

O ASSÉDIO MORAL DO TRABALHO EM BANCOS E OS DESAFIOS DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS

MORAL HARASSMENT IN THE WORKPLACE AND THE CHALLENGES FOR THE BANK WORKERS UNION

Karina Yuri URABE

USP (Universidade de São Paulo), Ribeirão Preto-SP.
karina.urabe@gmail.com

Valquíria PADILHA

USP (Universidade de São Paulo), Ribeirão Preto-SP.
valpadilha@usp.br

Recebido em 09/2016 – Aprovado em 12/2016

Resumo

Os bancários brasileiros vivenciam cotidianamente o assédio moral no ambiente de trabalho, o que se agrava com a pressão para bater metas. Diante desse cenário, como o sindicato está atuando em defesa dos interesses dos bancários? Escolhemos olhar mais de perto um sindicato dos bancários numa cidade do interior paulista. Os objetivos dessa pesquisa foram investigar como esse sindicato dos bancários está estruturado para receber as denúncias de assédio moral, se possuem procedimentos a serem tomados a partir da denúncia recebida, quais são esses procedimentos e se o sindicato possui plano de ações para as denúncias futuras. Realizamos uma pesquisa qualitativa que compreendeu levantamento bibliográfico, análise de documentos e entrevistas semiestruturadas individuais com cinco membros da diretoria do sindicato. Nossa pesquisa confirmou a suposição inicial de que, apesar de bem intencionado, o sindicato estudado não possui estrutura adequada para lidar com os casos de assédio moral nos bancos.

Palavras-chave: Assédio moral no trabalho. Sindicato dos bancários. Metas. Saúde do trabalhador. Setor bancário.

Abstract

Brazilian bank employees undergo daily harassment in the workplace, which is aggravated by the pressure to hit targets. In the face of this scenario, what is the banking union doing in defense of the bank employees' interests? We chose a closer look at a union in a city in São Paulo State. The objectives of this study were to investigate how this banking union is structured to receive complaints of bullying, if they have procedures to be taken from the complaint received, what are these procedures and if the union has plans of action for future complaints. We conducted a qualitative research which included literature, document analysis and semi-structured individual interviews with five members of the union board. Our research confirmed the initial assumption that, although well intentioned, the union at issue does not have the adequate structure to deal with cases of bullying in banks.

Keywords: *Bullying at work. Banking union. Targets. Worker's health. Banking sector.*

1 INTRODUÇÃO

Depressão, estresse, mal-estar físico e mental, sentimento de culpa, pensamentos suicidas, medo, angústia acometem muitos trabalhadores submetidos ao modelo gerencialista de gestão (Gaulejac, 2007). Nos bancos, o quadro não é diferente. No Brasil, nas últimas décadas, a taxa de suicídio de bancários vem crescendo, bem como a pressão por resultados e a imposição de metas inalcançáveis (Finazzi, 2009, p. 29). A pressão para aumentar os lucros e o risco de demissão crescente, o aumento das terceirizações juntamente ao ritmo frenético de trabalho e a exigência do cumprimento de metas criaram um ambiente propício para o adoecimento físico e psíquico dos bancários e a ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho.

O assédio moral no trabalho é uma forma de violência psicológica que muitas vezes não é percebida nem combatida. O setor bancário se

configura como um cenário favorável para a ocorrência dessa violência contra o trabalhador, uma vez que possui estrutura hierarquizada e burocrática, a progressão na carreira é vinculada ao cumprimento de metas, tem a pressão por produtividade e competição entre funcionários e entre agências de um mesmo banco pelo alcance das metas.

Essa pesquisa partiu do problema de que há uma violência psicológica crescente nos ambientes de trabalho em geral e no setor bancário, em particular. Em algumas empresas, funcionários não podem ir ao banheiro, são obrigados a fazer treinamentos motivacionais com prostitutas, devem deitar em caixões se não batem metas de vendas, ganham orelhas de burros e devem usá-las no trabalho ou rebolar na frente da equipe. Os exemplos de assédio moral no trabalho são bizarros e podem ser constatados em sites de notícias, congressos e revistas acadêmicas. Diante desse cenário, surgiram questões que motivaram a realização dessa pesquisa: como os trabalhadores vítimas de assédio moral no trabalho podem se proteger? A quem e de que forma podem pedir ajuda? Escolhemos focar o tema específico do assédio moral no trabalho em bancos e partimos da premissa de que os sindicatos devem ser a principal instituição de apoio aos trabalhadores que sofrem assédio moral no trabalho. No entanto, supomos que, no caso dos bancários, as ações sindicais ainda sejam insuficientes para dar o suporte necessário às vítimas, não só porque o tema é mais recente e os sindicatos estejam ainda conhecendo as implicações práticas, como também porque há um quadro geral de despolitização e perda de capacidade de enfrentamento ao capital - o que ocorre desde a década de 1990 no mundo todo (Alves, 2006; Galvão, 2013; Santos, 2009).

Compreendemos que sindicatos combativos deveriam ser "instrumentos de luta importantes para a preservação do valor da força de trabalho diante da sanha de valorização do capital" (Alves, 2006, p. 464). Consideramos que um sindicato combativo e bem estruturado deveria: a) renovar com periodicidade os seus diretores; b) fazer formação política constantemente com os

membros da diretoria e os trabalhadores sindicalizados; c) possuir uma Secretaria de Saúde; d) criar um quadro permanente contendo profissionais, tais como advogado(a), psicólogo(a) e um(a) agente de comunicação e, e) manter canais eficientes de comunicação com os trabalhadores sindicalizados.

Escolhemos olhar de perto o sindicato dos bancários de uma cidade no interior do Estado de São Paulo para verificar se nossa suposição tem sentido. Os objetivos dessa pesquisa foram investigar: a) como esse sindicato dos bancários está estruturado para receber as denúncias de assédio moral, b) se possuem procedimentos a serem tomados a partir da denúncia recebida, c) quais são esses procedimentos e se eles dão resultado para o trabalhador assediado e, d) se o sindicato possui plano de ações para as denúncias futuras. Realizamos uma pesquisa qualitativa que compreendeu as técnicas de levantamento bibliográfico, análise de documentos e entrevistas semiestruturadas individuais com 5 membros da diretoria do sindicato estudado. Seguimos as recomendações de Rubin e Rubin (1995) para a coleta e análise dos dados.

2 O CENÁRIO DE PRECARIZAÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO

Gaulejac (2007) analisa o poder gerencialista como típico das organizações a partir dos anos 1980, quando se desenvolveu o modelo japonês num contexto de políticas neoliberais. Segundo ele, o poder gerencialista concentra-se em transformar a energia psíquica (subjetividade) dos trabalhadores em força de trabalho eficiente, rentável e submissa - uma submissão livremente consentida por parte dos funcionários que estão ligados à empresa por laços abstratos, sentimentos, idealizações e com o inconsciente desejo de poder.

Seguimos Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 231) que definem a precarização do trabalho como sendo:

[...] um processo multidimensional que altera a vida dentro e fora do trabalho. Nas

empresas se expressa em formas de organização pautadas no just-in-time, na gestão pelo medo, nas práticas participativas forçadas, na imposição sutil de autoaceleração, na multifuncionalidade, dentre outros métodos voltados ao controle maximizado. São processos de dominação que mesclam insegurança, incerteza, sujeição, competição, proliferação da desconfiança e do individualismo, sequestro do tempo e da subjetividade. [...] A desvalorização simbólica, com a corrosão do sistema de valores, da autoimagem e das representações da inserção de cada um na estrutura social.

O modelo japonês trouxe a ferramenta de gestão por metas, que transfere um peso imensurável para as costas do trabalhador, pois o seu cumprimento ou não depende única e exclusivamente da competência e qualidade daquele trabalhador. As metas dadas, em sua maioria, são humanamente impossíveis de serem cumpridas e, se o trabalhador conseguir atingi-la, já tem outras. Isso gera um círculo vicioso de autoculpabilização, incapacidade e inferioridade. Além disso, a gestão por metas aliada a uma jornada flexível e à participação nos lucros e resultados compele o trabalhador ao cumprimento voluntário de longas jornadas de trabalho.

As mudanças do modo de produção capitalista, a partir dos anos 70, afetaram também a forma de atuação do sindicato e a sua capacidade de organização nos diversos segmentos de trabalhadores em escala global (Antunes, 1997; Ramalho, 1997). Hoje sabemos que o movimento sindical responsável pelas reivindicações e conquistas coletivas dos trabalhadores durante todo o século XIX e início do século XX passa a perder espaço e tem encontrado cada vez mais dificuldade em barrar os processos de flexibilização do trabalho devido à implementação intensa das novas tecnologias de informação, além da perda progressiva de seu poder de negociação com as empresas dado o cenário de instabilidade do mercado de trabalho mundial, o desemprego e a fragmentação das classes pela terceirização. Para Alves (2006, p.

470), “o núcleo hegemônico do sindicalismo brasileiro da década de 2000 está carente de utopia social capaz de mobilizar lideranças de base e desenvolver a consciência de classe”. A burocratização das estruturas sindicais criou “uma ideologia do sindicalismo que não consegue destilar esperança e catalisar forças anímicas capazes de mobilizar novas utopias sociais no imaginário de largos espectros do mundo do trabalho” (Idem). Nesse contexto, onde se insere o assédio moral no trabalho?

O assédio moral recebe diferentes nomenclaturas nos diferentes países onde é discutido. O termo *mobbing* é muito utilizado na Inglaterra, o termo *harcèlement moral* na França, o termo *ijime* no Japão e, nos países de língua portuguesa, temos assédio psicológico e terror psicológico. O psicólogo alemão Heinz Leymann é considerado o precursor dos estudos sobre o assédio moral, tendo iniciado suas pesquisas a respeito da violência e do sofrimento dos trabalhadores no ambiente de trabalho no início dos anos 1980 e introduzido o conceito de *mobbing* para descrever as formas de assédio dentro das organizações. O termo *mobbing* vem do verbo inglês *to mob*, cuja tradução é maltratar, atacar, perseguir (Hirigoyen, 2011).

A psiquiatra Marie-France Hirigoyen publicou, em 1998, o livro *Assédio moral: a violência perversa do cotidiano*. A partir daí, começou-se a falar em assédio moral e assédio moral no trabalho. De acordo com Hirigoyen (2011, p. 17),

o assédio moral no trabalho é definido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

No Brasil, em Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37) encontramos a seguinte definição:

O assédio moral é uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou um

grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

Há uma variável em comum nos conceitos de assédio moral que é a repetição da ação ao longo do tempo. A definição de assédio moral no trabalho consiste na exposição repetitiva e prolongada dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras durante a jornada de trabalho sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas e com intencionalidade.

Para Freitas, Heloani e Barreto (2008), podemos falar em *assédio moral organizacional* quando não existe na empresa reprovação para as práticas de assédio moral, não existem regras nem autoridade, não existe uma filosofia ou uma cultura organizacional que coíbam atitudes perversas. No assédio organizacional, a violência está nas suas estruturas e nas políticas organizacionais ou gerenciais, que são abusivas e inadequadas. Muito se discute a respeito da culpa do assédio moral: seria da empresa ou do assediador? Ao fechar os olhos e não tomar nenhuma providência, a empresa se omite e torna-se cúmplice das atitudes que não deveriam ocorrer. Mas, também não podemos isentar a culpa individual daquele que pratica o assédio. A justiça do trabalho entende que se a empresa sabia e não se preocupou em manter condições de trabalho dignas em ambiente de trabalho saudável, ela responde como culpada (Thomé, 2013).

Freitas, Heloani e Barreto (2008) defendem que o assédio moral no trabalho atinge os níveis individual, organizacional e social, a saber: a) *nível individual*: atinge a personalidade, a identidade e a autoestima. O assédio moral pode gerar desordens na vida psíquica, social, profissional, familiar e afetiva do indivíduo que tem a sua capacidade de concentração reduzida, tornando-se mais propenso ao erro; b) *nível organizacional*: afastamento por doenças e acidentes de trabalho, elevação do absenteísmo e o *turn-over*, redução da produtividade, piora da qualidade do clima de

trabalho, custos judiciais com indenizações, redução da atratividade de talentos no mercado dado a exposição negativa do nome da organização e, c) *nível social*: acidentes de trabalho, aumento de despesas médicas, incapacitação precoce de profissionais e benefícios previdenciários, suicídios, aposentadorias precoces, desestruturação familiar e social das vítimas.

Atualmente, não existem no Brasil políticas públicas de reabilitação profissional nos casos de adoecimento por assédio moral, o que torna difícil a reinserção desses trabalhadores, uma vez que é difícil retornar ao mesmo ambiente onde ocorreram as humilhações, conviver com testemunhas e agressores e vencer o medo. É uma questão muito complexa e um desafio para a Justiça do Trabalho, para os setores jurídico e de recursos humanos das empresas e para os sindicatos, que precisam estar preparados para evitar e sanar essas situações, dando suporte e acompanhamento diferenciado para cada caso.

3 ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO

Partindo do pressuposto de que o trabalhador bancário é uma das categorias profissionais que mais sofreu com as mudanças decorrentes da reestruturação produtiva (Maciel et al., 2007), investigamos o assédio moral especificamente nesse setor.

O bancário vive uma transformação que o coloca frente a frente às novas formas de organização do trabalho e sofre as consequências disto: um maior número de afastamentos do trabalho por LER (Lesões por Esforços Repetitivos), estresse decorrente do trabalho e sofrimento mental [...]. Diante desse quadro, pode-se pressupor que a prevalência do assédio moral no trabalho na categoria bancária seja elevada (MACIEL et al., 2007, p. 119-120).

A partir do governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2003), a reestruturação do sistema

bancário brasileiro se intensificou. O desemprego no setor cresceu: “no período de três anos e meio entre o início do Plano Real, e o final de 1997, foram eliminados 183 mil empregos nos bancos (-28%)” (DIEESE, 1998, p. 5). O setor bancário, que nos anos 1980 tinha 1 milhão de trabalhadores como força de trabalho, em 2006 possuía pouco mais de 400 mil (Jinkings, 2006). De acordo com Segnini (1999), os piores efeitos da reestruturação bancária foram o alto índice de desemprego devido às demissões em massa, a precarização do trabalho por meio da terceirização, da intensificação do ritmo de trabalho e da elevação das metas de produção.

As agências bancárias passaram a adotar o sistema de “banco de horas” e a remuneração variável como ferramentas para camuflar as longas e abusivas jornadas de trabalho e legitimar a intensificação do trabalho, em que os funcionários utilizavam horas extras para suprir essa ausência. Uma das ferramentas utilizadas para reduzir drasticamente a força de trabalho foi o Programa de Desligamento Voluntário (PDV). De acordo com esse programa, os cargos com menor responsabilidade, complexidade e funcionários com muito tempo de casa foram alvo de pressões para demissão e aposentadoria.

A Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho (Coordigualdade) elaborou uma cartilha esclarecedora que aborda conceitos, exemplos e questões relacionadas ao assédio moral, com enfoque no setor bancário.

A partir dessa cartilha elaboramos o quadro 1 contendo algumas características que tornam o ambiente bancário mais propício à prática de assédio:

Quadro 1: Características que tornam o ambiente bancário mais propício à prática de assédio

Burocracia excessiva
Metas que desconsideram a situação econômica conjuntural/estrutural
Tratamento hostil dispensado pelos gestores dos estabelecimentos bancários e pelos demais colegas aos empregados convalascentes
Resistência ao engajamento sindical, com criação de entraves
Processo de qualificação permanente
Políticas institucionais de competição entre os bancários
Políticas de demissão (PDVs) e de transferências para agências mais distantes dentro da mesma localidade
Exigência do novo perfil de bancário
Estrutura hierarquizada
Insegurança nas agências bancárias, com casuística de agressões físicas e psicológicas decorrentes de constantes assaltos.
Forte pressão por produtividade (cotas e investimentos)
Progressão na carreira vinculada ao cumprimento de metas
Baixa importância dada pela empresa à relação profissional/cliente
Institucionalização de um padrão de comportamento dos bancários pautado nas seguintes premissas: ser amável, comunicativo, ter disposição para vender produtos, fidelizar clientes.

Fonte: Organizado pelas autoras a partir de Ministério Público do Trabalho (2013).

A maioria dos *sites* de sindicatos dos bancários no Brasil apresenta um espaço próprio para tratar de conflitos nas relações de trabalho, entre eles o assédio moral. Nesses espaços, o sindicato traz informações úteis que ajudam a conceituar e esclarecer o assédio moral para todos aqueles que buscarem informações a respeito. Além de conscientizar o trabalhador sobre o assunto, existe também um espaço onde podem ser feitas as denúncias de casos de assédio moral *online*. No entanto, no caso do Sindicato dos Bancários que estudamos, o *site* é muito pouco esclarecedor e não apresenta nenhum canal *online* para as denúncias.

4 A ATUAÇÃO DO SINDICATO ESTUDADO EM RELAÇÃO AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

As entrevistas realizadas com 5 membros da diretoria do sindicato dos bancários de uma cidade do interior de São Paulo foram individuais e audiogravadas mediante autorização dos entrevistados, com duração média de 30 minutos cada. Para fins de confidencialidade, iremos nos

referir aos entrevistados por números, de acordo com a ordem das entrevistas realizadas. Segue quadro com o perfil dos entrevistados:

	Idade	Gênero	Formação escolar	Tempo no sindicato
1	51	Masculino	Superior completo	6 anos
2	48	Masculino	Superior incompleto	21 anos
3	59	Feminino	Superior completo	15 anos
4	48	Feminino	Superior completo	12 anos
5	58	Masculino	Superior completo	27 anos

Depois de transcritas as entrevistas, dividimos e agrupamos as informações em 5 categorias de análise, que são: 1) Como os diretores do sindicato definem o assédio moral no trabalho; 2) As práticas de assédio moral mais comuns relatadas; 3) Como o sindicato está estruturado para receber as denúncias de assédio moral; 4) Os procedimentos a serem tomados a partir da

denúncia recebida e 5) Planos de ação para denúncias futuras. Após a leitura e categorização das entrevistas, as categorias em comum foram agrupadas e analisadas a fim de encontrar concordâncias e contradições entre os entrevistados e dados que comprovem ou refutem a nossa premissa de pesquisa.

4.1 Como os diretores do sindicato definem o assédio moral no trabalho

De uma maneira geral, todos os diretores demonstraram ter uma noção do que é o assédio moral, uma vez que mencionaram as emoções, os sentimentos das vítimas e as relações de poder abusivas:

“A pessoa se sente diminuída e aí você caracteriza o assédio, porque ele incorporou aquilo, ele incorporou a crítica como sendo real, como sendo um fracasso dele e como sendo uma necessidade de superar ou cumprir os objetivos que estão sendo propostos a ele para poder se sentir alguém, caso contrário ele se sente humilhado. [...] é a pessoa usar do seu poder ou da sua influência para conseguir colocar o outro em uma situação e humilhação, extrapolando o contrato de trabalho. Falando especificamente da questão laboral do trabalho, eu entendo o assédio moral assim. O assédio moral não é uma atividade isolada de uma ou outra pessoa em uma instituição de trabalho, no caso nosso de uma instituição financeira, o assédio moral é algo planejado, as coisas são colocadas de uma forma e planejadas de uma forma pelas instituições financeiras que eles sabem que vai desembocar em assédio moral ou que as metas que eles estão impondo não serão cumpridas. O assédio moral tem muito mais a ver com o papel do sistema financeiro no atual capitalismo do que propriamente com a atitude espontânea de algum gestor”. [Entrevistado 1]

“Assédio moral no trabalho é uma pressão que os funcionários sofrem para o cumprimento de metas, então o assédio moral no trabalho está escondido atrás de metas abusivas. [...] a meta deve existir

como direcionamento da empresa, só que não uma meta abusiva. [...] É uma pirâmide onde vem cobrando desde a diretoria que cobra o gerente geral, que cobra o gerente de contas e ele vai sofrendo assédio para cumprir as metas induzindo o cliente a comprar produtos muitas vezes sem necessidade”. [Entrevistado 2]

“O assédio moral é toda cobrança feita de uma maneira irregular, em todo trabalho que nós temos, toda função que nós exercemos, nós temos uma meta para cumprir e horários para cumprir. A diferença dessa cobrança é chamada de assédio moral”. [Entrevistado 3]

“Difícil explicar isso, eu acredito que é uma dor que dói na alma, que tira toda a auto estima da pessoa, a capacidade, a pessoa se sente incapaz, eu acho que é essa terrível dor na alma”. [Entrevistado 4]

“No meu modo de ver, o assédio moral é quando você interfere diretamente no direito do outro [...] é aquele velho ditado: “o seu direito termina quando começa o do outro”. Quando eu assedio alguma coisa eu estou transgredindo alguma regra”. [Entrevistado 5]

Percebemos que as variáveis *repetição da ação ao longo do tempo* e *intencionalidade da ação* não foram mencionadas por nenhum dos entrevistados. Em alguns momentos das entrevistas, ficou claro que o uso do termo não estava de acordo com as definições estudadas, sendo incorretamente empregado. Dessa forma, acreditamos que os diretores sindicais precisam conhecer a literatura sobre o tema para saberem definir exatamente o assédio moral de forma a evitarem mal-entendidos e o uso abusivo do termo.

4.2 As práticas de assédio moral mais comuns relatadas

A partir dos relatos das práticas mais comuns de assédio moral no trabalho de bancários, podemos elencar as seguintes, sendo as primeiras as mais recorrentes: 1. Ameaça de demissão no caso do não cumprimento da meta; 2. Exigência de metas absurdas; 3. Mensagens via *whatsapp* no final de semana ou a noite cobrando metas; 4. Reunião onde o funcionário é humilhado na frente de todo mundo; 5. *E-mail* falando sobre metas e estratégias fora do horário de trabalho; 6. Exigência de que se faça o serviço ou visite o cliente também fora do horário de trabalho; 7. Presentear funcionários que não bateram meta com tartaruga; 8. Cumprimento de determinada meta proposta pelo banco e, 9. Vídeo conferência de PDV (Plano de Demissão Voluntária). Podemos observar que a maioria das práticas está relacionada com as metas abusivas e com a cobrança fora do horário de trabalho. Além disso, percebemos que muitas vezes o assédio moral vem acompanhado de outros tipos de assédio, como o assédio sexual em alguns comentários e brincadeiras, principalmente contra bancárias.

O trabalhador, ao se sentir pressionado, ou continua trabalhando se submetendo aquilo que ele sabe que é prejudicial para a sua saúde ou pede demissão.

“Estão mandando muitas pessoas embora e o superintendente me informou: ‘o banco não manda embora, mas o banco tem como fazer o funcionário pedir demissão’, é exatamente nesse abuso de meta, porque ele age de uma maneira que o funcionário não consegue trabalhar e aí ele pensa ‘minha saúde vale muito mais do que esse emprego’ mesmo que ele precise do emprego muito, ele pede demissão porque não aguenta isso”. [Entrevistado 3]

4.3 Como o sindicato está estruturado para receber as denúncias de assédio moral

Para a pergunta sobre quais seriam os meios mais utilizados pelas vítimas para fazerem a denúncia

de assédio moral no trabalho ao sindicato, a maioria dos entrevistados respondeu que o contato é feito: a) pessoalmente quando não tem medo de se identificar e confia no diretor do sindicato; b) por meio de telefonemas e cartas anônimas e, c) por mensagens via *whatsapp*.

Para o questionamento de quando o sindicato começa a receber as denúncias de assédio moral nos bancos, a resposta foi unânime: a denúncia sempre ocorre quando a pessoa já não aguenta mais a pressão, já adoeceu e não sabe mais o que fazer ou a quem recorrer. Infelizmente o trabalhador recorre ao sindicato como última alternativa, apesar de o sindicato ainda ser a principal instituição de apoio aos trabalhadores.

“A denúncia vem mais quando ou a pessoa não aguenta mais ou quando percebe que ela não vai dar conta de cumprir o que lhe está sendo proposto e vai acabar perdendo o emprego, mesmo assim o sindicato é limitado, é limitado para cuidar dessas coisas, não tem essa prática, essa prática é recente e a maior parte dos diretores sindicais não é preparado para isso. Quando eles vêm nos falar é porque digamos assim, a casa caiu, se nos procurassem antes poderíamos tentar evitar isso”.

[Entrevistado 1]

No entanto, no caso do Sindicato estudado por nós, mesmo se a denúncia fosse feita antes, o sindicato ainda não possui estrutura consolidada para lidar com alguns casos. Podemos, então, perceber uma contradição na fala do Entrevistado 1, quando ele afirma que o sindicato é limitado para cuidar dos casos de assédio moral e depois afirma que se a vítima tivesse procurado o sindicato antes, talvez o sindicato pudesse evitar que o quadro de assédio se agravasse.

Considerando a questão da garantia de anonimato da vítima devido ao medo de perder o emprego, o *site* do Sindicato estudado poderia ser uma ferramenta útil para receber as denúncias de assédio moral no trabalho. Ao serem questionados a respeito do *site* e se o mesmo possui algum canal *online* para as

denúncias, todos os entrevistados afirmaram que atualmente não possui canal *online* para denúncias e que está passando por uma reestruturação.

4.4 Os procedimentos a serem tomados a partir da denúncia recebida

Ao serem questionados a respeito dos procedimentos que o sindicato possui a partir de uma denúncia recebida, todos os entrevistados repetiram o passo a passo da cartilha que devem seguir no caso de assédio moral no trabalho:

“Do nosso lado primeiro nós vamos na agência conversar com outros colegas, inclusive de outras agências, para saber se tem alguma informação sobre a pessoa que está assediando, e qualquer problema que a gente tem vamos primeiro falar com o superintendente, caso não tenha solução ou não tenha um caminho para a gente seguir, aí a gente entra judicialmente. E os casos na maioria das vezes são judiciais”. [Entrevistado 3]

Constatamos que na maioria dos casos, se confirmado o assédio moral, o assediador é desligado da empresa, o que pune o assediador e não o banco.

“Nós recebemos uma denúncia recentemente [...] conversamos com cada um da agência para verificar se não é pessoal entre funcionário e gestor. Conversamos com toda cautela para não expor o funcionário e detectamos que mais pessoas falaram a mesma coisa e estava evidente que estava tendo assédio moral naquela agência. Nós fomos conversar com o Regional para que tomasse medidas para que parasse com o assédio moral [...] e houve a demissão desse assediador. A gente toma todo o cuidado porque o gestor também é um ser humano que está ali que está recebendo uma pressão hierárquica. [...] Às vezes quando é uma coisa assim muito evidente a gente faz uma paralização”. [Entrevistado 4]

“Por exemplo, esse mês nós conseguimos a demissão de um gerente do Santander por assédio moral, ele simplesmente trancou uma pessoa dentro da sala para que ela continuasse trabalhando. Nós fomos, falamos com a gerência regional, com a superintendência e pedimos o desligamento dele”. [Entrevistado 1]

“Foi o que aconteceu com o gestor aqui da Agência 13 de Maio, ele chamava o funcionário de burro e de ignorante na frente de cliente. ‘Você é paga para quê aqui? Pra ficar mostrando suas perninhas e seus olhos bonitos? Pra vim com o cabelo sedoso balançando?’”. [Entrevistado 3]

“Normalmente nós denunciemos os assediadores ao banco, mas o banco não toma providências, põe panos quentes e coloca a superintendência de relações sindicais justamente para abafar o caso ou defender o assediador, porque para o banco compensa ter assediador”. [Entrevistado 1]

Aqui temos novamente a questão do assédio moral como sendo uma questão organizacional. Ao abafar casos de assédio moral ou tentar defender o assediador, a empresa assume uma postura permissiva ou torna-se cúmplice do assédio moral e, como vimos, a legislação brasileira interpreta isso como atitude passível de punição (Thomé, 2013).

Podemos inferir que o sindicato estudado, apesar de informar o bancário por meio de jornais e cartilhas, não demonstrou possuir programa eficaz para evitar ou prevenir que as práticas de assédio moral ocorram dentro dos bancos, pois apenas ações informativas não podem ser consideradas uma forma de prevenção. Além disso, apesar da categoria possuir em seu acordo coletivo várias cláusulas que inibam a violência laboral, muitas dessas cláusulas somente são incluídas após o acontecimento de vários casos.

“A gente sempre dá jornal, sempre está com a direção do banco falando que cobra demais, dentro do acordo coletivo tem também cláusulas que pede para fim de

assédio, fim de cobrança de meta”.
[Entrevistado 5]

“Todas essas cláusulas foram inseridas depois dos casos de assédio moral. Como seria essa prevenção hoje, seria a denúncia, o bancário faz a denúncia, a gente faz a denúncia pro banco, o banco apura e nós temos casos de gerentes serem demitidos, transferidos. Quando tem a denúncia eu peço para os funcionários gravarem o que ele está falando, eles trazem e eu vou no regional e falo: ó, nós queremos que ele suma pra qualquer outro lugar, menos na nossa região, pra não pedir para ser demitido, porque não tem mais solução. Nós sabemos que existem formas de cobrar, apesar de ele também ser pressionado, ele tem que tentar estimular a pessoa a vender e produzir, não obrigar, não ameaçar, porque o assédio moral é ameaça. O que seria a prevenção? É chegar no banco e negociar, as metas não podem ser dessa forma. Essa prevenção está ligada com a meta”. [Entrevistado 2]

Estaria o Entrevistado 2 alegando que uma forma de prevenção contra o assédio moral é a denúncia após a ocorrência da prática de assédio? Entendemos que a denúncia da violência, a inclusão de cláusulas que inibam as práticas de assédio moral no trabalho e a informação a respeito do tema não são ações preventivas, mas corretivas e informativas.

Ao solicitar a transferência do assediador para qualquer outra região que não seja a de atuação do Sindicato, o Entrevistado 2 adota uma medida paliativa ao invés de buscar acabar com o problema principal, apenas “joga” para outras agências e sindicatos de outras regiões um assediador que futuramente pode causar o sofrimento em outras pessoas.

De acordo com os entrevistados, o sindicato acompanha os casos de denúncias de assédio moral até o final do processo judicial. Porém, nem sempre o bancário consegue retornar às suas atividades devido à falta de políticas públicas de

reabilitação profissional nos casos de adoecimento por assédio moral.

4.5 Planos de ação para denúncias futuras

Todos os entrevistados afirmaram haver a necessidade de um plano de ações quando questionados sobre os planejamentos futuros a respeito do assédio moral no trabalho. No entanto, foram relatadas barreiras para que os planos de ações saiam do campo das ideias e tornem-se medidas efetivas, ou por desinteresse da maioria dos diretores do sindicato ou pelo momento de reestruturação no qual o Sindicato está passando ou ainda pela estrutura hierárquica dos sindicatos como um todo.

“Nós estamos sofrendo uma reestruturação e temos que fazer um planejamento sim porque hoje a gente sabe que o maior problema do bancário é essa questão de metas com o assédio moral. [...] Eu ainda acho as nossas condições um pouco limitadas diante das circunstâncias, do tamanho e do poder que têm os bancos”. [Entrevistado 2]

“O nosso objetivo é criar essa secretaria da saúde sim e ter profissionais aqui dentro do sindicato no horário de banco aberto para que qualquer problema que tiver ele seja atendido. O sindicato tem essa estrutura, a nossa função é essa e o nosso objetivo é esse”. [Entrevistado 3]

“Olha, na verdade eu acho que o movimento sindical brasileiro, não só dos bancários, tem que crescer muito. E pra crescer o movimento sindical brasileiro nós temos que ter curso, nós temos que ter base. Nós lutamos aqui dentro a vida inteira para ser autonomo, ter as nossas razões de discussão e sempre ficamos dependendo de alguém para poder acontecer alguma coisa. E esse alguém eu não sei quem é, hoje teve uma reunião aqui que vai depender de São Paulo,

se não der as diretrizes de São Paulo nós não vamos fazer nada". [Entrevistado 5]

Podemos asseverar que as entrevistas realizadas foram muito ricas, com muitas informações e bem detalhadas, suscitaram muitas interpretações e possuem potencial para outras análises futuras além das que realizamos aqui.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebemos, com essa pesquisa, que existem pessoas na diretoria do Sindicato dos Bancários estudado que realmente querem fazer alguma coisa a respeito de toda a violência no ambiente de trabalho bancário, inclusive o assédio moral, e que estão em contato permanente com os bancários. Mas, os planos de ação dependem da vontade da maioria dos diretores do Sindicato para serem postos em prática. Concluímos que esse quadro acaba por atrasar o amadurecimento do sindicato no que tange a prevenção e o combate ao assédio moral. Somado a isso, o Sindicato possui uma diretoria antiga (tem diretores que estão nessa diretoria há mais de 25 anos), que não se renova com periodicidade.

O Sindicato não realiza cursos de formação profissional ou até mesmo política que empodere tanto os próprios sindicalistas quanto os trabalhadores sindicalizados na questão profissional e dos seus direitos. Apesar de possuir uma diretoria de Saúde, o Sindicato não conta com uma Secretaria de Saúde com profissionais especializados para o suporte necessário às vítimas até o momento da sua reinserção no ambiente de trabalho.

No que diz respeito aos procedimentos adotados pelo Sindicato a partir das denúncias de assédio moral, os procedimentos jurídicos, no geral, apresentam resultados positivos para a vítima, uma vez que, na maioria das vezes, o assediador é desligado da empresa, mas os procedimentos de acompanhamento e suporte psicológico deixam a desejar.

Portanto, confirmamos a nossa premissa de que os sindicatos devem ser a principal instituição de

apoio aos trabalhadores que sofrem assédio moral no trabalho, mas que, no caso do Sindicato dos Bancários estudado, as ações sindicais ainda são insuficientes para dar o andamento e o suporte necessários às vítimas de assédio moral devido ao fato do sindicato ainda estar conhecendo as implicações práticas do assédio.

Entendemos que prevenir e combater o assédio moral nos bancos não são tarefas das mais simples para os sindicatos. No caso do sindicato estudado, percebemos boa vontade, mas impotência para enfrentar a poderosa estrutura organizacional dos bancos. Como um sindicato poderia combater as danosas políticas de metas? Como interferir na estrutura organizacional de um banco para acabar com as práticas de assédio moral?

REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. Trabalho e sindicalismo no Brasil dos anos 2000: dilemas da era neoliberal. In: Ricardo Antunes (org.). Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 461-474.

ANTUNES, Ricardo. (org.). Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva no Brasil e na Inglaterra. São Paulo: Boitempo, 1997.

BARRETO, Margarida. Assédio moral: trabalho, doenças e morte. In: Seminário Compreendendo O Assédio Moral No Ambiente De Trabalho, 2010, São Paulo. Anais... São Paulo: Fundacentro, 2013. p. 13-26.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO (CONTRAF). Bancos cortam 3,6 mil empregos até julho, enquanto Brasil gera 632 mil. 2014. Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=39380>>. Acesso em: 22 mar. 2015.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). Evolução recente do emprego bancário no Brasil.

Belo Horizonte: Dieese - Linha bancários, 1998. (Texto n. 2/98).

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. Terceirização: a chave da precarização do trabalho no Brasil. In: Vera Lucia Navarro, Valquíria Padilha (orgs.). Retratos do trabalho no Brasil. Uberlândia: Ed. da Universidade Federal de Uberlândia, 2009. p. 225-254.

FINAZZI, Marcelo Augusto, Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação (FACE), Universidade de Brasília (UnB), 2009,

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 229-248, dez. 2010. <http://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572010000200006>.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GALVÃO, Andréia. Sindicalismo e neoliberalismo. In: Ricardo Antunes (org.). Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II. São Paulo: Boitempo, 2013.

GAULEJAC, Vincent de. Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida: Idéias e Letras, 2007. (Coleção Management, 4).

HELOANI, Roberto. Assédio moral no trabalho. In: Seminário Compreendendo O Assédio Moral No Ambiente De Trabalho, 2010, São Paulo. Anais... São Paulo: Fundacentro, 2013. p. 27-34.

HIRIGOYEN, Marie France. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011.

JINKINGS, Nise. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: Ricardo Antunes (org.). Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 189-205.

MACIEL, Regina Heloisa et al. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. Psicologia & Sociedade, Porto Alegre, v. 19, n. 3, p. 117-128, 2007.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho (Coordigualdade). Assédio moral em estabelecimentos bancários. Brasília, 2013.

RAMALHO, José Ricardo. Precarização do trabalho e impasses da organização coletiva no Brasil. In: Ricardo Antunes (org.). Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva no Brasil e na Inglaterra. São Paulo: Boitempo, 1997.

RUBIN, Herbert. J.; RUBIN, Irene. S. Qualitative interviewing: the art of hearing data. London: Sage Publications, 1995.

SANTOS, Ariovaldo de Oliveira. A precariedade sindical diante da precarização do emprego. In: Vera Lucia Navarro; Valquíria Padilha (orgs.). Retratos do trabalho no Brasil. Uberlândia: Ed. da Universidade Federal de Uberlândia, 2009. p. 111-130.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. Educação e Sociedade, Campinas, n. 67, p. 185-211, ago. 1999. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73301999000200007>

THOMÉ, Candy Florêncio. O assédio moral nas relações de trabalho. In: Seminário Compreendendo o Assédio Moral no ambiente de trabalho, 2010, São Paulo. Anais... São Paulo: Fundacentro, 2013. p. 43-48.