

O LADO OBSCURO DA EFICIÊNCIA: Impactos afetivos decorrentes do assédio moral em bancos

RENATA ALMEIDA DE LUCENA PATRIOTA

UNIVERSIDADE POTIGUAR (UNP)

ARTHUR WILLIAM PEREIRA DA SILVA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ (IFCE)

WALID ABBAS EL-AOUAR

UNIVERSIDADE POTIGUAR (UNP)

HELAINÉ CRISTINE CARNEIRO DOS SANTOS

FACULDADE DE INTEGRAÇÃO DO SERTÃO - FIS

SARAH MESQUITA LIMA

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ (IFCE)

Agradecimento à orgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

O LADO OBSCURO DA EFICIÊNCIA: Impactos afetivos decorrentes do assédio moral em bancos

1 INTRODUÇÃO

Bauman (2008) e Almeida, Benevides e Dutra (2018) deixam claro que a inovadora concepção, surgida com a globalização, foi do homem produtivo e polivalente. Nesse cenário Carvalho (2009, p. 56) explica que “as organizações empresarias adotaram a produtividade e competitividade como regra. Que Buscam a todo instante o aumento da produção e dos lucros, exigindo do trabalhador empenho e capacitação exacerbada”. Rizzi (2008, p. 311) enfatiza que “os valores predominantes nesse contexto são: sucesso, poder, lucro, produtividade, sobreviver. Tais valores dão suporte a estratégias de competição e individualismo”. De acordo com Silva, Castro e Santos (2018) e Lucena (2018) a nova realidade de mercado exige do trabalhador metas e resultados além do esperado, mas ultrapassá-los pode, às vezes, comprometer a resolução natural e moral das situações, prejudicando, conforme asseguram Rüdiger (2016) e Nogueira, Carvalho e Nunes (2018) os condicionantes éticos. Nas situações em que pode prevalecer a falta de comportamento ético e respeitoso, surgem às condutas violentas, a arrogância e a dissimulação no ambiente de trabalho, características do assédio moral (Nunes, Invitti & Tolfo, 2010; Albanaes et al., 2017; Bender & Robertt, 2018).

Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper (2005), Vercesi (2009), Valadão Júnior e Mendonça (2015) e Nunes, Tolfo e Espinosa (2018) definem o assédio moral como um fenômeno caracterizado por comportamentos, ações e práticas hostis, dirigidas a um ou mais trabalhadores, de maneira consciente ou não, que pode causar danos a integridade física ou psíquica do indivíduo, além de interferir no seu desempenho e no ambiente de trabalho. Leymann (1990), Rüdiger (2016), Silva e Nakata (2016) e Pooli e Monteiro (2018) definem assédio moral no trabalho como fenômeno sistemático e recorrente, caracterizado por extrema violência psicológica, exercida por uma pessoa, ou grupo de pessoas, sobre outra no local de trabalho. Para Leymann (1990) a agressão deve ter um tempo mínimo de duração de seis meses e deve acontecer com frequência média de duas vezes na semana.

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

Dessa forma, em virtude da existência de poucas leis específicas que versam sobre assédio moral (Rüdiger, 2016; Nogueira; Carvalho & Nunes, 2018), dos diversos impactos negativos que este comportamento gera para os agredidos (Vercesi, 2009; Pooli & Monteiro, 2018; Almeida et al., 2018), bem como a alta incidência de tais práticas em instituições bancárias (CONTRAF, 2015; Marques & Giongo, 2016), surge a necessidade de estudos que venham a contribuir com o mapeamento da ocorrência desse fenômeno nas referidas instituições, assim como analisar os impactos afetivos sofridos pelas vítimas de tal tipo de assédio, para assim subsidiar iniciativas de prevenção e combate ao assédio moral nesse tipo de instituição e reparação ou minimização dos impactos afetivos sofridos pelas vítimas.

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

2 REFERENCIAL

2.1 O assédio moral no trabalho e suas consequências

O entendimento do assédio moral no trabalho, é compartilhado por diversos autores (Barreto, 2003; Guimarães, Cançado, e Lima, 2016; Pooli e Monteiro, 2018; Nunes et al., 2018 e Andrade e Assis, 2018) como sendo uma exposição recorrente e duradoura dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras no âmbito de suas atividades laborais.

Esse entendimento, também compartilhado por outros estudiosos, como Poilpot-Rocaboy (2006), Soboll (2008), Soares e Oliveira (2012), Martins (2014) e Guimarães et al. (2016), deixa evidente que a prática de assédio moral acarreta prejuízos à sociedade, na figura do Estado, à organização e à vítima. De fato, o fenômeno do assédio moral tem importância para toda sociedade, pois suas consequências têm muitas implicações sociais, chegam a prejudicar as relações familiares e as de amizade, comprometem as atividades domésticas, as profissionais e o desfrute dos momentos de lazer (Vercesi, 2009; Faiman, 2016; Albanaes et al., 2017).

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

Quanto à organização, Einarsen et al. (2005) diagnosticaram que, desde o início dos estudos sobre a ocorrência de assédio moral no trabalho, atenção estava prioritariamente voltada aos efeitos negativos sofridos pela vítima, sendo dada pouca atenção às consequências nos resultados organizacionais. Todavia, Leymann (1990), em suas pesquisas, já havia argumentado que um caso de *bullying* poderia custar para a organização uma despesa em torno de 30.000 a 100.000 euros por ano. Carvalho (2009), Silva et al. (2018) e Almeida et al. (2018) afirmam que a empresa, ao enfrentar problemas com a ocorrência de assédio moral, sofre interferência no desenvolvimento dos negócios e na capacidade de trabalho de seus membros, além de desperdiçar tempo de serviço por ausências e ter despesas com indenizações e com medidas de segurança, medidas essas que evitam a prática de condutas degradantes e protegem a saúde dos trabalhadores. Nesse contexto, Soboll (2008, p. 114) afirma que as implicações da ocorrência do fenômeno envolvem “aumento do absenteísmo, dos acidentes de trabalho, diminuição da produtividade, da competitividade organizacional, deficit na qualidade dos produtos e serviços, deterioração da imagem da empresa”. Em

síntese, Soares e Oliveira (2012), Nogueira et al. (2018) e Silva et al. (2018) argumentam que os efeitos do assédio moral são prejudiciais em relação às questões ligadas à eficiência, eficácia, produtividade e lucratividade da organização, além disso, causam impacto negativo em relação à imagem da empresa, atingindo, inclusive, o seu relacionamento com fornecedores e clientes.

Acredita-se que os efeitos mais danosos da prática de assédio moral são os que atingem os trabalhadores, autores como Hirigoyen (2006), Barreto (2003), Einarsen et al. (2005), Marques e Giongo (2016), Andrade e Assis (2018), Silva et al. (2018), Almeida et al. (2018) e Lucena (2018), consideram que o assédio moral configura um dos mais importantes estressores no ambiente de trabalho. De fato, a vítima de assédio moral tem sua integridade física e moral agredida e desenvolve problemas físicos e mentais das mais variadas formas (Nunes; Tolfo; Espinosa, 2018). Segundo Carvalho (2009), Marques e Giongo (2016), Rissi et al. (2016) e Albanaes et al. (2017), esses problemas atingem diretamente a autoestima e a produtividade, quando não produzem efeitos na esfera patrimonial da vítima, através do desemprego, tornando os recursos escassos para a própria sobrevivência com a perda de rendimento.

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

Inúmeras são as consequências negativas, advindas das condutas de assédio moral, entretanto, Maciel, Cavalcante, Matos e Rodrigues (2007), Lucas e Romano (2016), Faiman (2016), Rissi et al. (2016), Albanaes et al. (2017) e Pooli e Monteiro (2018) ressaltam que a humilhação e o constrangimento sofrido no trabalho se destacam entre essas consequências, sendo reconhecidos como causadores de complexos problemas em relação à saúde física e psicológica dos trabalhadores.

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

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

Apesar de se configurar como algo corriqueiro, Alencar e La Taille (2007), Rüdiger (2016) e Goncalves e Schweitzer (2017) asseveram que as práticas de humilhação muitas vezes não são divulgadas pela dificuldade em comprovar sua ocorrência, pela omissão da vítima, que por vergonha ou receio prefere manter oculto seu acontecimento, ou pela falta de

sensibilidade ou experiência em identificar tal conduta. Ademais, os supracitados autores suscitam os casos em que a incidência da humilhação se justifica como um ato de castigo, de recompensa por conduta praticada indevidamente, assim o merecimento é utilizado para justificar a humilhação sofrida. Poilpot-Rocaboy (2006), Souza (2008), Goncalves e Schweitzer (2017) e Andrade e Assis (2018) destacam que as vítimas de assédio reagem de modos distintos: algumas denunciam a humilhação sofrida, outras silenciam com medo de represália, enquanto algumas aceitam a pressão para trabalhar mais do que o permitido pelas leis trabalhistas e fora dos limites fisicamente aceitáveis.

2.2 Assédio moral no contexto bancário

Alguns estudos são considerados fundamentais para o desenvolvimento do tema assédio moral no âmbito das instituições bancárias. Um deles, apesar de não tratar, especificamente, do tema assédio moral, faz referência a todo o período de reestruturação do sistema produtivo, colocando em evidencia a precarização do emprego, a intensificação do trabalho em virtude da mudança tecnológica e organizacional sofrida pelos bancos, que exigiam novos padrões de dominação da classe trabalhadora. Jinkings (2000), em sua tese, “Trabalho e resistência na fonte misteriosa: os bancários em face da reestruturação capitalista” expôs todos os problemas vividos com as inovações, destacando: a busca pela excelência na prestação dos serviços, a pressão violenta por produtividade, a ameaça permanente de perda do emprego e a sobrecarga de trabalho. Todos esses problemas são reflexos das práticas de assédio moral no ambiente de trabalho, que geram medo, estresse e depressão nas vítimas, considera-se, portanto, que essas são cobranças executadas até os dias de hoje.

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

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

O resultado mais alarmante desse estudo diz respeito ao quantitativo de bancários que se sentem doentes, em virtude de suas condições de trabalho: 84% deles se sentem doentes ou adoecendo. Os sintomas mais comuns relatados são: estresse, dificuldade para relaxar, fadiga constante, formigamento nos ombros, braços ou mãos e desmotivação. Foram altos também

os índices dos que têm constantes dores de cabeça, dores de estômago ou gastrite nervosa, dificuldade em dormir, vontade de chorar sem motivo aparente e sentimento de inferioridade. Na pesquisa, restou evidente que todos os sintomas estavam associados à ocorrência de metas abusivas e assédio moral. Nesse aspecto, 42% dos bancários detectaram ter sofrido práticas de assédio moral, destacando a falta de reconhecimento profissional, alto grau de cobrança, humilhações em público, promessas sem cumprimento, ameaça de demissão, bloqueio a qualquer sugestão, acusação de incompetência a quem não atingiu as metas do dia. Bruno (2011, p. 21) enfatiza que o resultado do estudo é assustador, e “produz um retrato do clima de tortura psicológica que domina as entranhas do sistema bancário brasileiro”, cujo local de trabalho é fonte permanente de medo, aflição, frustração, perseguição, desvios éticos, disputa incomensurável entre colegas.

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

Outro estudo de grande relevância sobre o tema assédio moral foi desenvolvido por Cerqueira (2012) através de sua dissertação de mestrado, que objetivou constatar a existência generalizada do assédio moral na modalidade organizacional nos bancos. Cerqueira (2012) realizou um estudo aprofundado sobre a origem e os diversos aspectos e fundamentos do assédio moral, divulgando a realidade prática no ambiente de trabalho do bancário. Além disso, o referido autor analisou como os sindicatos da categoria enfrentam o problema em busca das negociações coletivas de resolução. Posteriormente, Cerqueira (2015), baseado na sua dissertação, publicou o livro “Assédio Moral Organizacional nos Bancos”, aprofundando e ampliando o fenômeno estudado e a estrutura sindical brasileira, denunciando a recorrente pressão sofrida pelos funcionários das instituições bancárias e ressaltando a necessidade de mudanças na defesa da saúde dos bancários.

3 MÉTODO

3.1 Participantes

O presente estudo classifica-se como descritivo e emprega a quantificação na coleta e no tratamento dos dados, que foram analisados com o auxílio de técnicas estatísticas, através do *software* aplicativo *Statistical Package of the Social Sciences – SPSS*, versão 21 (versão gratuita de 30 dias) e foram comparados através de testes de Qui-quadrado (χ^2) a um nível de significância de 5%.

A população objeto da referida pesquisa é compreendida por 2.100 bancários, sendo 1.365 de instituições públicas e 735 de instituições privadas, segundo informações do Sindicato dos Bancários da Paraíba. Devido ao elevado número do universo da pesquisa e em virtude de algumas limitações de acesso aos bancários, optou-se por investigar apenas uma parcela da população, sendo necessário para isso determinar uma amostra representativa.

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

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

Onde:

N é o tamanho da população; n é o tamanho da amostra;

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

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

P é a proporção de pessoas que sofrem assédio moral;

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

Logo, como a população investigada envolve 2.100 indivíduos e levando-se em consideração um α de 0.1 (10%), e uma precisão de erro de 0.05 (5%), e proporções iguais com relação ao assédio moral em bancos públicos e privados, já que não existem estudos anteriores que baseiem algum número inicial para tais proporções, o tamanho da amostra foi estimado em cerca de 160 bancários.

Foram distribuídos, de forma aleatória, 185 questionários, dos quais apenas 156 foram respondidos e devolvidos, desse total, todos assinaram o termo de declaração de concordância de participação. Do total da amostra, 59,7% são integrantes de bancos públicos e 40,3% são de bancos privados. Foram considerados como bancários do setor público da cidade de João Pessoa-PB os funcionários dos bancos: Banco do Brasil, Banco do Nordeste e Caixa Econômica Federal. Em contrapartida, foram considerados como bancários do setor privado os funcionários dos seguintes bancos: Itaú Unibanco, Bradesco, Santander e HSBC.

3.2 Instrumentos, procedimentos de coleta de dados e cuidados éticos

A coleta dos dados foi realizada entre outubro de 2015 e fevereiro de 2016, através da aplicação de um questionário sociodemográfico para caracterização dos sujeitos da pesquisa em relação à faixa etária, sexo, raça/etnia, situação conjugal, escolaridade, tempo de serviço na instituição bancária, tipo de instituição bancária e o cargo ocupado.

Além disso, foi aplicada a Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho - EIA-AMT, adaptada e validada por Martins e Ferraz (2011), que apresenta 13 questões que buscam evidenciar o impacto afetivo, a humilhação sofrida, isto é, “o abalo ou comoção de grande intensidade emocional, provocado por atos de violência no trabalho dirigidos pelo chefe aos subordinados” (Martins & Ferraz, 2014, p. 32). Essa escala apresenta 4 pontos (escala de Likert), que representam o sentimento que cada situação provocou na vítima (opção 1 – Nada humilhado; 2 – Pouco humilhado; 3 – Humilhado e 4 – Muito humilhado). Vale salientar ainda que a EIA-AMT foi adaptada e validada por Martins e Ferraz (2011) de um estudo com 208 trabalhadores brasileiros, denominado *Cuestionario de Hostigamiento Psicologico en el Trabajo* da autoria de Fornés e García, que é composto por 35 frases, relacionadas aos fatores de humilhação e rejeição pessoal e profissional, desprestígio, violação da intimidade, degradação e isolamento profissional.

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

sentido de proteger tanto os interesses dos participantes, quanto os pesquisadores de possíveis problemas.

3.3 Procedimentos de análise de dados

Em relação à análise dos dados fornecidos pela escala utilizada, Martins e Ferraz (2014) destacam que a EIA-AMT, é composta por um só fator, dessa forma, somam-se os valores marcados pelos respondentes em cada item e divide-se o resultado pelo número de itens. Em seguida, somam-se as médias de cada respondente em cada fator e divide-se pelo número de respondentes para obter o resultado do grupo. O resultado da média fatorial deve ser um número entre 1 e 4, que é a amplitude da escala de respostas da EIA-AMT, compreendendo que valores acima de 3 evidenciam que o impacto afetivo é grande, e inferiores a 1,9 demonstram que o impacto é menor.

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

Quadro 1 – Design da Pesquisa

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

Fonte: Elaboração própria, 2017.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Perfil sociodemográfico dos bancários

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

Tabela 1 – Análise descritiva das variáveis sociodemográficas dos bancários

Variável	N	%
Sexo		
Feminino	79	50,6
Masculino	77	49,4
Etnia		
Branca	84	53,8
Parda	46	29,5

Negra	8	5,1
Latina	1	0,6
Não informou	17	10,9
Situação conjugal		
Casado/Companheiro	102	65,4
Solteiro	32	20,5
Separado/Divorciado	20	12,8
Viúvo	2	1,3
Filhos		
Sim	106	67,9
Não	47	30,1
Não informou	3	1,9
Curso de graduação		
Sim	146	93,6
Não	10	6,4
Qual o Curso de graduação		
Administração	38	24,4
Ciências Contábeis	30	19,2
Direito	18	11,5
Economia	13	8,3
Outros	39	25
Não informou	18	11,5
Tipo de Banco		
Público	94	60,3
Privado	62	39,7
Cargo ocupado		
Técnico Bancário	37	23,7
Gerente	54	34,6
Caixa	30	19,2
Assistente	15	9,6
Outros	20	12,8
Participação nas campanhas promovidas pelo Sindicato		
Sim	81	51,9
Não	75	48,1

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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

4.2 Impactos afetivos decorrentes do assédio moral nos bancos

Neste tópico são avaliados os impactos afetivos decorrentes das situações de assédio moral, vivenciadas pelos bancários. Em análise detalhada, foram agrupadas na Tabela 2, as respostas apresentadas pelos participantes às questões que compõem a EIA-AMT, assim, em referida tabela a representação numérica revela a quantidade de bancários que optou pela codificação de 1 a 4, dependendo do nível de humilhação percebida pela possível vítima (Maiores detalhes podem ser consultados na secção referente a metodologia deste trabalho), portanto, expõem-se os seguintes dados:

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

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

* Significante a um nível de significância de 5%.

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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

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

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

Nesse mesmo sentido, Leymann (1996), Piñuel (2003), Marques e Giongo (2016) e Nunes et al. (2018) asseguram que, dentre as fases características das condutas de assédio moral no trabalho está a difamação, que segundo os referidos autores, consiste em atitudes que objetivam prejudicar a reputação e a imagem do assediado perante os demais colegas de trabalho, sendo assim, configura-se assédio moral quando o empregador coloca em dúvida a capacidade profissional do assediado. Mesmo entendimento foi adotado por Salin (2010) em uma de suas pesquisas sobre assédio moral, realizada na Finlândia, que atestou a ideia de que alguns funcionários, principalmente, as mulheres, são obrigados a trabalhar abaixo do seu nível de competências profissionais, fato que gera descontentamento e perda da motivação, trazendo consequências desastrosas à produtividade e à saúde do trabalhador.

4.3 Associações entre os impactos afetivos e o perfil sociodemográfico dos bancários

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

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

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

Impacto\ Sociodemográficas	Sexo	Etnia	Sit. Conj.	Filhos	Grad.	Curso Grad.	Banco	Cargo	Sindica To
1. Seu chefe evitou falar com você mandando recado pelos outros	<0,01*	0,97	0,23	0,66	0,38	0,32	<0,01*	0,37	0,87
2. Seu chefe passou-lhe tarefas abaixo do seu nível de conhecimento	0,83	0,98	0,26	0,24	0,63	0,48	<0,01*	0,42	0,58
3. Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você	0,03*	0,77	0,11	0,18	0,39	0,31	<0,01*	0,27	0,99
4. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional	0,12	0,66	<0,01*	0,57	0,33	0,38	<0,01*	0,12	0,92
5. Seu chefe o acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho	0,93	0,3	0,27	0,1	0,54	0,04*	0,02*	0,4	0,59
6. Seu chefe o acusou de cometer erros que antes não cometia	0,19	0,75	0,06	0,01*	0,62	0,322	<0,01*	0,28	0,72
7. Seu chefe fez comentários maliciosos sobre você ou sobre sua forma de vida	0,07	0,81	0,08	0,37	0,31	0,87	0,1	0,79	<0,01*

8. Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas	0,2	0,42	<0,01*	0,14	0,56	0,29	<0,01*	0,19	0,28
9. Seu chefe o considerou culpado por erros que outros cometeram	0,24	0,65	0,04*	<0,01*	0,54	0,04*	<0,01*	0,48	0,48
10. Seu chefe mexeu em seus pertences	0,92	0,92	0,92	0,15	0,79	0,25	0,77	0,22	0,78
11. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche	0,03*	0,81	0,17	0,14	0,78	0,22	<0,01*	0,62	0,87
12. Seu chefe passou informações erradas a você	0,69	0,95	0,1	0,03*	0,66	0,22	<0,01*	0,56	0,79
13. A empresa não deu atenção a suas queixas de assédio	0,17	0,84	0,51	0,19	0,66	0,5	<0,01*	0,49	0,77

* Significante a um alfa = 0,05

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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

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

A questão 1 da EIA-AMT que trata da assertiva: Seu chefe evitou falar com você, mandando recado pelos outros, houve, entre ambos os gêneros, a sensação de nenhuma humilhação sofrida, todavia os homens demonstraram em maior proporção não sentirem impacto com tal situação, conforme Tabela 4.

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

Sexo	Questão 1 da EIA-AMT: Seu chefe evitou falar com você, mandando recado pelos outros			
	1	2	3	4
Feminino	45	15	8	9
Masculino	65	5	4	5

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O mesmo é percebido em relação à questão 3, conforme Tabela 5 que traz a afirmação: Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você. Bem como no que diz respeito à questão 11, exposta na Tabela 6, que revela: Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche. Percebe-se que em ambas, tanto os homens quanto as

mulheres não mostraram sofrer impacto afetivo através da humilhação, todavia os homens expressam menos ainda os seus impactos afetivos.

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

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

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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

Sexo	Questão 11 da EIA-AMT: Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche.			
	1	2	3	4
Feminino	59	10	9	1
Masculino	67	6	1	3

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

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

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

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da revisão sistemática da literatura realizada a fim de embasar este estudo, compreendeu-se que a gestão moderna de grande parcela das instituições bancárias atribui aos seus funcionários a responsabilidade dos bons resultados e de lucros cada vez maiores, pela imposição de exigências que vão além da capacidade física e moral do bancário, acarretando-lhes muitas vezes problemas físicos e psíquicos.

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

Quanto ao objetivo específico de Verificar a relação entre os impactos afetivos, provocados por assédio moral, e os aspectos sociodemográficos dos sujeitos da pesquisa,

como pode ser percebido apenas uma variável se destacou nesse sentido, revelando-se fortemente relacionada aos vários tipos de impactos afetivos possíveis, sendo esta variável o tipo de banco onde o bancário atua, se público ou privado. Por fim, ainda relacionado a este objetivo específico, outro resultado interessante foi o de que os homens ignoram mais o sentimento de humilhação que as mulheres, o que pode advir do fato defendido por alguns autores, como Barreto (2003), Hirigoyen (2006) e Soboll (2008) de que os homens não externam as opressões sofridas no ambiente de trabalho, ignoram o fato e guardam para si as consequências e os sentimentos. Já as mulheres conseguem expor, com clareza, suas sensações e sofrimentos, logo, para esse gênero é mais natural revelar o sentimento e o efeito das condutas assediadas em suas vidas privadas.

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

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

Sugere-se como agenda de pesquisa nesta temática, o estudo da percepção dos atos violentos em relação às testemunhas e aos colegas de trabalho, uma vez que, algumas vítimas não conseguem identificar as cobranças massacrantes, ou até mesmo ignoram o fato, na busca de vantagens e benefícios. Como o assédio moral é um fenômeno complexo, que exige várias concepções, esse entendimento integrado entre as diversas partes, que compõem o ambiente de trabalho, torna-se uma realidade concreta.

REFERÊNCIAS

Albanaes, P., Rodrigues, KJR., Pellegrini, PG., & Tolfo, SR. (2017). Intervenção em grupo de apoio psicológico a trabalhadores vítimas de assédio moral. *Revista de psicologia*, 35(1), 61-96. doi: 10.18800/psico.201701.003

Alencar, HM., & La Taille, Y. (2007). Humilhação: O desrespeito no rebaixamento moral. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 59(3), 217-231.

Almeida, LTDC., Benevides, T., & Dutra, RQ. (2018). Gestão e precarização do trabalho: Uma Análise da influência da Atuação Gestora na Vida dos Trabalhadores de Call Centers. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (28), 72-85. doi: 10.17013/risti.28.72-85

Andrade, CB., & Assis, SG. (2018). Assédio moral no trabalho, gênero, raça e poder: revisão de literatura. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, 43(11). doi: 10.1590/2317-6369000012917

Barreto, MMS. (2003). *Violência, Saúde, Trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC.

Bauman, Z. (2008). *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar Ed.

Bender, M., & Robertt, P. (2018). O assédio moral no trabalho no Rio Grande do Sul no início do século XXI: Uma perspectiva sociológica. *Dilemas - Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 11(2), 299-314.

Bruno, WP. (2011). Bancários não são máquinas. In LI Sznelwar (Org.). *Saúde dos Bancários*. São Paulo: Publisher Brasil.

Carvalho, NG. (2009). *Assédio moral na relação de trabalho*. São Paulo: Rideel.

Cerqueira, VS. (2012). *Assédio moral organizacional nos bancos* (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil. Doi: 10.11606/D.2.2012.tde-12042013-163333

Cerqueira, VS. (2015). *Assédio moral organizacional nos bancos*. São Paulo: LTr.

Cochran, WG. (1977). *Sampling Techniques* (3a ed.). New York: John Wiley & Sons.

Contraf. Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro. (2015). *Maioria ainda não denuncia assédio moral no trabalho, revela pesquisa*. Recuperado de <http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=42214&CodSubItem=29>

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, CL. (2005). Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In V. Bowie, BS., Fischer, & CL. Cooper (Eds.). *Workplace Violence: issues, trends, strategies* (pp. 229-247). Devon: Willian Publishing.

Faiman, CJS. (2016). Workplace mobbing complaint and psychotherapy. *Psicologia em Estudo*. 21 (1), 127-135. doi: 10.4025/psicoestud.v21i1.28311

Guimarães, C., Cançado, V., & Lima, R. (2016). Workplace moral harassment and its consequences: A case study in a federal higher education institution. *RAUSP Management Journal*, 51 (2), 151-164. doi: 10.5700/rausp 1231

Heloani, R. (2004). Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE - eletrônica*, 3(1) 1 -8.

Hirigoyen, MF. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral* (3a ed.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Jinkings, NMT. (2000). *Trabalho e Resistência na “Fonte Misteriosa”: Os Bancários em Face da Reestruturação Capitalista* (Tese de Doutorado). Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, SP, Brasil.

Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. Doi: 10.1891/0886-6708.5.2.119

- Leymann, H. (1990). *Mobbing: la persécution au travail*. Paris: Seuil.
- Lucas, M., & Romano, R. (2016). Assédio moral nas relações de trabalho: Implicações psicológicas. *Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)*, 5 (3), 392- 401. Doi: 10.20503/recape.v5i3.21854
- Lucena, PLC. (2018). Produção científica sobre assédio moral e enfermagem: estudo bibliométrico. *Rev. esc. enferm. USP*, 52(03354). doi: 10.1590/s1980-220x2017029103354
- Maciel, RH., Cavalcante, R., Matos, TGR., & Rodrigues, S. (2007). Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Psicologia & Sociedade*, 19(7), 117-128. doi: 10.1590/S0102-71822007000300016
- Marques, GS., & Giongo, CR. (2016). Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 16(3), 220-247. doi: 10.17652/rpot/2016.3.704
- Martins, SP. (2014). *Assédio moral no emprego* (3a ed.). São Paulo: Atlas.
- Martins, MCF., & Ferraz, AMS. (2011). Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho – percepção e impacto. *Psico-USF*, 16(2), 163-173. doi: 10.1590/S1413-82712011000200005
- Martins, MCF., & Ferraz, AMS. (2014). Assédio moral nas organizações. In MMM. Siqueira (Org.). *Novas Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed.
- Nogueira, RM., Carvalho, AM., Neto, & Nunes, TS. (2018). O assédio moral nos acordos e convenções coletivas de trabalho: Alguma luz no fim do túnel? *Revista Eletrônica de Administração*, 24(3), 21-45. doi: 10.1590/1413-2311.215.81936
- Nunes, TS., Tolfo, SR., & Espinosa, LMC. (2018). Assédio Moral no Trabalho: A Compreensão dos Trabalhadores sobre a Violência. *Revista de Gestão e Secretariado*, 9(2), 205-219. doi: 10.7769/gesec.v9i2.629
- Nunes, TS., Invitti, C., Tolfo, SR. Assédio Moral: uma questão a ser tratada. (2010, junho). Anais do Congresso de Stress da ISMA-BR, Porto Alegre, RS, Brasil, 10.
- Piñuel, I. (2003). *MOBBING: Manual de autoayuda para superar el acoso psicológico em el trabajo*. Buenos Aires-AR: Aguilar.
- Poiprot-Rocaboy, G. (2006). Bullying in the workplace: a proposed model for understanding the psychological harassment process. *Research and Practice in Human Resource Management*, 14, (2).
- Pooli, A., & Monteiro, J. (2018). Assédio moral no judiciário: prevalência e repercussões na saúde dos trabalhadores. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18(2), 346-353. doi: 10.17652/rpot/2018.2.13516

- Rissi, V, Monteiro, JK., Cecconello, WW., & Moraes, EG. (2016). Psychological interventions against workplace mobbing. *Temas em Psicologia*, 24 (1), 353-365. doi: 10.9788/TP2016.1-24
- Rizzi, ILBC. (2008). A vivência de assédio moral no trabalho: um estudo de caso. In LAP. Soboll (Org.). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho: pesquisas brasileiras*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Rüdiger, DS. (2016). Assédio moral ou sadomasoquismo no trabalho: Contribuições psicanalíticas para o debate de um problema jurídico trabalhista. *Direito e Desenvolvimento*, 7(2), 43-56.
- Salin, D. (2010). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425-441. doi: 10.1080/13594320143000771
- Silva, LP., Castro, MAR., & Santos, MG. (2018). Influência da Cultura Organizacional Mediada pelo Assédio Moral na Satisfação no Trabalho. *Revista Administração Contemporânea*, 22(2), 249-270. doi: 10.1590/1982-7849rac2018170176
- Silva, V., & Nakata, LE. (2016). Da deterioração das relações à escolha pela permanência: O assédio moral no trabalho. *Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe)*. 6 (2), 206- 214. doi: 10.20503/recape.v6i2.29359
- Soares, A., & Oliveira, JA. (2012). Assédio moral no trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37(126), 195-202. doi: 10.1590/S0303-76572012000200002
- Soares, LR., & Villela, WV. (2012). O assédio moral na perspectiva de bancários. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37(126), 203–212. doi: 10.1590/S0303-76572012000200003
- Soboll, LAP. (2008). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho: pesquisas brasileiras*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Souza, VL. (2008). *A qualificação do conceito assédio moral no Brasil: implicações nas práticas de gerenciamento do capital humano* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, SP, Brasil.
- Valadão Júnior, VM., & Mendonça, JMB. (2015). Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades. *Cadernos EBAPE.BR*, 13 (1), 19-39. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-39519022>
- Vercesi, C. (2009). Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 9(1), 68-85.