



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CAMPUS AVANÇADO DE NATAL
DEPARTAMENTO DE DIREITO
CURSO DE DIREITO

PABLO RADAMÉS PEREIRA DA SILVA

ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS: UM ESTUDO NO
AMBIENTE DE AGÊNCIA

Natal/RN

2018

PABLO RADAMÉS PEREIRA DA SILVA

**ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS: UM ESTUDO NO
AMBIENTE DE AGÊNCIA**

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, como um dos requisitos de obtenção do título de Bacharel em Direito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, sob a orientação do Prof. Msc. Marcelo Roberto Silva dos Santos.

Natal/RN

2018

PABLO RADAMÉS PEREIRA DA SILVA

**ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS: UM ESTUDO NO
AMBIENTE DE AGÊNCIA**

Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, como um dos requisitos de obtenção do título de Bacharel em Direito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, sob a orientação do Prof. Msc. Marcelo Roberto Silva dos Santos.

DATA DA APROVAÇÃO: 26 de novembro de 2018

BANCA EXAMINADORA

Professor Orientador Me. Marcelo Roberto Silva dos Santos

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Professor Dr. Carlos Sérgio Gurgel da Silva

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Professor Me. Claudomiro Batista de Oliveira Junior

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Natal/RN

2018

ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS: UM ESTUDO NO AMBIENTE DE AGÊNCIA^{1*}

Pablo Radamés Pereira da Silva^{2**}

Prof. Msc. Marcelo Roberto Silva dos Santos (Orientador)^{3***}

RESUMO

Este artigo surgiu da observação e da participação no ambiente de trabalho da agência da Caixa Econômica Federal de Joao Câmara no Rio Grande do Norte e tem o objetivo geral de entender e analisar o Assédio Moral nas relações trabalhistas no âmbito das instituições bancárias. Neste contexto, o projeto desenvolvido parte de uma experiência real ocorrida na referida agência através da observação realizada nos diversos segmentos deste local de trabalho. Hodiernamente, sabemos que existe uma pressão muito grande para o alcance de metas demasiadamente abusivas, o que torna este tipo de assédio um ato corriqueiro que ameaça de forma significativa vários aspectos da dignidade e até mesmo da saúde do trabalhador. Cabe, neste contexto, relacioná-lo com o princípio constitucional da dignidade humana. Diante disso, pretende-se esclarecer e demonstrar as consequências jurídicas desse fenômeno. Sabe-se, também, que por medo de alguma retaliação ou mesmo por medo de perder o emprego, sendo este um bem precioso e escasso na atualidade, o empregado passa por situações vexatórias, sendo constrangido, humilhado e ofendido. O presente trabalho também possui objetivo de cunho social, visto que visa disseminar o tema e os seus desdobramentos para que cada vez mais pessoas possam conhecê-lo e combatê-lo.

Palavras-chaves: Assédio moral. Trabalho. Dignidade humana.

ABSTRACT

This paper arose from observation and participation in the work environment of the Caixa Econômica Federal Joao Câmara agency in Rio Grande do Norte and has the general objective of understanding and analyzing bullying in labor relations within the banking institutions. In this context, the project developed starts from a real experience that occurred in the said agency through the observation carried out in the various segments of this workplace. Of course, we know that there is too much pressure to reach overly abusive targets, which makes this type of bullying a commonplace act that significantly threatens various aspects of the dignity and even the health of the worker. It is in this context related to the constitutional principle of human dignity. In view of this, it is intended to clarify and demonstrate the legal consequences of this phenomenon. It is also known that for fear of retaliation or even for fear of losing his job, this being a precious and scarce commodity in the present, the employee is subjected to vexatious situations, being embarrassed, humiliated and offended. The present work also has a social purpose, since it aims to disseminate the theme and its unfolding, so that more and more people can know it and fight it.

Keywords: Bulling. Job. Human dignity.

* Artigo apresentado na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, como um dos requisitos de obtenção do título de Bacharel em Direito da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

** Licenciado em Matemática e bacharel em Administração Pública pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Especialista em Gestão Pública pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte – IFRN. Graduando do curso de Direito na Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, e-mail: pablradames@bol.com.br

*** Professor da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, graduado em turismo pela Faculdade para Executivos - FACEX (1993) e graduado em direito pela Universidade Potiguar- UnP (1999). É especialista em Administração Judiciária e em Direito e Processo do Trabalho. Mestre em Administração.

SUMÁRIO: 1. INTRODUÇÃO; 2. HISTÓRIA EVOLUTIVA DO ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES TRABALHISTAS; 2.1. *Fundamentação e preceitos básicos*; 2.2. *História e conceitos centrais*; 3. ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS; 3.1. Características do assédio moral nas relações trabalhistas; 3.2. *Assédio moral nas instituições bancárias*; 3.3. *Legislação*; 3,4. *Legislação local*; 4. JURISPRUDÊNCIA; 5. CASO DA AGENCIA DE JOAO CAMARA RN; 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS; 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS; 8. GLOSSÁRIO; 9. APÊNDICE.

1. INTRODUÇÃO

Na medida em que é adquirido o conhecimento com as disciplinas do curso de Bacharelado em Direito, buscamos informações que sirvam para minimizar as dificuldades que as pessoas enfrentam no seu dia-a-dia, com o objetivo de obter mais a justiça e dignidade humana no meio social. Pode-se afirmar, portanto, que o assédio moral é um tema que vem ganhando bastante repercussão nas discussões da sociedade brasileira, porém, o fenômeno ainda é pouco conhecido e confundido com outras situações. As humilhações acontecem desde a antiguidade, passando pela escravidão até os dias atuais.

A agressão física desapareceu com os anos, mas surgiu uma forma mais sutil de atingir o bem-estar do trabalhador: o assédio moral. Cada vez mais se observa no mercado de trabalho a ocorrência do assédio moral, e no contexto bancário não é diferente, isto porque o próprio contexto atual de aumento de trabalho em confronto com a diminuição do quadro de empregados e as metas abusivas acontece de forma globalizada, contribuindo para um conflito de valores entre o homem e o fato gerador da economia. As relações de trabalho se tornam inseguras e acabam por gerar consequências danosas à saúde física e mental dos trabalhadores, além de um ambiente de trabalho degradado.

As vítimas são, na maioria das vezes subordinados, sujeitam-se a tratamentos opressores e desrespeitosos com receio de serem reprimidas e prejudicadas. Assim, acabam por abrir mão de um de seus mais básicos direitos da personalidade: a dignidade humana. Porém, a prática de assédio moral pode e deve ser combatida.

Sabe-se que o ser humano lida com pressões no decorrer da vida que podem transforma-lo de maneira significativa. O desafio, no entanto, é saudável. As práticas abusivas, não. Para a Lei nº 12.250/06, assédio moral é “todo comportamento abusivo, gesto palavra e atitude, que ameaça por sua repetição, a integridade física ou psíquica de uma pessoa, degradando o ambiente de trabalho”.

A perda de uma promoção, falsas promessas, a não transferência para a sua cidade natal, o casamento e o pouco contato com a família e até conflito de interesses podem ser motivadores para a ocorrência de situações que caracterizem assédio moral em uma agência bancária do interior. Fatos que geram incertezas, a perda da qualidade de vida, vão deteriorando o ser humano, causando à vítima e à sua família danos de toda espécie.

Situações como as descritas no parágrafo anterior são de certo modo comum no setor bancário e foram observadas durante um período de aproximadamente dois anos na agência da Caixa Econômica Federal em João Câmara, interior do Estado do Rio Grande do Norte. Percebeu-se que estes aspectos interferem na personalidade do indivíduo, afetando-lhe a competência, o talento e a criatividade, podendo mesmo vir a transformá-lo em uma pessoa doente ou até mesmo, em casos extremos, um suicida.

O estudo do assédio moral nesta agência bancária se mostra interessante e necessária, não só para os empregados do setor bancário, mas, também, para todas as outras categorias, além de sua repercussão evidenciada na sociedade em geral que pode ser afetada direta ou indiretamente, em que pese o fato de ser cliente ou não da instituição bancária, seja por um atendimento de má qualidade, seja por consequências pessoais de alcance extra laboral devidas ao assédio moral.

Foi realizada pesquisa bibliográfica e documental com consulta a sites, uso de tutoriais, livros, artigos de revistas científicas, dissertações e teses acadêmicas. A pesquisa tem o cunho descritivo e de estudo de caso, com ênfase nas situações de assédio moral na agência de João Câmara.

A pesquisa foi aplicada, conhecida como pesquisa empírica, tendo como motivação básica a solução de problemas concretos, práticos e operacionais. Esta pesquisa está baseada na ida a campo, buscando conversar com pessoas, colher documentos e presenciar relações sociais.

2. HISTÓRIA EVOLUTIVA DO ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES TRABALHISTAS

2.1. Fundamentação e preceitos básicos

O trabalho pode ser definido como “o processo entre a natureza e o homem, através do qual este realiza, regula e controla, mediante sua própria ação, o intercâmbio de matérias com a natureza” (KANAANE, 2007, p. 16)⁴.

⁴Conceito de trabalho definido por Kanaane. SOUTO, Karine Gomes dos Santos. **Assédio moral no trabalho, práticas e consequências: um estudo de caso nas empresas do ramo de confecções associadas à câmara de**

Para Lucena (1999), o trabalho assume inúmeras finalidades para a vida das pessoas, podendo ativar mecanismos psicológicos que acionem o estímulo a produtividade. Vários podem ser os conceitos atribuídos ao trabalho, entretanto, qualquer que seja a denominação, o trabalho assume um papel importante dentro de um contexto sócio-econômico.

Seja qual for o adjetivo que se queira utilizar, a verdade é que só o trabalho faz este planeta funcionar. O adjetivo dimensiona a forma como ele funciona. Sem dúvida, por este motivo, a dimensão filosófica do trabalho vem sendo discutida há milênios e se intensificou com a Revolução Industrial, que alterou completamente os processos de trabalho, os meios de produção do trabalho, os destinos desta produção e as formas de organização dos trabalhadores até então vigentes (LUCENA, 1999, p. 53).

De acordo com Deluiz (1995), obviamente, quando tudo vai bem e a empresa progride, há uma tendência maior de que o funcionário também tenha a sua contrapartida através de políticas de participação nos lucros, recompensas diretas e indiretas ao bom desempenho, valorização das suas opiniões, possibilidades de ascensão profissional, maior condescendência e compreensão dos chefes e probabilidades de intervenção em vários aspectos do dia-a-dia da empresa, enfatizando assim algumas características oriundas da flexibilização.

De outro lado, enquanto a flexibilização representa agilidade das empresas ante o mercado competitivo, o mesmo não acontece com os trabalhadores. A flexibilização envolve a precarização e eliminação de postos de trabalho e de direitos duramente conquistados, assimetria no contrato de trabalho, imposição de baixos salários, jornadas prolongadas, aumento do desemprego, informalidade, bicos e subempregos, aumento da pobreza urbana e da miséria, e mais, aumento do estresse funcional e eclosão de novas formas de violência no trabalho (DELUIZ, 1995, p. 53).

As novas políticas organizacionais possibilitaram ainda aumentar as contradições entre o discurso ideológico da empresa e a realidade do dia-a-dia, favorecendo ações arbitrarias que fazem com que a empresa tenha mais poder e o indivíduo fique cada vez mais vulnerável.

É sabido que O Direito do Trabalho está intimamente ligado aos movimentos sociais sendo notadamente inserido no contexto do início da Revolução industrial (séculos XVIII e XIX) levando em consideração o núcleo das ideias protetivas que era representado pela

preocupação com a saúde do trabalhador, através de medidas como a proteção contra o trabalho insalubre e perigoso, limitação quanto à jornada e à idade permitida para o trabalho.

Temos nas palavras de Ricardo Resende⁵:

O desenvolvimento do Direito do Trabalho se deu a partir do século XIX, principalmente em decorrência dos movimentos operários, desencadeados visando à melhoria das condições de trabalho, limitação da jornada de trabalho, proteção ao trabalho da mulher e das crianças, entre outras reivindicações.

Passando-se para o século XX, a proteção direcionou-se contra abusos da ordem social e natureza econômica, se desenvolvendo as medidas protetivas da remuneração, visava-se um mínimo de dignidade econômica de que o trabalhador necessita para garantir sua subsistência de forma socialmente digna, bem como de sua família.

Nas palavras de Rodrigo Dias Fonseca:

Em um segundo momento (século XX), a tutela direcionou-se à proteção contra abusos de ordem social e natureza econômica, quando então se buscou amparar o trabalhador com direitos que lhe proporcionassem um patamar mínimo de dignidade econômica, para assegurar-lhe condições de vida dignas. Nesse sentido, desenvolveu-se uma pletera de medidas assecuratórias do emprego e protetivas da remuneração⁶.

Para Rodrigo Fonseca, ao final do século XX, notou-se que as proteções existentes à saúde do trabalhador eram insuficientes. A própria natureza subordinante da relação de emprego, era passível de gerar desgastes a saúde mental e física do trabalhador, sendo imprescindível a adoção de novas medidas protetivas. Por fim, já nos estertores do século XX, percebeu-se que a proteção à higidez física do empregado era insuficiente, sendo necessária a adoção de medidas que visassem à tutela de sua saúde mental, passível de sofrer abusos pela própria natureza subordinante da relação de emprego.

Para Guilherme Guimarães Feliciano, a flexibilização do direito do trabalho, pode ser justificada para se adequar e propiciar o desenvolvimento econômico. Diz-se “flexibilização do Direito do Trabalho” a diretriz política segundo a qual os imperativos econômicos podem justificar a postergação ou atenuação de direitos sociais *stricto sensu* (direitos trabalhistas) como meio necessário para propiciar o desenvolvimento econômico, condição *sine qua non* para a melhoria social das condições de vida dos assalariados e de seus dependentes⁷.

⁵ RESENDE, Ricardo. Direito do trabalho esquematizado, Método, São Paulo, 2013, página 2.

⁶ FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 77.

Com o irredutível avanço do movimento de globalização das economias e flexibilização dos direitos trabalhistas, com imposição ao empregado de metas de produtividade, é natural que o ambiente de trabalho se torne excessivamente competitivo e com cobranças exageradas, que propiciam o assédio moral.

O Brasil, não resistiu a “onda de flexibilização”, principalmente nos anos noventa do século XX, alguns exemplos citados por Guilherme Guimarães Feliciano, fortificam esta idéia, das quais se destacam:

- A possibilidade de quebra da irredutibilidade salarial por negociação coletiva, vide artigo 7º, VI, da CRFB.

-A possibilidade de flexibilização do regime de duração do trabalho normal e do trabalho em turnos ininterruptos de revezamento, também por negociação coletiva, de acordo com artigo 7º, XIII e XIV da CRFB.

- A segunda versão brasileira para a figura do “banco de horas”, permitindo a compensação simples das horas excedentes da oitava diária, até dez, no período máximo de um ano, sem pagamento de adicionais de horas extras (artigos 50, § 2º, da CLT, na redação da MP n. 2164-41/2001).⁸

É neste ponto, que o assédio moral manifesta-se, representando uma conduta reiterada, de violência psicológica, desestabilizando e prejudicando o equilíbrio psíquico e emocional do trabalhador. No estudo do tema assédio moral, buscar o histórico desse tipo de violência é relevante, pois elas podem estar atreladas a um sistema econômico capitalista. O irrefreável movimento de globalização das economias e flexibilização das relações de emprego, com a obrigação ao empregado de metas e índices de produtividade em um mercado de trabalho restrito, gera um ambiente de competição e cobranças exageradas, que propiciam os casos de assédio moral.

2.2. *História e conceitos centrais*

O assédio moral é todo comportamento abusivo (gesto, palavra, atitude) que ameaça, por sua repetição, a integridade física ou psíquica de uma pessoa, degradando o ambiente de trabalho.

Caracteriza-se pela exposição do trabalhador a situações opressoras e humilhantes, pelo seu superior que usa do poder que lhe é atribuído (poder de direção)⁹ para a degradação

⁷ FELICIANO, GUILHERME GUIMARÃES. Curso critico de direito do trabalho. Teoria Geral do Direito do Trabalho. São Paulo, Saraiva, 2013, página 135.

⁸ FELICIANO, GUILHERME GUIMARÃES. Curso critico de direito do trabalho. Teoria Geral do Direito do Trabalho. São Paulo, Saraiva, 2013, página 136.

do seu subordinado. Além das características citadas tem que haver uma prática reiterada por parte do superior em relação ao subordinado, consoante pesquisa de Heinz Leymann apud TARCITANO; GUIMARÃES (2004),¹⁰

“...em 1984 efetuou o primeiro estudo sobre o assunto, quando identificou o fenômeno e o nominou “mobbing”, o descreve da seguinte maneira: assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho através do estabelecimento de comunicações não éticas (abusivas) que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega (s) desenvolve (m) contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura”.

Através de um recorte temporal, vemos desde a pré-história a existência do trabalho agrícola e das relações de trabalho, embora que sobre a égide do trabalho subsistente, evidenciando o início das relações trabalhistas até então propedêuticas.

Dependendo estritamente de fatores externos como clima, relevo alguns grupos desenvolviam-se em melhores condições que outros, surgindo, assim, às desigualdades comunitárias. Deste modo a existência de territórios ricos em detrimento de territórios pobres fazia com que os que possuíam maior poder aquisitivo impusessem aos desprovidos de riquezas o trabalho escravo em prol de sobrevivência.

Com o decorrer dos anos, a servidão¹¹ substitui a escravidão, onde o trabalhador possuía a proteção do seu servo no âmbito político-social sem direitos trabalhistas de nenhuma espécie.

Com a eclosão do Iluminismo e uma maior conscientização dos trabalhadores acerca dos seus direitos, eis que surgem as oficinas de trabalho mais conhecidas como Corporações de Ofício¹² que eram compostas por aprendizes de até 12 anos com jornada de trabalho diária

9 O poder de direção é a forma como o empregador define como serão desenvolvidas as atividades do empregado decorrente do contrato de trabalho. MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 25ª Ed. Atlas. São Paulo. 2009. pg.197

10 SANTANA, Saulo Santos. SANTOS, Stimison Oliveira. **Assédio moral nas instituições bancárias**. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12363#_ftn3>. Acesso em: 24/07/2018.

11 Havia os "servos dos domínios", que viviam permanentemente ligados à casa do senhor trabalhavam em seus campos durante todo o tempo, não apenas por dois ou três dias na semana. Havia camponeses muito pobres, chamados "fronteiriços", que mantinham pequenos arrendamentos de um hectare, mais ou menos, à orla da aldeia, e o - que nem mesmo possuíam um pequeno arrendamento, mas apenas uma cabana, e deveriam trabalhar para o senhor como braços contratados, em troca de comida. HUBERMAN, Leo. **A história da Riqueza do Homen**. ed. Zahar Editores, 1981.p.9

12 Sistema de Corporações: produção realizada por mestres artesãos independentes, com dois ou três empregados, para o mercado, pequeno e estável. Os trabalhadores eram donos tanto da matéria-prima que utilizavam como das ferramentas com que trabalhavam. Não vendiam o trabalho, mas o produto do trabalho. Durante toda a Idade Média. Ib.id.pg.109

de até 18 horas. Era entrelinhas um estágio, mas nos moldes da época, os mestres tinham total liberdade de abusar fisicamente dos aprendizes, os mesmos eram ludibriados com a idéia de que um dia seriam mestres, coisa que em regra não acontecia, o que acontecia era o aprendiz ser alçado a condição de companheiro do mestre e receber remuneração.

Surge então a famosa Revolução Francesa que propagou os ideais de igualdade, liberdade e fraternidade, as corporações de ofício foram extintas havendo assim a emersão dos primeiros institutos jurídicos que versavam sobre os trabalhadores.

Em consequência a crescente busca por seus direitos trabalhistas, surge a Revolução Industrial que impulsiona a luta do proletariado por melhores condições de trabalho e de proteção no que tange a redução de jornada de trabalho, além de proteção aos menores e as mulheres.

Com todo o aporte histórico abordado acerca das relações trabalhistas, percebermos a ausência de matéria competente no que tange às condições do ambiente de trabalho, a preocupação com a saúde mental dos trabalhadores e normas que protejam estes, sabendo-se que desde tempos longínquos o assédio moral é praticado muitas vezes de maneira indiscriminada, o estudo do assédio moral é recente, mas é notório que sua prática é datada de muito tempo.

O etnólogo Konrad¹³ Loren foi um dos pioneiros em pesquisas sobre o comportamento animal e os desdobramentos do mesmo nas relações humanas, o mesmo estudava o comportamento agressivo de grupos de animais de pequeno porte que tentavam repelir um intruso de maior porte, posteriormente em 1972 o médico Peter-Paul Heinemann¹⁴ lançou um livro sobre mobbing a partir de experiências no ambiente escolar e a reação agressiva das crianças nas escolas, que nos anos 80 foi denominada-se de mobbing, assertiva de HIRIGOYEN apud Silvano Botelho(2005;77): “Nos anos 80, surgiu um novo conceito chamado mobbing, termo que vem do verbo inglês to mob, cuja tradução é maltratar, atacar, perseguir, sitiar”.

Na década de 90 o debate de idéias sobre o tema retornou as discussões através de estudos detalhados tendo como embasamento casos reais. Mobilizando a sociedade internacional a exemplo de países como França, Suécia, Noruega e Itália, segundo consta da pesquisa da psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen apud ALARCON; TERRIBIL¹⁵:

13 SILVA, Jaqueline Heildt da. **Assédio Moral nas relações de trabalho frente ao Princípio da Dignidade da pessoa Humana**. Disponível: www.assediomoral.org/IMG/pdf/Assedio_Moral_nas_relacoes_de_tralho.pdf Acesso: 24/07/2018.

14 BOTELHO, Silvano Prisco Correia. **Assédio Moral no ambiente de trabalho**. Disponível em: www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1452. Acesso em: 24/07/2018.

“Em 1992, Andrea Adams escreve o livro “Bulling at Work”, levando o conceito de bulling ao ambiente de trabalho. Em 1996, o sueco Heinz Leymann fez uma vasta pesquisa sobre o comportamento violento, chamado por ele de “psicoterror”, no ambiente de trabalho. Em 1998, a psiquiatra e psicanalista Marie-France Hirigoyen lança o best-seller *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien* que inaugurou o debate em vários países e inspirou a realização de muitas pesquisas com a temática. Foi também em 1996 que a Organização Mundial do Trabalho publicou um relatório analisando diversas formas de violência no trabalho”.

3. ASSÉDIO MORAL NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

3.1. *Características do assédio moral nas relações trabalhistas*

O conceito jurídico de assédio moral é difícil de ser elaborado, devido às várias formas de sua manifestação. Barros (2011, p.732/33) definiu o assédio moral como:

Situação em que uma pessoa ou um grupo de pessoas exercem uma violência psicológica extrema, de forma sistemática e freqüente (em média uma vez por semana) e durante um tempo prolongado (em torno de uns 6 meses) sobre outra pessoa, com quem matem uma relação assimétrica de poder no local de trabalho, como objetivo de destruir as redes de comunicação da vítima, destruir sua reputação, perturbar o exercício de seus trabalhos e conseguir, finalmente, que essa pessoa acabe deixando o emprego.

A exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego, é o chamado assédio moral. Conforme Vieira (2007, p.88):

Assédio moral ou violência moral no trabalho não é um fenômeno novo. Pode-se dizer que ele é tão antigo quanto o trabalho. A novidade reside na intensificação, gravidade, amplitude e banalização do fenômeno e na abordagem que tenta estabelecer onexo-causal com a organização do trabalho e tratá-lo como não inerente ao trabalho.

A humilhação repetitiva e de longa duração na vida do trabalhador e trabalhadora de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo a morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho. De acordo com Barros (2006)¹⁶:

A violência moral no trabalho constitui um fenômeno internacional segundo levantamento recente da Organização Internacional do Trabalho (OIT) com diversos países desenvolvidos. A pesquisa aponta para distúrbios da saúde mental relacionado com as condições de trabalho em países como Finlândia, Alemanha, Reino Unido, Polônia e Estados Unidos. “As perspectivas são sombrias para as duas próximas décadas, pois segundo a OIT e Organização Mundial da Saúde, estas serão as décadas do ‘mal estar na globalização’”, onde predominará depressões, angustias e outros danos psíquicos, relacionados com as novas políticas de gestão na organização de trabalho e que estão vinculadas as políticas neoliberais.

Hirigoyen (2006), busca caracterizar o assédio moral destacando que no primeiro momento ele mostra-se como inofensivo, quase insignificante. Inicialmente o assediado não dá muita importância ao fato e não se mostra ofendido, entretanto, quando as práticas tornam-se metódicas e constantes, este passa a se sentir perseguido, rebaixado e inferiorizado. Ao longo de uma situação de assédio moral, a vítima sente fobia simplesmente ao ver o assediador, trazendo o medo, e caso resista, o agressor buscará uma manobra para equivocar e fazer com que o assediado pratique erros, justificando a situação de assédio moral.

3.2. Assédio moral nas instituições bancárias

Com o advento da tecnologia e a consequente informatização dos serviços bancários, os serviços que antes eram manuais passassem a ser feitos digitalmente, necessitando assim de pessoal qualificado que atendesse as novas demandas do setor.

Assim, houve uma desconfiguração ou reconfiguração da carreira bancária, tendo em vista a concepção de novos e modernos processos no que diz respeito às operações bancárias, suprimindo a necessidade de especialistas nas áreas e acarretando uma constante qualificação dos que já trabalham no banco. Esses trabalhadores têm, muitas vezes, uma metodologia de trabalho defasada não acompanhando as novas tecnologias. Se a informatização já atinge parte majoritária da população não é difícil encontrar profissionais mais novos e mais qualificados que possam cumprir as metas em tempo hábil, além de suportar jornadas de

¹⁶ FAÇANHA, Raimunda Celia de Oliveira. **Assédio moral nas relações de trabalho**. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/37062070/o-assedio-moral-nas-relacoes-de-trabalho---tcc>> Acesso em: 24 de julho de 2018.

trabalho mais longas. Essa rotatividade no que tange as relações de trabalho faz com que o assédio moral seja ainda mais insidioso nas relações bancárias, partindo da mesma premissa, Nertz e Mendes apud Márcia Reis e Rubens Teixeira et al. (2010; 3-4)¹⁷ pontuam que as pressões para o cumprimento de metas, o excesso de atividades, as agências lotadas, o barulho, o clima de tensão, as reclamações das chefias e dos clientes, o medo de assaltos e, principalmente, o medo do desemprego, são situações que agora fazem parte do cotidiano do trabalhador bancário.

Essas situações, segundo as autoras, costumam vir acompanhadas de aumento de horas extras, dobras de turno e mais e mais pressão. As metas, em sua maioria, são descritas como inatingíveis, muito além dos limites físicos e psicológicos do trabalhador. Há ainda, um estímulo exagerado à Competitividade entre os colegas e grandes exigências quanto à qualificação profissional.

Além dos perigos que circundam a profissão de bancário, a ganância por lucros acrescentada da concorrência inerente as atividades bancárias deixam ainda mais penosas a execução de tal atividade profissional.

O uso de informatização nas agências bancárias trouxe várias conseqüências, como a redução de custo a celeridade na execução das operações, além da extinção de milhares de postos de trabalhos, dessa forma, a pressão por cumprimento pontual de metas, o aumento tanto da jornada de trabalho e de horas extras cominaram na existência de um assédio ainda mais latente nas relações bancárias.

Assim afirma REIS E TEXEIRA (2010;4) ao relatar que a categoria bancária passou, nas últimas décadas, por um conjunto de transformações que alteraram expressivamente a organização do trabalho e aumentaram as exigências sobre o trabalhador. Na visão de Lorangeira (1997, p. 118), uma das repercussões dessas exigências diz respeito ao novo perfil do profissional bancário.

Segundo a autora, “o perfil do novo bancário é, portanto, traçado a partir da ênfase na capacidade de lidar com tarefas não prescritas e com limites pouco definidos, contrariando a exigência anterior, quando as atividades eram claramente delimitadas pelo manual”.

Além da exigência de qualificação técnica ao trabalhador, associada as constantes formas de desestabilização no desempenho de suas funções personificada pelo assédio moral,

¹⁷ REIS, Marcia Cristina dos; TEIXEIRA, Rubens de França; *et al.* **Assédio Moral no setor bancário**. Disponível em: www.ead.fea.usp.br/semcade/13semcade/resultado/trabalhosPDF/649.pdf. Acesso em : 24/07/2018.

os padrões de socialização com os clientes é exigida caracterizando um esforço ímpar nas atividades de cunho bancário, conforme argumenta Jacques e Amazarray apud REIS E TEIXEIRA (2006;4-6):

“...que esta nova flexibilização do trabalho bancário implica não somente na qualificação técnica, mas exige do profissional certos padrões de comportamento, como estar sempre disposto a vender, ser amável, comunicativo, equilibrado, fidelizar os clientes, ser capaz de adaptar-se as rápidas mudanças e ao intenso ritmo de trabalho e tolerar a pressão e o estresse da profissão. ”

Em conformidade com as diversas formas de deteriorização da capacidade de produção do trabalhador, entra em cena a possibilidade de ganho salarial através de abonos e vantagens que seriam ganhos com treinamentos, cursos qualificadores que são indispensáveis para a manutenção do cargo dando ao que seria um estímulo extra para a execução da jornada de trabalho um efeito contrário, tendo em vista que os treinamentos em sua maioria são feitos no fim de semana, tempo esse que seria de lazer do empregado, além de que tais qualificações são condições necessárias e fundamentais para o crescimento do empregado dentro da empresa. O que seria uma tentativa da empresa em alçar os seus ganhos e em tese qualificar os funcionários em troca de adicionais nas remunerações dos mesmos acaba configurando assim atmosfera hostil no ambiente de trabalho.

Dentre os prejudicados com tal situação estão os clientes que recebem um atendimento desqualificado, logo em seguida o próprio banco que tem a sua produtividade comprometida com baixos rendimentos, evidenciando assim um cansaço tanto na seara física quanto na seara mental, desencadeando assim efeitos psicossomáticos.

Os efeitos psicossomáticos trazem influência na saúde mental e física do agente que sofre assédio moral, a mente influencia o corpo e este exterioriza todos os fluídos negativos (stress, pressão, assédio moral) através de doenças, algumas delas como úlcera, asma, problemas de circulação todas essas doenças causadas pela pressão que sofrem no ambiente de trabalho e que causa desdobramentos no âmbito medicinal.

Os efeitos psicossomáticos mais graves situam-se no seu estado mais grave com a síndrome de Burnout. Nessa perspectiva há um esgotamento físico e mental do funcionário em relação ao longo período em que sofreu estresse profissional tendo conseqüências graves evidenciando a maçante jornada de trabalho dos bancários, conforme MASI (2000;72):

“Para os trabalhadores de muitos países permanecem válidas as observações feitas por Schulz há um século e meio: “Milhões de homens conseguem obter os meios de subsistência estritamente necessários somente por meio de um trabalho cansativo, fisicamente desgastante, moral e espiritualmente deturpante. Eles são obrigados até a considerar como uma sorte a desgraça de ter achado um tal trabalho.

3.3. Legislação pertinente

As relações trabalhistas¹⁸ no ambiente bancário, e as diversas formas de agravo no que concerne à realização do labor trouxeram mazelas de caráter funcional, necessitando de legislação que assegurasse defesa a tutela de direitos (bom ambiente de trabalho, tratamento respeitoso, possibilidade de diálogo).

A dignidade da pessoa humana deve ser o Norte buscado nas normas trabalhistas. A Constituição de 1988 traz no seu Título II Dos Direitos e Garantias Fundamentais matéria competente no que se refere à prioridade do homem em razão do Estado, em razão das relações signatárias. Conforme DELGADO (2011;121)¹⁹,

“Do ponto de vista da criação de condições favoráveis a mais ampla participação dos grupos sociais na geração de normas jurídicas a comporem o universo normativo do país, democratizando o sistema de gestão trabalhista vigorante, parece claro que a nova Carta teve flagrante intenção de colocar a sociedade brasileira nesse caminho...”

Ressalta-se o rol taxativo do art 1º da CF/88, no que se refere ao Princípio da Dignidade da pessoa humana, que foi soerguido a princípio constitucional, consoante escólio de Alice Monteiro de Barros apud SILVA²⁰, “a dignidade humana é um valor superior que deverá presidir as relações humanas, entre as quais as relações jurídico-trabalhistas. ”

¹⁸ Relação de trabalho é o gênero, que compreende o trabalho autônomo, eventual, avulso etc. Relação de emprego trata do trabalho subordinado do empregado em relação ao empregador. MARTINS, Sérgio Pinto. Op.cit. pg. 78.

¹⁹ SANTANA, Saulo Santos. SANTOS, Stimilson Oliveira. **Assédio moral nas instituições bancárias.** Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12363#_ftn3>. Acesso em: 24/07/2018.

²⁰ Alice Monteiro de Barros apud Jaqueline Heldt da Silva. Op.cit.pg.47

Ressaltando a importância que adquiriu na sociedade tal princípio, várias constituições anteriores a Constituição pátria de 1988 elucidavam a dignidade da pessoa humana como relevante nas discussões acerca de um melhor ambiente de trabalho para os funcionários, a exemplia gratia, SILVA, “a Constituição Weimar de 1919, a Constituição Portuguesa de 1933 e a Constituição da Irlanda de 1937, as quais já previam em seus textos o princípio da dignidade da pessoa humana. ”

Todas essas tentativas em assegurar ao homem a proteção de direitos fundamentais para o enfrentamento do mesmo perante a sociedade e as relações trabalhistas encontrou amparo na Declaração Universal dos Direitos Humanos elaborada pela ONU datada de 1948, sob a ótica BOBBIO (2004; 26),

“A Declaração Universal dos Direitos Humanos representa a manifestação da única prova através da qual um sistema de valores pode ser considerado humanamente fundado e, portanto, reconhecido: e essa prova é o consenso geral acerca da validade. Os jusnaturalistas teriam falado de consensus omnium gentium ou humani generis”.

Salienta-se a existência do art 7º, XXII da CF, que expõe os direitos dos trabalhadores, aduzindo a necessidade da criação e manutenção de um ambiente de trabalho que traga todas as condições necessárias para a excelência na prestação do serviço, privilegiando assim a questão da saúde psicossomática do empregado.

As proveniências de normas que regulamentam o tratamento filantrópico em relação ao trabalhador fizeram com que fosse criada a CLT em maio de 1943 e que visa proteger e resguardar os direitos inerentes aos trabalhos que são regidos por relações contratuais.

Na perspectiva de MARTINS (2009;78), “A CLT disciplina a relação de empregados. A Justiça do Trabalho, de modo geral, julga questões de empregados. ” A CLT também normatiza a qualificação do ambiente do trabalho, dispositivos esses que estão expostos nos arts. 155, 157 e 169. Deixando a lume a preocupação do legislador em normatizar as regras no tocante ao ambiente do trabalho. Analogamente a esses preceitos legais, os arts 224 à 226, 910 e 919 da CLT, traz normas que regulam a categoria bancária evidenciando um liame existente entre as normas de proteção do ambiente de trabalho e os bancários.

A Justiça do Trabalho e todos os órgãos que se submetem a mesma têm decidido a favor dos funcionários que impetram ação requerendo indenização por assédio moral por parte da empresa, conforme ementa da decisão da 1ª Vara da JT de Erechim:

“Dano moral. Assédio moral. Rigor excessivo adotado pelo empregador. Cobranças exacerbadas sobre a produtividade do empregado. Constante vigilância. Violência psicológica, de forma sistemática. Limitação e controle da frequência de idas ao banheiro. Violação aos direitos de intimidade e privacidade. Indenização devida. 2. Despedida indireta. Reconhecimento apenas por decisão judicial. Expressa manifestação da vontade do reclamante de resilir o contrato de trabalho. Ausência de vício de CONSENTIMENTO. Contrato extinto. Impossibilidade de desconstituição e conversão em outra modalidade de despedida. Inocorrência de despedida indireta. Art. 483 da CLT”. (Exmo. Juiz Leandro Krebs Gonçalves. Processo nº 00639-2008-521-04-00-0. 1ª Vara do Trabalho de ERECHIM. Publicação em 06.04.2009).

3.4. Legislação local

Em relação a existência de matéria legal sobre o tema, no Estado do Rio Grande do Norte, temos a Lei nº 189/02, de 23 de fevereiro de 2002, **Lei contra assédio moral de Natal – RN**, que dispõe sobre a aplicação de penalidades à prática de assédio moral nas dependências da administração pública municipal direta, indireta, autárquica e fundacional, por servidores públicos municipais nomeados para cargos de confiança:

Artigo 1º - Ficam os servidores públicos municipais de Natal, de qualquer dos poderes constituídos, nomeados para cargos de confiança, sujeitos às seguintes penalidades administrativas, pela prática de assédio moral nas dependências dos locais do trabalho, e no desenvolvimento das atividades profissionais:

Advertência escrita:

Suspensão, cumulativamente com:

- Obrigatoriedade de participação em curso de comportamento profissional;
- Multa.
- Exoneração

4. JURISPRUDÊNCIA

Em virtude das reclamações trabalhistas envolvendo os bancos serem bastante comuns, há vasta jurisprudências sobre o assédio moral envolvendo o ambiente de trabalho dos bancários.

A primeira jurisprudência a ser apresentada é do TRT da 1ª Região, em que comprova o exposto acima. Vejamos

EMENTA: Recurso do Reclamado do reclamante. ASSÉDIO MORAL. FIXAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. Quanto à quantificação do dano moral, registro que, em regra, o valor fixado terá por essência as particularidades de cada caso concreto, tendo em vista que não há no nosso ordenamento jurídico um sistema tarifado relativo ao cálculo do valor a ser atribuído ao dano moral sofrido, devendo ser considerado a extensão do dano, o caráter pedagógico e inibitório da indenização por dano moral e a capacidade financeira do réu. Nestes termos, entendo que o valor deve ser fixado em R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), a fim de atender ao princípio da razoabilidade e a equidade. Registre-se o entendimento de que a fixação de valores ínfimos retiraria, dada a natureza e poder econômico do ofensor, o caráter pedagógico que lhe é próprio, pois, parodiando a sabedoria popular, que afirma ser o bolso a parte mais sensível do corpo humano, o lucro operacional é a parte mais sensível das sociedades empresariais. Se a indenização é de montante que não se faz sentir pela conhecida instituição bancária, não a sensibiliza a adotar medidas visando impedir a repetição do ocorrido - dever de prudência. Nego provimento ao recurso do reclamado, e dou parcial provimento ao do reclamante. (TRT-1 - RO: 00013183420125010005 RJ , Relator: Bruno Losada Albuquerque Lopes, Data de Julgamento: 12/08/2014, Quarta Turma, Data de Publicação: 18/08/2014).

Analisando este julgado, percebe-se que esta turma do TRT 1ª Região, julgou um recurso ordinário proferido contra o Banco Mercantil S.A. onde o acórdão deixa claro que o valor da indenização será fixado de acordo com a individualidade de cada caso concreto. Esse acórdão fixa um valor de indenização num total de cinquenta mil reais, sendo esta quantia considerada alta e por isso de caráter educativo, embora seja sabido que cinquenta mil reais perto do lucro que o banco auferia anualmente não pode ser considerada um valor alto com caráter educativo.

O próximo acórdão a ser apresentado, também do TRT 1ª Região, constada que a humilhação e a dor íntima dão ensejo à indenização.

BANCÁRIO. DIRETOR SINDICAL. ASSÉDIO MORAL. O tratamento desigual e arbitrário por parte do superior hierárquico configura abuso de direito. Na esfera trabalhista, a dor íntima e a humilhação causada ao empregado gera o direito de reparação através de indenização pelos danos morais sofridos. Uma vez ilustrada a relação de causa e efeito entre o tratamento dispensado pelo agente e o dano sofrido, como restou provado nos autos, fica latente o dever de reparação. O empregador, ao ultrapassar os limites do razoável, fere diretamente o Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana. Adotemos o seguinte critério: 50% do valor da última remuneração vezes o número de meses trabalhados durante o período imprescrito em que o reclamante sofreu o comprovado assédio moral. Recurso parcialmente provido

apenas para reduzir o valor da indenização. (TRT-1 - RO: 00003645020125010243 RJ , Relator: Antonio Cesar Coutinho Daiha, Data de Julgamento: 29/10/2014, Terceira Turma, Data de Publicação: 13/11/2014).

Neste processo contra o banco HSBC Bank S.A, a sentença em primeira instância foi favorável em parte ao Reclamante, condenando o banco ao pagamento de indenizações por danos morais. Insatisfeito com a condenação, o HSBC Bank S.A recorreu, pedindo a extinção da indenização. Em acórdão proferido pelo TRT 1ª Região, é reconhecido o direito do Reclamante em receber danos morais. Tendo em vista que o bancário sofreu tratamento desigual e arbitrário, sofrendo humilhações.

Desse modo, o empregador feriu o princípio da dignidade humana, atentando contra a honra e moral do empregado. Nota-se nos dois acórdãos acima, que o valor exato da indenização não é previsto na legislação brasileira, ficando a cargo da jurisprudência esta decisão.

Os sindicatos têm grande importância nas relações de trabalho, pois são eles os responsáveis por denúncias de abuso. Em 2013 o sindicato dos bancários fez uma denúncia ao Ministério Público do Trabalho da 22ª Região, que averiguo a existência do assédio moral organizacional em agências do Banco do Brasil:

A investigação foi iniciada em janeiro de 2013 pela procuradora do Trabalho, Maria Elena Rego, que recebeu denúncia do Sindicato dos Bancários, alegando que funcionários do banco estavam adoecendo por causa de pressões sofridas no ambiente de trabalho. “Os gerentes eram submetidos a pressões psicológicas muito além do limite do suportável. O banco adotou um sistema baseado no medo e no terror, que os levou a adquirir doenças físicas e psíquicas”, argumentou a procuradora.²¹

O Banco do Brasil foi condenado a pagar indenização por dano moral coletivo de cinco milhões em decorrência da prática do assédio moral. Segundo o Ministério Público do Trabalho da 22ª Região, as investigações apuraram que o sistema de cobrança de metas, via celular e e-mails, era abusivo e exagerado, “As mensagens tinham um tom sarcástico e ameaças veladas, o que configura o assédio organizacional. ”

A Justiça do Trabalho do Piauí, também determinou que o Banco do Brasil, contratasse profissionais especializados para cuidar da saúde mental dos empregados e

²¹ ASCOM, “Justiça condena Banco do Brasil em cinco milhões por assédio moral” - Ministério Público do Trabalho -PI, disponível em: <http://www.prt22.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-go/112-justica-condena-bb-assedio-moral> Acesso em: 12/10/2017.

cuidasse das questões organizacionais, ficando expressamente proibido o envio de mensagens em tom sarcástico cobrando metas.

De acordo com o site do Ministério Público do Trabalho da 22ª Região Além da multa, o banco terá que contratar, em 30 dias, profissionais especializados em saúde mental no trabalho para elaboração de diagnóstico sobre condições organizacionais, não poderá efetuar cobranças recorrentes das metas por envio de mensagens ameaçadoras e irônicas aos trabalhadores, dentre outras obrigações. Em um outro caso recente e ainda sem sentença, o Ministério Público do Trabalho da 10ª Região, pede a condenação do banco Itaú S.A pela prática do assédio moral organizacional. Segundo o site do Ministério Público do Trabalho da 10ª Região:

O Ministério Público do Trabalho em Palmas (TO) pede na Justiça Trabalhista a condenação do Banco Itaú S.A. por prática de assédio moral organizacional no Estado do Tocantins. A multa pretendida é de R\$ 20 milhões por dano moral coletivo. A investigação promovida pelo MPT-TO foi conduzida pela procuradora Mayla Mey Friedriszik Octaviano Alberti, que buscou, reiteradas vezes, a manifestação do Banco para defesa. Este, no entanto, manteve-se inerte durante todo o procedimento, sem apresentar os documentos solicitados, nem responder as notificações enviadas.²²

A denúncia partiu do SINTEC-TO – Sindicato dos trabalhadores em Empresas de Créditos do Estado de Tocantins-, segundo o site do Ministério Público do Trabalho, o sindicato informou o excesso de trabalho estava ocasionando problemas físicos e psicológicos nos trabalhadores. A situação chegou ao extremo quando uma funcionária do banco passou mal e teve um aborto. Esgotada e acumulando funções, a bancária teve um aborto espontâneo e só foi permitida deixar a agência, quando fechasse a tesouraria, o que ocorreu três horas depois do aborto.

As denúncias efetuadas pelos sindicatos são os pontos de partida para as investigações efetuadas pelo Ministério Público do Trabalho. São atuações de grande importância, para coibir as práticas do assédio moral organizacional e impedir que mais bancários sofram com as consequências. Espera-se mais conquistas da categoria dos bancários que resultem no fim de práticas como assédio moral, no fim de instrumentos de gestão que resultem em um ambiente de trabalho destrutivo. A organização sindical bancária é forte, e com denúncias e

²² ASCOM, “Banco Itaú é processado por assédio moral após funcionária abortar em agência”, Ministério Público do Trabalho 10ª Região – Palmas/TO, disponível em: <http://www.prt10.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-df-to/411-banco-itaue-processado-por-assedio-moral-apos-funcionaria-gravida-abortar-em-agencia>. Acesso em: 12/10/2018.

negociações coletivas podem ajudar a firma o compromisso de manter a dignidade dos trabalhadores.

5. ASSÉDIO MORAL NA AGÊNCIA JOÃO CÂMARA RN

A base do assédio moral está na repetição, deste modo define-se no tempo e não pode ser diagnosticado imediatamente após a primeira hostilidade. Não se dar bem com seu superior é normal. O problema é quando a questão se torna pessoal e o empregado se vê discriminado no ambiente de trabalho, sofrendo, constantemente, humilhações.

A perseguição também é outra característica. A vítima escolhida, em geral, é isolada do grupo e impedida de se expressar. Sem explicações, passa a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada e desacreditada diante dos pares.

São exemplos de assédio moral ameaçar de demissão, ofender, sobrecarregar de trabalho, dificultar a execução de tarefas, isolar a pessoa, desmoralizar publicamente, desvalorizar o trabalho efetuado, expor a vida ou problemas particulares, cobrar desmedidamente o rendimento do empregado ou deixar de conversar com a pessoa.

É o sentimento de ser ofendido, menosprezado, constrangido e ultrajado pelo outro no ambiente de trabalho. Essa humilhação causa dor, tristeza e sofrimento.

Observa-se através de uma carta enviada ao sindicato dos bancários do RN (Apêndice) por um funcionário da agência da Caixa Econômica Federal da cidade de João Câmara, interior do Estado, uma evidência documentada de um caso concreto que resume acontecimentos ocorridos, segundo este determinado empregado, que relatam fatos e mostram a frustração e o descontentamento caracterizadores do assédio moral, que aconteceram por um período de aproximadamente dois anos sem que ninguém fizesse algo a respeito, envolvendo tanto funcionários, terceirizados e estagiários.

Tal questão mostra a necessidade de um estudo e de um trabalho informacional, de conscientização, de mudança comportamental para que não se chegue a tal situação constrangedora e degradadora motivada por comportamentos descuidados, evidenciados por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa através de ameaça ao seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

A referida carta foi protocolizada junto ao sindicato, porém, não houve maiores consequências para o gestor da unidade. O funcionário formalizou a denúncia, relatando, por escrito, fatos presenciados e que chegaram a seu conhecimento, de forma bastante sarcástica e excêntrica, fazendo questão de notificar todas situações descritas. Embora ter demonstrado

coragem e comprometimento, o referido empregado chegou a ser ridicularizado por alguns colegas de trabalho pela forma que se expressou, embora apoiado por outros.

O empregado, apesar de emocionalmente abalado, seguiu alguns dos preceitos básicos para lidar com tal situação, embora optou por escolher uma maneira pouco convencional de denunciar o problema (carta protocolada), expressando toda a sua raiva e frustração.

Algumas informações e aprendizados mostraram-se importantes para ajudar a reagir contra o assédio moral, como, por exemplo, o ato de anotar com detalhes toda as humilhações sofridas (dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome do agressor, colegas que testemunharam, conteúdo da conversa e o que mais achar necessário, procurando a ajuda do Sindicato e dos colegas, principalmente daqueles que testemunharam o fato ou que já sofreram humilhações do agressor.

O apoio é fundamental dentro e fora da empresa. Importante, também, evitar conversar com o agressor sem testemunhas. Ir sempre com colega de trabalho ou representante sindical, o que, infelizmente, não aconteceu no fato narrado.

Houve, também, denuncia realizada ao comitê de ética da Caixa, embora os acontecimentos poderiam ter sido relatados, também, para outros canais da sociedade além do Sindicato e da própria Caixa, como o Ministério Público e a Justiça do Trabalho, Comissão de Direitos Humanos e Conselho Regional de Medicina.

Percebeu-se, também, que é importante dividir os problemas com os familiares, amigos e colegas, pois o afeto e a solidariedade são fundamentais para recuperação da auto-estima, dignidade, identidade e cidadania.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do convívio, da análise, da percepção e deste estudo, foi possível perceber o quanto o assédio moral é nocivo aos trabalhadores que são atingidos por este mal. As consequências podem tomar grandes proporções aos trabalhadores que podem ser acometidos de doenças psíquicas ligadas direta ou indiretamente ao assédio moral, tais como Crise de ansiedade, Depressão, TOC-Transtorno Obsessivo Compulsivo, diagnosticamente comprovadas.

Não é difícil constatar em agências bancárias o assédio moral. Conforme analisado durante o estudo, o assédio moral organizacional não é privilégio dos bancos e das entidades privadas, mas a categoria dos bancários sente isso de forma mais intensa, por lidar com o sistema financeiro e sentir os reflexos da economia. A legislação atual existente muito fala das entidades públicas, deixando a cargo da jurisprudência as ações que lidam sobre o assédio

moral contra os bancos. A omissão da legislação pode transparecer de forma errada, que a prática do assédio moral não é um assunto de seriedade que merece destaque e regulamentação.

As leis de âmbito municipal e estadual podem servir de parâmetro para que novos projetos de leis possam surgir. Desta forma, o sindicato ganha um importante papel. É o sindicato que pode orientar os funcionários, promover campanhas, assinar acordos ou convenções coletivas e denunciar ao ministério público do trabalho quaisquer irregularidade que venha ocorrendo. Diante disso, ante a ausência legislativa, pode-se concluir que fortalecer a luta coletiva por melhores condições de trabalho e fim da prática do assédio moral é o melhor caminho para os bancários.

O assédio moral é muito mais que um fenômeno que ocorre e perturba o dia-a-dia do trabalhador. Principalmente na categoria estudada, a categoria dos bancários, nota-se outro tipo, o assédio moral organizacional. A prática tem se intensificado nos últimos anos, e a explicação para esse fato pode estar nas formas em que as empresas e, sobretudo, as instituições bancárias se organizam. O trabalho dos bancários sofreu grandes alterações, saiu de cena o bancário administrativo, que exercia trabalhos burocráticos, e entrou o chamado bancário vendedor, que instiga os laços de relacionamento com os clientes, visando mais vendas. Este novo bancário ficou com novas funções e obrigações. Agora, os bancários lidam diariamente com metas de vendas.

É necessário que esta nova organização seja vista com muita cautela para que não caia no contexto da ideia de que tudo é permitido para alcançar os objetivos. Nesse tipo de assédio, a má gestão passa a ser a responsável pela disseminação do assédio moral. É evidente, que nas instituições bancárias também existe o assédio moral interpessoal. Mas percebe-se, que a principal causa do assédio nos bancos é a má gestão. Ao longo do estudo apresentado, verificou-se que além do alto número de cobrança, a forma como as cobranças são feitas também são elementares qualificadoras do assédio moral, O assédio moral também pode ser demonstrado por ordens emanadas do empregador que serão praticamente impossíveis de serem cumpridas, ou por exigir certas tarefas sem conceder os meios para cumpri-la.

Ao contrário do que muitos pensam, o assédio pode partir do Chefe ou não. Geralmente ocorre quando há relações hierárquicas autoritárias, em que prevalecem atitudes negativas dos superiores em relação a seus subordinados, com ataques repetitivos. Mas o assédio moral pode partir também de pares, não somente de superiores.

Normalmente começa com críticas constantes do agressor a um funcionário, que é impedido de trabalhar ou vê-se sobrecarregado de tarefas. Assim, o agressor pode mais facilmente criticá-lo. A pessoa que sofre o assédio moral sente dificuldade em se defender.

Depreendendo que a busca por melhores condições de trabalho é uma luta oriunda da classe proletária desde tempos remotos, o assédio moral é característico de uma nova maneira de se pensar no trabalho, onde a busca insaciável pelo lucro define e modela os meios que os trabalhadores deverão alcançar suas metas e alçar ao patamar mais alto o lucro das empresas.

O assédio moral muitas vezes se confunde com o próprio trabalho, tendo em vista a prática de assédio antes mesmo da origem do labor, constatando que além de um problema na seara trabalhista que desencadeia fatores psicossomáticos no trabalhador, é um embuste de ordem histórica.

De todas as tentativas de impor duras regras de trabalho com uma subordinação exacerbada do funcionário o assédio moral é o que se agrava de forma mais célere, e ignota por diversos segmentos da sociedade e do próprio trabalhador.

Destarte a legislação brasileira e a sociedade internacional perceberam a necessidade de criação de normas que obstruísse a crescente no que tange ao assédio moral nas relações de âmbito trabalhista.

A defesa a um melhor ambiente de trabalho foi transgredida em diversas categorias profissionais, colidindo nas instituições bancárias, onde a prática de sitiar o funcionário através de humilhações e denegrir a imagem do mesmo perante seus colegas é trivial.

Em síntese, é notória a presença de assédio moral nas relações trabalhistas que datam de muito tempo, nas instituições bancárias tal prática aduz o conseqüente prejuízo na saúde física e mental do trabalhador, além de danos sociais e econômicos para a empresa.

Conclui-se que, mesmo com o risco de represália ou eventual ridicularização, é importante que haja a denúncia. As principais armas contra o assédio moral são a união e a denúncia. A vítima deve procurar ajuda do Sindicato e dos colegas e denunciar. A testemunha deve ser solidária pois poderá ser a próxima vítima. São os laços afetivos e a troca de informações que permitem a resistência, porque o medo só reforça o poder do agressor.

A denúncia deve ser registrada via site do Sindicato, e também pessoalmente, na sede do Sindicato e nas regionais. O sigilo é garantido.

O Assuma o Controle é um instrumento conquistado pela categoria na Campanha Nacional de 2010. Em 2014, a categoria garantiu a inclusão na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) de uma cláusula que prevê que o monitoramento de resultados (nome que os

bancos dão para a cobrança por metas) será feito “com equilíbrio, respeito e de forma positiva para prevenir conflitos nas relações de trabalho”.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALARCON, Daniela. TERRIBILI, Lucas. **Basta de Assédio Moral**. Disponível em: <<https://sites.google.com/site/bastadeassediomoral/historia-do-assedio-moral>>. Acesso em 24/07/2018.

ASCOM, “**Banco Itaú é processado por assédio moral após funcionária abortar em agência**”, Ministério Público do Trabalho 10ª Região – Palmas/TO, disponível em: <http://www.prt10.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-dfto/411-banco-itaue-processado-por-assedio-moral-apos-funcionaria-gravidaabortar-em-agencia>. Acesso em: 12/10/2018.

BOTELHO, Silvania Prisco Correia. **Assédio Moral no ambiente de trabalho**. Disponível em : www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1452. Acesso em: 24/07/2018.

CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL - RN Lei nº 189/02, de 23 de fevereiro de 2002, **Lei contra assédio moral de Natal – RN**. Disponível em: <http://www.sindsaudern.org.br/_upimgs/downloads/arq558993136cdc2.pdf>. Acesso em 28 de novembro de 2018.

FAÇANHA, Raimunda Celia de Oliveira. **Assédio moral nas relações de trabalho**. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/37062070/o-assedio-moral-nas-relacoes-de-trabalho---tcc>>. Acesso em: 24 de julho de 2018.

FELICIANO, Guilherme Guimarães. **Curso crítico de direito do trabalho**. Teoria Geral do Direito do Trabalho. São Paulo, Saraiva, 2013.

FORMIGA, Leticia Moreira Costa. **Assédio moral no meio ambiente de trabalho do bancário.** Disponível em: <<https://www.webartigos.com/storage/app/uploads/public/588/508/26a/58850826a8714042789110.pdf>>. Acesso em: 12 de outubro de 2018.

O que é assédio moral. Disponível em: <<http://spbancarios.com.br/03/2017/o-que-e-assedio-moral>>. Acesso em: 10/08/2018.

REIS, Marcia Cristina dos; TEIXEIRA, Rubens de França; *et al.* **Assédio Moral no setor bancário.** Disponível em: <www.ead.fea.usp.br/semade/13semade/resultado/trabalhosPDF/649.pdf>. Acesso em: 24/07/2018.

RESENDE, Ricardo. **Direito do trabalho esquematizado**, Método, São Paulo, 2013.

SANTANA, Saulo Santos. SANTOS, Stimison Oliveira. **Assédio moral nas instituições bancárias.** Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12363#_ftn3>. Acesso em: 24/07/2018.

SILVA, Jaqueline Heildt da. **Assédio Moral nas relações de trabalho frente ao Princípio da Dignidade da pessoa Humana.** Disponível: www.assediomoral.org/IMG/pdf/Assedio_Moral_nas_relacoes_de_traalho.pdf
Acesso: 24/07/2018.

SOARES, Lena Rodrigues. VILLELA. Wilza Vieira Villela. **O assédio moral na perspectiva de bancários.** Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200003>. Acesso em: 10/08/2018.

SOUTO, Karine Gomes dos Santos. **Assédio moral no trabalho, práticas e consequências: um estudo de caso nas empresas do ramo de confecções associadas à câmara de dirigentes lojistas de montes claros.** Disponível em: <

http://www.fucape.br/premio_excelencia_academica/upld/trab/1/karine.pdf>. Acesso em: 23 de julho de 2018.

8. GLOSSÁRIO

CCT – Convenção Coletiva de Trabalho.

CFRB – Constituição da República Federativa Brasileira.

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas.

ONU – Organização das Nações Unidas.

TOC – Transtorno Obsessivo Compulsivo

9. APÊNDICE

DENÚNCIA

A ERA O DITADOR DA AGENCIA JOAO CAMARA)

Recebido em
[assinatura]
 COORD. SESBR

Era uma vez um ditador na agência João Câmara, seu nome de registro conhecido como [redacted] que assediava seus colaboradores, estagiários e terceirizados no qual humilhava, fazia promessas que jamais poderiam ser cumpridas, enfim mandava e desmandava ao seu bel-prazer. Veja as seguintes situações da agência João Câmara/RN

- 1- O funcionário [redacted] com a função de caixa, que tinha a promessa desde o ano de 2014 assumir a função de Assistente de Negócios no PJ, pois o mesmo desempenhava a função de caixa e simultaneamente também fazia o pessoal jurídico ao final do dia auxiliando. Em 2014, após a unidade bater a meta de alta performance em 2014, ficou evidente que o funcionário seria nomeado, mas o "ditador" nas suas férias convocou outro funcionário da capital chamado [redacted] sendo que na agência tinha 2 funcionários no banco de oportunidades no qual poderia ser nomeado. Depois o funcionário Jorge foi embora menos de 1 mês na unidade e a vaga de assistente ficou vacando. Daí mais uma vez o funcionário [redacted] assumiu a vaga na esperança de ser nomeado como assistente. Mas tudo não passou de conversa fiada, o ano terminou e o "ditador" não cumpriu suas promessas e continua ditando as suas normas;
- 2- Mas não para por aí as suas ações maléficas. Cada funcionários, estagiários e terceirizados tem uma chicotada que tomou dele nessa gestão de ditadura. O funcionário [redacted] que também tinha promessa de assumir a função de caixa, mas foi só conversa e hoje ele é um "coringa" faz de tudo, mas infelizmente não ganha pelo seu trabalho. Hoje ele ganha APENAS 13 dias como horista na função de caixa, mas trabalha 8 horas ou até mais nos dias de "pico" mas as horas extras ganha como TBN.
- 3- O funcionário [redacted] e alguns gerentes tentava dialogar com ele, da sua forma de governar. Mas não adiantava nada, ele era o dono da verdade e sabia o que era o "melhor para a caixa", ele dava as ordens e estas tinham que ser cumpridas, mesmo que isso fosse desvio de função e não estivesse nos normativos da caixa.
- 4- O Caixa hoje tem que fazer de tudo: Ligar para clientes para vender título de capitalização, fazer conformidade durante o expediente, e no final do dia o funcionário [redacted] vai para o setor habitacional rodar contratos habitacionais;
- 5- O funcionário [redacted] já teve oportunidade de ir trabalhar na agência de Natal, mas o ditador não permite e nos corredores da agência o que se diz é que ele [redacted] não vai tão cedo. Porque o "ditador" não quer, enfim, enquanto ele for o gerente ele não vai dar a "carta de alforma".
- 6- Mas as suas ações são terríveis com os estagiários. Neste ano ainda no mês de abril, ele fez a recepcionista chorar dentro da agência. O assédio moral, aos terceirizados e estagiários são infinitos. Todos temem ele, o medo, o silêncio impera dentro da agência com a sua forma de governar.

- 7- No mês de junho ele baixou o decreto: o estagiário _____ que fazia sempre uma hora de almoço, trabalhava no apoio Pessoa Física, tinha que fazer apenas 15 minutos. Porque ele tinha que atender no expresso.
- 8- A atual realidade o setor expresso social, o atendimento é feito por estagiários e após ir para o apoio Pf.
- 9- O funcionário _____ Supervisor de Atendimento, também foi alvo das suas promessas após a agência atingir a alta performance, por que a agência passou a ser porte 2 e ganhou mais um gerente Pessoa Física. O funcionário _____ teve a promessa aos 4 cantos do planeta que seria promovido como gerente PF, mas tudo não passou de enganação. Ele nomeou o funcionário _____ como gerente PF, sendo que o mesmo não estava no banco para gerente PF e sim estava no banco como gerente PJ. Mas ele decidia, trazia funcioná_____ de outras agências, sendo que quem levantou a agência com as suas chicotadas não foi reconhecido.
- 10- O auxiliar de serviços gerais _____ foi perseguido pelo "ditador" no ano passado, que ele não aguentou pediu para sair. Recentemente, ele perseguiu tanto a outra auxiliar de serviços gerais _____ que solicitou a sua demissão, mas a empresa já conhece as suas atrocidades, transferiu a mesma para outra localidade da região.
- 11- A copeira _____ também faz parte dos desvios de função, ela além de copeira faz parte do agência digital, pega documentos em arquivos, e faz as digitalizações.
- 12- Os caixas autoriza TED, DOC valores que normativamente só podem ser autoriza pelo gestor ou alguém com função gerencial, mas aqui a pressão é forte, os caixas mesmo faz as operações e autoriza.
- 13- A telefonista que foi saiu recentemente por demissão da empresa, por segundo a empresa cortes de gastos, quer ver o "bicho" na sua frente, mas não quer ver o "ditador" na sua frente. Recentemente, ele quis escolher a dedo outra pessoa da vaga da ASVEN, e causou a maior confusão na unidade.
- 14- Recentemente, a única telefonista que ficou na agência tem sido alvo de e-mails pelo "ditador" passando para empresa para tira-lá da agência. Detalhe: A telefonista trabalha há um ano na agência e nunca teve nenhuma advertência pela unidade ou pela empresa. Ele gosta de escolher as pessoas que ele convém, que faça as coisas ao seu bel prazer, do seu jeito.
- 15- Mas não param por aí... Os gerentes novatos _____ e _____ também são alvo das suas cobranças por meta mirabolantes, e daí vale gritar e somente a sua lei é a que vale, são dois fantoches nas suas mãos. Ele ordena e eles cumprem a decisão, mesmo que vá contra os princípios e valores da caixa.
- 16- Para atingir as metas mirabolantes, vale até dar premiações aos estagiários e terceirizados como: um jantar, bombons, perfumes, etc... Exemplo: quem cadastrar mais senha de internet banking, incluir cesta de serviços como pacotes dos clientes. Vale lembrar, que tem estagiários que saem até após o horário do seu expediente. Inaceitável essa situação.

- 17- O funcionário chegou algumas vezes discutir com ele, sobre a sua forma de governar, o que aconteceu é que ele já se conformou que não tem nenhuma chance de assumir uma função dentro da unidade. Pois, ele a fruta quer pessoas passivas, que aceite as suas ordens em desacordo com os normativos da caixa.
- 18- O funcionário que tem pouco tempo de caixa, foi alvo das suas ações, chegando a ser assédio moral. Pedindo a ele para cortar o cabelo, pois o seu cabelo não tinha perfil para trabalhar no atendimento. Mas não atendeu ao seu pedido, e hoje ele não tem nenhuma oportunidade de crescimento. Chegou um tempo, que ele queria que fosse para a retaguarda, pois lá os clientes não iriam ver o segundo as leis do "ditador". E hoje trabalha no atendimento Pessoa Física e no setor fgts simultaneamente, o que pode gerar riscos operacionais.
- 19- Os gerentes que saíram também sabe da sua forma de governar: que hoje atualmente trabalha na agência São Gonçalo e que trabalha na agência MIDWAJ. Sofreram pressões durante o tempo que passou na unidade de João Câmara/RN.
- 20- Mas os problemas não é só com os seus colaboradores da agência, não é também com os clientes. Os parceiros caixas (correspondentes e Lotéricas), prefeituras, houve um alargamento de relacionamento na unidade. Os construtores e empresários da região tem procurado outras agências para ter relacionamento e fazer negócios. Tem cliente que diz que só vai entrar na agência no dia que ele sair, os frutos que ele colheu e vai colher se ele estiver na agência JOAO CAMARA. NEGÓCIO ZERO!
- 21- A agência não tem espaço físico para colocar mais documentos, até mesmo os banheiros tem ripas, portas, e nos corredores cheios de armários, caixa que atrapalham até mesmo os clientes irem ao banheiro. O almoxarifado, tem tanta caixa que ninguém consegue entrar. Mas o "ditador" não esquentita a cabeça com isso, isso é coisa inútil na consciência dele, o importante é a meta.
- 22- "O ditador" nunca fez uma reunião com todos estagiários, terceirizados e funcionários para falar das suas METAS. Pra quê fazer reunião se ele já tem tudo programado na sua cabeça? Quem vai contra as leis de um tirano???
- 23- A ATUAL META DO DITADOR: Todos sem distinção, vender produtos, estagiários ligar para clientes, atender os clientes. Isso vale para estagiários e TBN e caixas.
- 24- RESUMO: CLIMA ORGANIZACIONAL ZERO.
- 25- Mas a fama do "ditador" como gestor já é conhecida em outras agencias. Que ele humilha, menospreza sem nenhum medo de ser punido, como algo normal.

Gostaria que nesses principais itens que citei acima, fosse apurado a forma de governar desse "DITADOR", que na minha visão não tem mais a acrescentar na unidade de JOAO CAMARA, há menos se for pelo meio da chicotada, fazer promessas ou assediado como ele já deixou claro em alguma de suas reuniões com os seus fantoches: gerentes PF. O silêncio, o medo, o desânimo e a injustiça impera numa

agência de interior, no qual todos tem medo de falar para não sofrer. Mas estou decidido em fazer essas denúncias, pois sei que esse modelo de gestão não é o que a empresa espera dos seus colaboradores e gestores. Penso primeiramente na empresa CAIXA e nos clientes, nos meus colegas que todos os dias estão na agência para trabalhar com ética, respeito, gestão de qualidade, e fazer o que está dentro das normas da caixa.

Estou à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários!

Mut
[Redacted]
FUNÇÃO EXTRA: CURINGA

FUNÇÃO OFICIAL: CAIXA

AG. JOAO CAMARA/RN

TEL: [Redacted]