane Diehl e a acadêmica responsável, a qual realizará a pesquisa é a aluna Kelly Chiesa. Para qualquer dúvida ou esclarecimento, contate com a acadêmica responsável pelo telefone (51) 9959-9552 ou pelo e-mail: kellychie@yahoo.com.br

Kelly Chiesa

(Acadêmica responsável)

Liciane Diehl

(Pesquisadora responsável)

Assinatura do pesquisado