

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE
RIBEIRÃO PRETO

KARINA YURI URABE

**A atuação do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e região diante das
denúncias de assédio moral no trabalho**

Ribeirão Preto

2015

KARINA YURI URABE

A atuação do sindicato dos bancários de Ribeirão Preto e região diante das denúncias de Assédio Moral no Trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, como exigência para aprovação em TCC II.

Orientador: Prof. Dra. Valquíria Padilha

Ribeirão Preto

2015

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Urabe, Karina Yuri

A atuação do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e região diante das denúncias de assédio moral no trabalho. Ribeirão Preto, 2015.

77 f. : il. ; 30 cm

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto/USP. Graduação: Administração de Empresas.

Orientadora: Prof. Dra. Valquíria Padilha

1. Assédio moral. 2. Sindicato. 3. Setor bancário. 4. Trabalho. 5. Saúde do trabalhador.

DEDICATÓRIA

À Regina Célia, a primeira trabalhadora brasileira a ganhar na justiça um processo de assédio moral, uma história de muita coragem acompanhada de muito sofrimento.

AGRADECIMENTO

Aos meus pais por todo apoio e confiança.
À minha irmã pela paciência diária e pelo carinho sem fim.

Aos meus avós pelo exemplo de perseverança e fé.

Aos amigos queridos pela compreensão durante a elaboração deste trabalho.

À minha orientadora por compartilhar conhecimentos e reflexões e principalmente por incentivar o questionamento constante.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso propõe uma reflexão sobre o papel dos sindicatos como a principal instituição de apoio aos trabalhadores que sofrem assédio moral no trabalho a partir de uma discussão teórica dos temas trabalho, saúde do trabalhador, assédio moral no trabalho, setor bancário e sindicatos e das implicações de cada um a partir do século XVII até os dias de hoje, na nova morfologia do trabalho. No âmbito de uma pesquisa qualitativa, investigamos, por meio de entrevistas individuais semiestruturadas, aplicadas a cinco membros da diretoria do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região, quais são os procedimentos atuais que o sindicato realiza diante das denúncias de assédio moral, como esses andamentos dão resultado para a vítima e quais os planos de ações que o Sindicato está elaborando para denúncias futuras. A pesquisa identificou no sindicato estudado um cenário que acaba por travar o desenvolvimento e o amadurecimento para que ele se torne representativo, bem estruturado e combativo em defesa dos bancários contra o assédio moral no trabalho.

Palavras-chave: Assédio moral. Sindicato. Setor bancário. Trabalho. Saúde do trabalhador.

ABSTRACT

The present end-of-course paper proposes a reflection on the role of syndicates as the main supporting institution for workers who have suffered moral harassment at the workplace, based upon a theoretical discussion of the themes work, worker's health, moral harassment at the workplace, banking industry and syndicates and the implications of each one of these themes from the seventeenth century to today, in the new morphology of work. In the scope of qualitative research, we have investigated, by means of individual semi-structured interviews applied to five members of the Bank Clerks Syndicate of Ribeirão Preto and Surrounding Region's directorship, what are the current procedures that the syndicate take upon moral harassment denounces, how do these procedures result for the victims and what plans of action is the syndicate working on for future denounces. The research has identified in the studied syndicate a scenary that ends up hampering the development and maturation needed in order for it to become a representative, well structured and engaged institution in the defense of the bank clerks against moral harassment at the workplace.

Keywords: Moral harassment. Syndicate. Banking industry. Work. Worker's health.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 1	17
O MUNDO DO TRABALHO E OS DESAFIOS DOS SINDICATOS	17
<i>1.1 A Política Neoliberal, o poder gerencialista e as conseqüências no mundo do trabalho</i>	<i>17</i>
<i>1.1.1 O Avanço neoliberal no Brasil</i>	<i>18</i>
<i>1.1.2 A Precarização do trabalho</i>	<i>20</i>
<i>1.1.3 A Terceirização e o consentimento do Estado</i>	<i>23</i>
<i>1.1.4 A saúde do trabalhador na nova morfologia do trabalho</i>	<i>29</i>
<i>1.1.5 Os desafios do Sindicatos</i>	<i>32</i>
CAPÍTULO 2	35
O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO E A ATUAÇÃO DOS SINDICATOS	35
<i>2.1. Assédio Moral no Trabalho</i>	<i>35</i>
<i>2.2. Assédio Moral no Trabalho e a legislação</i>	<i>41</i>
<i>2.3. Assédio Moral no Trabalho no setor bancário</i>	<i>42</i>
<i>2.4. Sindicato dos bancários diante do assédio moral</i>	<i>51</i>
CAPÍTULO 3	54
A ATUAÇÃO DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO E REGIÃO E O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO	54
<i>3.1. Metodologia</i>	<i>54</i>
<i>3.2. Análise das Entrevistas</i>	<i>55</i>
CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
REFERÊNCIAS	69
APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista	75
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO	77

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BB - Banco do Brasil

BNDE - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico

BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

CCQs - Círculos de Controle de Qualidade

CLT - Consolidação das Leis do trabalho

CNI - Confederação Nacional das Indústrias

Contraf - Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro

Coordigualdade - Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e

Eliminação da Discriminação no Trabalho

CUT - Central Única dos Trabalhadores

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

Fenaban - Federação Nacional dos Bancos

FGTS - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

INSS - Instituto Nacional do Seguro Social

LER/DORT - Lesões por Esforços Repetitivos/Doença Osteoarticulares Relacionadas ao Trabalho

OIT - Organização Internacional do Trabalho

PDV - Programa de Desligamento Voluntário

PL - Projeto de Lei

Prevler - Instituto Nacional de Prevenção a LER/ DORT

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

TST - Tribunal Superior do Trabalho

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráficos

Gráfico 1: 310 mil trabalhadores têm diagnóstico de LER/DORT	23
Gráfico 2: Evolução do emprego no setor financeiro - Brasil: 1986-1996	44
Gráfico 3: Evolução do emprego bancário no Brasil: 1990-2011	45
Gráfico 4: Lucro líquido dos seis maiores bancos.....	48
Gráfico 5: Saldo do emprego bancário por UF: Brasil – Janeiro a Julho de 2015	48
Gráfico 6: Estoque de emprego nos seis maiores bancos e saldo.....	49

Quadros

Quadro 1- Reflexos do assédio moral sobre a saúde do trabalhador.....	40
Quadro 2 - Características que tornam o ambiente bancário mais propício à prática de assédio moral.....	50
Quadro 3 - Atitudes que expressam o assédio moral no setor bancário	51
Quadro 4 - Perfil dos entrevistados	55
Quadro 5 - Práticas mais comuns de assédio moral	58

INTRODUÇÃO

Depressão, estresse, mal-estar físico e mental, sentimento de culpa e pensamentos suicidas, insegurança, crise de competência, medo, angústia e adoecimentos. A violência no ambiente de trabalho aumentou nas últimas décadas acompanhando as mudanças políticas, sociais, tecnológicas e de gestão das empresas, trazendo inúmeros prejuízos para a saúde do trabalhador.

O assédio moral é uma forma de violência que muitas vezes não é percebida e consequentemente não é combatida. O setor bancário apresenta em sua estrutura e ambiente um cenário propício para a ocorrência dessa violência contra o trabalhador, uma vez que possui estrutura hierarquizada em ambiente burocrático que passou por um recente processo de informatização, a progressão na carreira é vinculada ao cumprimento de metas, existe a pressão por produtividade e a competição entre funcionários e entre agências de um mesmo banco pelo alcance das metas.

O tema desse TCC, que é o assédio moral no trabalho de bancários, possui importância no campo da Administração ao passo que o atual modelo gerencialista da nova morfologia do trabalho utiliza, cada vez mais, o assédio moral como uma "ferramenta de gestão e controle" nas empresas (GAULEJAC, 2007). Os processos por assédio moral no trabalho se multiplicam no Brasil, as metas excessivas e as cobranças exageradas no trabalho acabam criando um ambiente propício para a prática de assédio moral no trabalho. 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, rebolar na frente da equipe etc. Os exemplos de assédio moral no trabalho são bizarros e podem ser, cada vez mais, constatados em *sites* de notícias, *blogs*, revistas semanais, congressos e revistas acadêmicas¹.

Essa pesquisa parte, então, do problema de que há uma violência crescente (principalmente simbólica e psicológica) nos ambientes de trabalho. O setor bancário vem demonstrando ser cenário de aumento de queixas de assédio moral no trabalho, adoecimento, *burnout*, estresse etc. É crescente o sentimento de vergonha por ser alvo de humilhações, de solidão provocada pelos seus colegas de trabalho e de medo das organizações coletivas de

¹ Muitos casos de assédio moral no trabalho também podem ser verificados pelas denúncias e análises disponíveis no *site*: <<http://www.assediomoral.org.br>>.

trabalho (os trabalhadores são pressionados para não fazerem parte de sindicatos), o que também ocorre em bancos. Diante disso, surgiram questões que motivaram a realização dessa pesquisa: como os trabalhadores vítimas de precarização, adoecimento e assédio moral no trabalho podem se proteger? A quem e de que forma podem pedir ajuda? Como podem reagir? No caso dos bancários, a quem podem recorrer?

As discussões teóricas sobre trabalho e saúde do trabalhador não são recentes (LACAZ, 2009; MERLO; LAPIS, 2007; SELIGMANN-SILVA, 1994). O tema do assédio moral no trabalho é bastante atual, não só no Brasil. Começa-se a falar de assédio moral no trabalho em nosso país depois dos anos 2000. Partimos, então, 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 andamento e o suporte necessários às vítimas de assédio moral, não só porque o tema é mais recente e os sindicatos estejam ainda conhecendo as suas implicações práticas, como também porque é notório um quadro geral de despolitização sindical que ocorre desde a década de 1990 no mundo todo (ALVES, 2006; GALVÃO, 2013; SANTOS, 2006, 2009; SOUZA, 2006).

Vale ressaltar ainda que a questão do assédio moral no trabalho está diretamente relacionada com aspectos subjetivos, na medida em que uma mesma ação pode ser interpretada como humilhante por um trabalhador e por outro não. Cru (2001) lembrou que é muito difícil para as vítimas de assédio moral (ou *mobbing*) discernirem, na realidade em que vivem, se as causas de seu sofrimento vêm delas mesmas ou do exterior. O que dificulta a análise da relação entre o sofrimento do trabalhador e a organização do trabalho é justamente a subjetividade. Assim, supomos que tanto a empresa quanto os sindicatos não estão preparados para lidar com essa subjetividade.

Escolhemos olhar mais de perto o Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e região para verificar se nossa premissa tem sentido. O objetivo dessa pesquisa, então, é investigar: a) como o Sindicato dos Bancários de Ribeirão e região 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.

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). Sindicatos combativos devem se estruturar para serem capazes de realizar esse enfrentamento com o capital. Para isso, como afirma Santos (2009, p.

121), os sindicatos deveriam “reconstruir sua agenda de ação”. Consideramos então, que um sindicato bem estruturado, antes de tudo, tem que ser combativo. Nesse sentido, 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 como advogado (a), psicólogo (a) e um (a) agente de comunicação e, e) manter canais eficientes de comunicação com os trabalhadores sindicalizados. Esse tipo de sindicato deveria estar em contato permanente com os trabalhadores que representa.

A primeira parte da pesquisa consistiu no levantamento bibliográfico para discutir a caracterização do assédio moral, com ênfase nas instituições bancárias. Os temas pesquisados foram: trabalho, saúde do trabalhador, assédio moral no trabalho, setor bancário e sindicatos.

No capítulo 1, foi feita uma discussão conceitual dos temas com base nas mudanças ocorridas na política e na forma de organização do trabalho, a partir do século XVIII até chegar à nova morfologia do trabalho, e as suas consequências para a saúde do trabalhador e as organizações coletivas do trabalho.

A precarização e a terceirização foram e ainda são instrumentos de dominação do trabalho e principais causas do adoecimento dos trabalhadores. O trabalho formal e estável está sendo substituído pelo trabalho informal e instável, o que beneficia o empregador ao passo que prejudica o trabalhador no que diz respeito à garantia dos seus direitos, a saúde física e mental e a sua identidade coletiva. Abordamos a terceirização como principal ferramenta estratégica das empresas, a postura do Estado frente a essa tendência, o retrocesso nas conquistas trabalhistas com o caso do atual PL 4330 da Terceirização, os sindicatos e os prejuízos para a saúde do trabalhador.

No capítulo 2, entramos especificamente no tema do assédio moral no trabalho, tomando como base pesquisadores e estudiosos no assunto e seguimos relacionando a nova morfologia do trabalho no setor bancário e as novas exigências do perfil do trabalhador bancário com o surgimento do assédio moral nesse ambiente laboral. Ainda no capítulo 2, abordamos a postura dos Sindicatos diante das práticas de assédio moral no trabalho, especificamente os sindicatos dos bancários.

No capítulo 3 e nas considerações finais apresentamos e discutimos quais têm sido as ações em andamento do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região diante das denúncias de assédio moral por parte dos bancários e se esse andamento leva ou não à resolução do problema da vítima. A análise foi realizada a partir de uma pesquisa empírica que buscou descobrir como o Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região está

estruturado para receber as denúncias de assédio moral, os procedimentos que possuem e se esses procedimentos dão resultado para a vítima, além de descobrir se possuem planos de ações para denúncias futuras.

De posse das informações, confirmamos a nossa premissa de pesquisa de que os sindicatos devem ser a principal instituição de apoio aos trabalhadores que sofrem assédio moral no trabalho, mas ainda não estão preparados para dar andamento e suporte necessários para as vítimas de assédio moral nos bancos, uma vez que supomos que suas ações são poucas e/ou insuficientes, como também porque é notório um quadro geral de despolitização sindical.

Apresentamos os resultados de nossa pesquisa, concluindo que as ações do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região ainda são insuficientes para dar o andamento e o suporte necessários às vítimas de assédio moral devido a diversos fatores que impedem a reestruturação e o amadurecimento do sindicato para que ele se torne combativo, devido ao fato do assédio moral ser um tema relativamente novo na pauta de discussão sindical, e também devido ao quadro de despolitização sindical que ocorre inclusive dentro do próprio sindicato.

CAPÍTULO 1

O MUNDO DO TRABALHO E OS DESAFIOS DOS SINDICATOS

1.1 A Política Neoliberal, o poder gerencialista e as consequências no mundo do trabalho

O clássico filme “Tempos Modernos” de Charles Chaplin ilustra perfeitamente o modelo de produção taylorista/fordista vigente pós Revolução Industrial e as suas consequências sobre a saúde do trabalhador. O filme mostra o operário submetido ao ritmo de produção imposto pela máquina, ritmo esse que não condiz com as condições físicas e psicológicas do operário, levando-o a degradações físicas e mentais.

A fragmentação das tarefas em postos de trabalho e a especialização em determinada tarefa, a linha de montagem com esteira rolante que trazia as peças até os trabalhadores, o controle dos tempos de produção dos operários, a racionalização da produção e a produção em massa para o consumo em massa são características do taylorismo, ou administração científica do trabalho, e do fordismo.

Segundo Antunes (2003), o toyotismo diferencia-se do modelo de produção taylorista/fordista no que diz respeito à produção. A produção toyotista é vinculada a uma demanda variável ditada pelo princípio da produção *just-in-time* baseada no trabalho polivalente, flexível, integrado em equipe e menos hierárquico. A verticalização fordista cede lugar à horizontalização e a velha divisão imperial do planeta cede lugar à globalização. “Dentre as experiências do capital que se diferenciavam do binômio taylorismo/fordismo, pode-se dizer que o ‘toyotismo’ ou o ‘modelo japonês’ encontrou maior repercussão” (ANTUNES, 2003, p. 53).

Gaulejac (2007) analisa o poder gerencialista como típico das organizações a partir dos anos 1980 – que desenvolveram o modelo japonês num contexto de políticas neoliberais. Segundo ele, diferente do taylorismo, onde as empresas concentravam-se em maquinizar os corpos dos operários tornando-os dóceis, úteis e produtivos, o poder gerencialista concentra-se na energia desses corpos e em como transformá-la em força de trabalho, na energia psíquica contanto que ela seja produtiva e submissa, ou seja, que pode ser manipulada.

Gaulejac (2007) ressalta que a gestão, em si, não é problemática, já que fazemos diariamente a gestão da nossa casa, a gestão da nossa agenda etc., sendo apenas um conjunto de técnicas e regras para racionalizar e otimizar o funcionamento de uma organização. A gestão torna-se problemática quando inserida em um sistema de organização para o controle de uns sobre outros e aparece revestida com uma aparente neutralidade. O poder gerencialista que está por trás das organizações, mobiliza e influencia a subjetividade e, com isso, os desejos e angústias acabam sendo manipulados pouco a pouco para atender aos interesses da empresa.

Desde o final do século XX (anos 1980), as exigências no trabalho mudaram. No padrão de produção taylorista/fordista, as tarefas a serem cumpridas eram impostas por ordens, possuíam prazo e modo correto de execução e o tempo e o espaço do trabalho eram monitorados. A partir do modelo toyotista aliado à política neoliberal com discurso gerencialista, preocupa-se mais com o resultado obtido, ou seja, tempo e espaço sendo utilizados de maneira livre, porém, otimizada e as tarefas a serem cumpridas são aceitas espontaneamente e com entusiasmo através da identificação do trabalhador com os objetivos da empresa. Gaulejac (2007) fala de uma submissão livremente consentida por parte dos funcionários que estão ligados a empresa por laços abstratos, sentimentos, idealizações e com o inconsciente desejo de poder. Nesse cenário, surgem os chamados *home-office*, onde o funcionário é livre para realizar os trabalhos exigidos de sua própria casa, desde que se mantenha disponível, acessível e conectado com a empresa.

Nos anos 1970-80, em um contexto econômico social e político marcado pela mundialização do capital e pela difusão das políticas neoliberais, o toyotismo, a flexibilização do trabalho e o discurso gerencialista foram adotados como elementos centrais da reestruturação produtiva e das políticas neoliberais no processo de globalização.

"A globalização consolidou o binômio flexibilização/precarização e a perda da razão social do trabalho, com a reafirmação do lucro e da competitividade como estruturadores do mundo do trabalho a despeito do discurso e de programas de responsabilidade social" (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 233).

1.1.1 O Avanço neoliberal no Brasil

Segundo Giambiagi et al. (2011), o capitalismo brasileiro é tardio quando comparado ao capitalismo dos países capitalistas desenvolvidos que vivenciaram as Revoluções

Industriais do século XVIII e do início do século XX, como é o caso da Inglaterra, da França e dos Estados Unidos. No início do século XX, as indústrias no Brasil possuíam o papel secundário na economia nacional, servindo apenas como apêndice da economia cafeeira. Com a crise econômica de 1929, o preço internacional do café caiu drasticamente e o país viu a necessidade de deixar de ser uma economia predominantemente agrária exportadora e se industrializar.

Durante os 15 anos do primeiro governo de Getúlio Vargas (1930-1945) iniciou-se o processo de acumulação industrial com a criação da Companhia Vale do Rio Doce e da Companhia Siderúrgica Nacional. Também nesse período, é criada a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) que passava então a garantir o direito de grande parte dos trabalhadores brasileiros. No segundo governo de Getúlio Vargas (1951-1954) foram criadas a Eletrobrás, necessária para apoiar o desenvolvimento industrial; a Petrobras, com o intuito de reduzir a importação do produto que consumia grande parte das divisas nacionais e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDE) para ajudar a construir o país que se modernizava (GIAMBIAGI et al., 2011).

Durante o governo de Juscelino Kubitschek (1956-1960), o país passou por um processo de transição entre o passado agrário exportador e o futuro industrial por meio de pesados investimentos públicos e privados na indústria e na infraestrutura nacional. O Plano de Metas contemplava os setores da educação, transporte, indústria de base, alimentação e energia, identificados na época como setores da economia que quando estimulados poderiam apresentar grande capacidade de crescimento. O resultado desse plano foi a construção de rodovias e o aumento da produção de automóveis, da capacidade elétrica e do setor de bens de consumo (GIAMBIAGI et al., 2011).

Ainda segundo Giambiagi et al. (2011), após o Golpe Militar de 1964, o país viveu o período de milagre econômico (1968-1973) com a aceleração da industrialização e a internacionalização do Brasil. No período que compreende a pós-ditadura militar, Governo de José Sarney (1985-1990), enquanto os países centrais do capitalismo viviam intensamente a reestruturação produtiva neoliberal, as alterações tecnológicas no processo produtivo brasileiro começaram a causar mudanças no padrão de acumulação e nas formas de organização social do trabalho.

A reestruturação produtiva, que ocorreu timidamente nos primeiros anos da década de 1980, caracterizou-se pela redução de custos, diretamente relacionada à redução da força de trabalho e intensificação da jornada de trabalho dos empregados, de que foram exemplos os setores bancário, automobilístico, entre outros; adoção da informatização produtiva e do

sistema *just-in-time*; programas de qualidade total que resultaram no surgimento dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQs) do modelo da Qualidade e dos métodos “participativos”, onde as empresas utilizam do discurso gerencialista para envolver os trabalhadores nos planos da empresa (ANTUNES, 1997; GAULEJAC, 2007; JINKINGS, 2006; LARANGEIRA, 1997; SEGNINI, 1999).

Nos anos 90, durante os governos de Fernando Collor de Mello e Fernando Henrique Cardoso, a reestruturação produtiva do capital desenvolveu-se intensamente no Brasil devido à política de abertura econômica e de privatizações. Vale lembrar que, em 1989, o Brasil aceita seguir as diretrizes impostas pelos Estados Unidos no chamado “Consenso de Washington”. Nesse período, foram adotadas uma série de “recomendações” visando o desenvolvimento e à ampliação do neoliberalismo nos países da América Latina por meio da acumulação flexível e do ideário japonês, dos sistemas *just-in-time* e *kanban*, do processo de qualidade total e das formas de subcontratação, que acabaram por resultar no processo de precarização e de terceirização da força de trabalho (BATISTA, 2001).

Segundo Gaulejac (2007, p. 126):

O capitalismo tem necessidade de se apoiar sobre uma legitimidade para justificar as desigualdades que provoca e apagar as contradições que suscita. Principalmente quando o enriquecimento de uns é acompanhado pelo empobrecimento dos outros, quando a melhoria dos lucros é acompanhada de demissões, de degradação das condições de trabalho ou em uma diminuição das remunerações dos empregados.

1.1.2 A Precarização do trabalho

As transformações no mundo do trabalho ocorridas principalmente a partir de 1980 com a implementação das políticas neoliberais no Brasil e a inserção do país na economia globalizada, pautaram-se pela precarização e pela terceirização que, como veremos ao longo deste capítulo, são processos estratégicos de dominação do trabalho.

Conforme Druck e Franco (2009, p. 225):

A “acumulação flexível” identifica uma nova fase do desenvolvimento capitalista, marcada pela hegemonia da lógica financeira, que subsume a lógica produtiva do capital. [...] implementação de mudanças inspiradas no toyotismo, cujo objetivo principal é a racionalização do uso da força de trabalho, visando ganhos de produtividade e redução de custos, que tem na flexibilização, em suas várias modalidades, a sustentação básica.

A redução de custos da reestruturação produtiva ocorreu através de demissões em massa que desestabilizaram e enxugaram os segmentos mais estáveis de trabalhadores, e aqueles que continuaram nas empresas tiveram suas jornadas de trabalho intensificadas devido à redução da força de trabalho disponível. Muitos trabalhadores desempregados foram reintegrados sob variadas formas de terceirização e outros tipos de precarização dos vínculos contratuais, a exemplo dos contratos temporários e dos contratos em tempo parcial.

Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 231) 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.

Antunes² (2013 apud PICHONELLI, 2013) denominou o resultado da reestruturação produtiva do capital como a “nova morfologia do trabalho”, fundamentada exclusivamente no aspecto econômico.

O trabalho estável e contratado dominante durante o século XX, herdeiro do modelo taylorista/fordista, e o emprego regulamentado pelas leis trabalhistas estão sendo substituído pelas diversas formas alternativas de trabalho e subtrabalho, como por exemplo, o "empreendedorismo", o "trabalho voluntário", o “cooperativismo” e trabalhos terceirizados, legitimados pelo discurso gerencialista e pelos novos mecanismos de intensificação e autoexploração do trabalho.

Objetivando analisar o processo de precarização do trabalho, Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) distinguiram quatro dimensões deste processo:

1) os vínculos de trabalho e relações contratuais que levam à desestabilização dos estáveis e à perda dos referenciais de proteção social do trabalho através de um processo sociopolítico de perdas de direitos trabalhistas - descanso remunerado, férias anuais remuneradas, referências de jornada de trabalho normal e de horas extras, além da perda de benefícios indiretos, como plano de saúde, transporte, alimentação, auxílio educação. Druck e

² Informação fornecida por Ricardo Antunes no 37º Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs), em Águas de Lindoia, 2013.

Franco³ (2007 apud FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p. 231) constataram que grandes empresas industriais chegam a ter 75% de seus trabalhadores regulares sob contratos instáveis (terceirizados) e apenas 25% estáveis.

2) a organização e as condições de trabalho no que diz respeito às metas inalcançáveis e ao ritmo intenso do trabalho. A pressão do tempo somada aos avanços tecnológicos, à intensificação do controle e ao aumento do medo da demissão e consequente aumento da competição, conduzem a intensificação do trabalho. Se anteriormente os trabalhadores tinham orgulho profissional por suas especialidades nas áreas de atuação, agora as organizações valorizam a polivalência, fator que gera a perda da identidade laboral. Não basta ter competência em determinada profissão, é necessário ser competente em tudo que faz.

Como uma contabilidade existencial, os indivíduos vão acumulando várias competências como curso de inglês, artes, esportes, redação, música. A agenda semanal não pode ter horários livres e tudo isso para agregar valor ao capital, que é o indivíduo, para que ele seja versátil, completo e preparado para ser aceito pelo mercado de trabalho.

3) a precarização da saúde dos trabalhadores expressa pela contradição entre o biorritmo dos indivíduos e o ritmo, intensidade, e regimes de horas a que eles são submetidos, expondo a segurança do trabalhador e resultando no desenvolvimento de patologias como as Lesões por Esforços Repetitivos/Doença Osteoarticulares Relacionadas ao Trabalho (LER/DORT) e transtornos mentais.

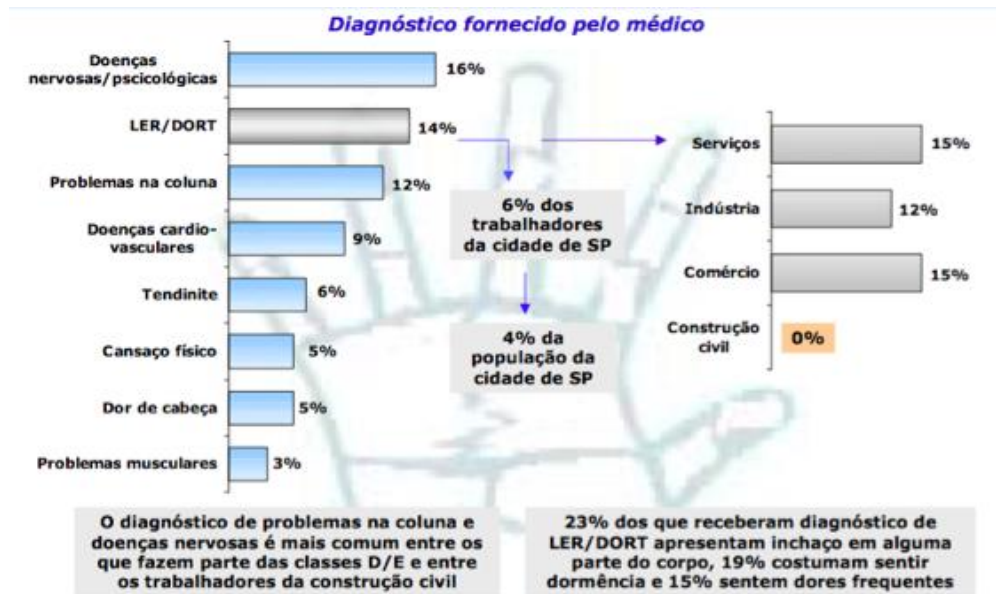
Segundo a norma técnica do INSS sobre DORT (Ordem de Serviço no. 606/1998), conceitua-se as lesões por esforços repetitivos como uma síndrome clínica caracterizada por dor crônica, acompanhada ou não e alterações objetivas, que se manifesta principalmente no pescoço, cintura escapular e/ou membros superiores em decorrência do trabalho, podendo afetar tendões, músculos e nervos periféricos. O diagnóstico anatômico preciso desses eventos é difícil, particularmente em casos sub-agudos e crônicos, e o nexos com o trabalho tem sido objeto de questionamento, apesar das evidências epidemiológicas e ergonômicas (NOVAES, 2015).

Em julho de 2001, o Instituto Nacional de Prevenção a LER/DORT (Prevler) publicou uma pesquisa realizada pelo Datafolha com financiamento do Ministério da Saúde. A pesquisa ouviu uma amostra de 1.072 trabalhadores com mais de 16 anos de todos os ramos de atividade na cidade de São Paulo a respeito do trabalho desempenhado, carga horária, dores frequentes, entre outros a fim de investigar a relação entre as condições de trabalho e os sintomas de LER/DORT. Segundo essa pesquisa, 88% dos entrevistados disseram ter algum

³ DRUCK, G.; FRANCO, T. **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização**. São Paulo: Boitempo, 2007.

dos sintomas relacionados às LER/DORT. O resultado da pesquisa totalizou 310 mil trabalhadores diagnosticados com esses sintomas.

Gráfico 1: 310 mil trabalhadores têm diagnóstico de LER/DORT



Fonte: Instituto Nacional de Prevenção a LER/DORT (PREVLER, 2001).

4) a fragilização do reconhecimento social, da valorização simbólica e do processo de construção das identidades individual e coletiva. O trabalho ocupa um espaço/tempo central na vida social e individual do trabalhador, tanto que ao ser indagado de “quem você é”, a resposta muitas vezes remete a profissão ou aquilo que sabe fazer. A precarização do trabalho dificulta o processo de identificação e construção de si, afetando a auto-estima do trabalhador e tornando mais complexa a alienação/estranhamento do trabalho, conforme Antunes (2002).

Essa perda da identidade individual, e consequentemente da identidade coletiva, impacta negativamente na representação e organização coletiva sindical.

1.1.3 A Terceirização e o consentimento do Estado

A terceirização tem sido crescentemente utilizada por todos os tipos de empresas como um dos instrumentos centrais de suas estratégias de acumulação flexível e amplamente defendida pelos gestores com discurso gerencialista.

De acordo com Queiroz (1998, p. 53), a terceirização é uma técnica administrativa:

[...] que possibilita o estabelecimento de um processo gerenciado de transferência, a terceiros, das atividades acessórias e de apoio ao escopo das empresas que é a sua atividade-fim, permitindo a estas se concentrarem no seu negócio, ou seja, no objetivo final.

Conforme a caracterização dos serviços terceirizados do Portal Tributário Editora (2015), tem-se que:

Terceirização é a contratação de serviços por meio de empresa, intermediária (interposta) entre o tomador de serviços e a mão-de-obra, mediante contrato de prestação de serviços. A relação de emprego se faz entre o trabalhador e a empresa prestadora de serviços, e não diretamente com o contratante (tomador) destes. É um procedimento administrativo que possibilita estabelecer um processo gerenciado de transferência, a terceiros, da atividade-meio da empresa, permitindo a esta concentrar-se na sua atividade principal.

Ainda segundo o Portal Tributário Editora (2015), a terceirização pode ser aplicada em todas as áreas da empresa definida como atividade-meio. É ilegal, no Brasil, a terceirização ligada diretamente à atividade-fim, sendo que todas as demais podem ser legalmente terceirizadas, como:

Serviços de alimentação, serviços de conservação patrimonial e de limpeza, serviço de segurança, serviços de manutenção geral predial e especializada, engenharias, arquitetura, manutenção de máquinas e equipamentos, serviços de oficina mecânica para veículos, frota de veículos, transporte de funcionários, serviços de mensageiros, distribuição interna de correspondência, serviços jurídicos, serviços de assistência médica, serviços de telefonistas, serviços de recepção, serviços de digitação, serviços de processamento de dados, distribuição de produtos, serviços de movimentação interna de materiais, administração de recursos humanos, administração de relações trabalhistas e sindicais, serviços de secretaria e em serviços especializados ligados a atividade-meio do tomador de serviços, dentre outros.

A terceirização é uma das principais formas de flexibilização do trabalho e configura a forma de contratação que melhor se adaptou ao formato neoliberal, concedendo às empresas uma série de benefícios como a descaracterização do vínculo empregado/empregador e consequentemente a desobrigação pelos direitos trabalhistas e os encargos sociais dos trabalhadores.

Essa descaracterização do vínculo empregado/empregador é prejudicial aos trabalhadores, que passam, muitas vezes, a não terem suas carteiras de trabalho registradas e, portanto, passam a não terem seus direitos trabalhistas básicos assegurados, como é o exemplo das férias, 13º salário, descanso semanal remunerado, fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS), previdência social.

Nos últimos anos, a terceirização cresceu em todos os setores no Brasil e se expandiu para áreas que até o início dos anos 1990 ainda permaneciam sob responsabilidade da empresa, como é o caso de estágios (em empresas e bancos estatais); cooperativas; o novo trabalho em domicílio, principalmente no setor de informática; e as “empresas do eu sozinho” (quando trabalhadores precisam abrir firmas e serem Pessoas Jurídicas para venderem serviços às empresas), que descaracterizam completamente as relações trabalhistas, abolindo a relação empregatícia bem como todos os seus custos econômicos, sociais e políticos (DRUCK; FRANCO, 2009).

Essa última forma de contratação de trabalhadores que definem sua personalidade como sendo jurídica e registram a empresa em seu nome assumindo todos os encargos que seriam de responsabilidade da empresa contratante e abrindo mão da proteção Estatal dos seus direitos trabalhistas explica o rápido crescimento de micro empresas no país.

No caso das cooperativas, de acordo com Piccinini (2004, p. 89), aqueles que as defendem como sendo a melhor forma de flexibilização utilizam-se do seguinte discurso:

[...] a terceirização, através das cooperativas, é a melhor alternativa para o amadurecimento das relações trabalhistas no Brasil, sem as restrições atuais da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), pois o trabalhador passa a se autogerir, sendo, portanto, mais responsável e produtivo, consciente de que o seu ganho depende diretamente do seu empenho.

A Lei nº 8.949, de 9.12.1994 incluiu o seguinte parágrafo único no Art. 442 da CLT (BRASIL):

Art. 442 - Contrato individual de trabalho é o acordo tácito ou expresso, correspondente à relação de emprego.

Parágrafo único - Qualquer que seja o ramo de atividade da sociedade cooperativa, não existe vínculo empregatício entre ela e seus associados, nem entre estes e os tomadores de serviços daquela.

Nas entrelinhas, entende-se que as empresas deixam de ser responsáveis pelos direitos trabalhistas e os encargos sociais dos trabalhadores que a partir de então se tornam sócios das cooperativas, e como sócios, não têm suas carteiras assinadas.

Dado esse fato, Druck e Franco (2009, p. 239) contrapõem-se aos que defendem as cooperativas, apontando para o risco de disseminação das falsas cooperativas:

[...] pode-se considerar as cooperativas como a forma de terceirização mais perversa que se difundiu durante a década, já que precarizam o trabalho de forma geral - cobertas pela legislação- e alimentam uma ilusão para aqueles trabalhadores que acreditam ser a cooperativa uma alternativa de autogestão e de um trabalho solidário, muito além de uma alternativa ao desemprego.

Os que defendem a terceirização como instrumento central da estratégia de acumulação flexível, veem esse modelo de contratação como uma forma de potencializar os resultados em termos de redução de custo e aumento de produtividade, uma vez que possibilita que a empresa focalize aquilo em que é especializada e possui competência maior para fazer, e transfira as demais atividades para terceiros.

Druck e Franco (2009) fazem uma crítica à perspectiva empresarial da terceirização que só fala na atividade, no negócio, na produção, nos lucros e não menciona em momento algum o trabalho e o trabalhador. Para as autoras, eles são os sujeitos principais que sustentarão as tão faladas atividades, negócio e produção “transferidas”, “externalizadas”, terceirizadas. Gaulejac (2007, p. 178) critica a forma como as organizações tratam o indivíduo como patrimônio da empresa: “O humano se torna o principal recurso da empresa, [...]. Convém, portanto, gerenciá-lo ao mesmo título que as finanças, as matérias primas, as tecnologias, os estoques”.

Desde o final da década de 1980, o processo de evolução da terceirização apresentou traços de continuidade, segundo Druck e Franco (2009, p. 241), a saber:

- i) o traço característico destes ramos industriais de serem poupadores de mão-de-obra; ii) o processo de demissões atingindo os mais diversos tipos de profissionais; iii) o enxugamento e redução de níveis hierárquicos, com a redução do emprego; iv) a crescente “externalização” de atividades, transferidas para “terceiros” e realizadas, predominantemente, nas próprias dependências das contratantes.

Esses traços de continuidade sofreram, durante a década de 1990 e início dos anos 2000, sua intensificação, somados a novos aspectos sociais como a persistência do processo de redução de empregados “permanentes” das empresas; a difusão, generalização e acentuação da terceirização nas diversas áreas de atividade das empresas contratantes; a ampliação do segmento de terceirizados sob modalidades variadas de contratação, especialmente as que se distanciam do âmbito de regulação da legislação trabalhista; indícios de precarização das relações de trabalho; a persistência das reclamações trabalhistas.

Druck e Franco (2009, p. 246) afirmam

- [...] este processo conduz a o que elas chamaram de “quádrupla precarização do trabalho”, no que tange: i) ao emprego (e ao mercado de trabalho), ii) às condições de trabalho (processo de intensificação do trabalho e dos riscos), iii) à saúde d trabalhador (maior exposição aos acidentes e adormecimentos) e iv) aos sindicatos (pela fragmentação e pulverização das organizações sindicais e seu enfraquecimento).

O Estado brasileiro tem tido papel fundamental nesse processo de flexibilização e precarização através de mudanças permissivas no terreno trabalhista, como podemos perceber

com a aprovação das seguintes leis: Lei 6.019/1974 (BRASIL), que tornou possível a substituição dos trabalhadores permanentes por trabalhadores temporários, contratados e fornecidos por empresas especializadas, e Lei nº 7.102/1983 (BRASIL), que discorre sobre a liberação de serviços terceirizados de segurança, manutenção e limpeza em estabelecimentos, bem como outros serviços considerados de atividade-meio, presentes na Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (BRASIL) que regulamenta a terceirização:

Súmula nº 331 do TST

I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974).

II - A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública direta, indireta ou fundacional (art. 37, II, da CF/1988).

III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.

IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.

V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei n.º 8.666, de 21.06.1993, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço como empregadora. A aludida responsabilidade não decorre de mero inadimplemento das obrigações trabalhistas assumidas pela empresa regularmente contratada.

VI - A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral.

A despeito de todos os avanços adquiridos pelos trabalhadores com a Constituição Brasileira de 1988 (BRASIL), no que diz respeito aos direitos trabalhistas, como por exemplo, a liberdade sindical; a diminuição da jornada de trabalho de 48 para 44 horas semanais; a licença maternidade (120 dias) e paternidade (5 dias); o abono de férias; o décimo terceiro salário para os aposentados; o seguro desemprego; as férias remuneradas com acréscimo de 1/3 do salário, pode-se dizer que houve um retrocesso na legislação brasileira e que essa tendência continua nos dias de hoje.

Atualmente, as empresas terceirizam todas as fases da produção que geram passivos trabalhistas, no entanto, se houver um acidente de trabalho ou o adoecimento do trabalhador devido ao trabalho, segundo a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho, há uma co-responsabilidade entre as empresas terceiras e a empresa contratante.

A gestão flexível com o novo trabalho em domicílio e as “empresas do eu sozinho” dificultam muito que se estabeleça relação das doenças com o trabalho, uma vez que a fiscalização das condições de trabalho é quase impossível.

O Projeto de Lei 4330 de 2004, o PL da Terceirização, discutido há 11 anos, foi recentemente aprovado pela Câmara dos Deputados e agora segue para votação no Senado. De acordo com esse projeto, as empresas podem optar por terceirizar todas as suas atividades, inclusive a sua atividade fim.

Até que o projeto de lei seja aprovado, a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho ainda está valendo e considera ilegal a terceirização na atividade-fim do empregador. Na prática, trabalhadores registrados poderão ser substituídos por empresas que se utilizam de mão de obra precarizada, com direitos reduzidos e salários rebaixados.

Os que defendem a terceirização irrestrita utilizam-se do discurso no qual o projeto de lei beneficiará os trabalhadores terceirizados, pois regulamentará a sua situação, além de defender a isonomia nos direitos dos terceirizados usarem os mesmos ambientes comuns - banheiros, refeitórios e creches - da empresa contratante, formalizando a categoria dos terceirizados e gerando mais empregos. No entanto não é de interesse da PL da Terceirização defender a isonomia de salários e direitos entre terceirizados e trabalhadores sob o regime da CLT, o direito do trabalhador terceirizado tem uma falsa aparência de direito.

De acordo com a presidenta do Sindicato, Juvandia Moreira, existe uma forte pressão para que o PL seja aprovado por parte da Confederação Nacional das Indústrias (CNI) e da Federação Nacional dos Bancos (Fenaban), já que o projeto converge com os interesses da classe empresarial. Ainda segundo a presidenta todos os direitos conquistados com muita luta ao longo dos últimos anos estão em jogo, como por exemplo, o plano de saúde, vale-refeição, vale-alimentação (SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO, 2015).

O Ministro do Tribunal Superior do Trabalho, Luiz Philippe Vieira de Mello Filho, foi um dos debatedores da conferência de encerramento do seminário “A Terceirização no Brasil: Impactos, Resistências e Lutas”, realizado nos dias 14 e 15 de agosto de 2014. Para o ministro, conquistas sociais históricas vão ruir com a liberação total da terceirização:

Toda a luta social empreitada na Europa e trazida para o Brasil e consolidada em uma norma de proteção aos trabalhadores esta prestes a ruir, não sobrará nada a partir do momento em que estiver franqueada a terceirização. Todo o sistema trabalhista será desconstruído. E desconstruído por uma razão que me abalou profundamente nessa luta e nesse debate em torno da matéria, a mais absoluta falta de vontade do supremo tribunal federal de ler o direito do

trabalho. Todas as conquistas sociais fruto de séculos de luta, todas vão ruir a pretexto de que a economia precisa de efetividade e produtividade⁴.

A terceirização irrestrita agravará a precarização das condições de trabalho sem precedentes, trabalhadores regulares serão substituídos por terceirizados para realizarem as mesmas atividades e sem a cobertura da CLT. Além disso, as empresas serão desobrigadas de normas constitucionais, como por exemplo, a contratação por cotas de deficientes, que têm no trabalho um instrumento de inserção social.

Se o PL for aprovado, abrirá espaço para a quarteirização e até uma quinteirização, ou seja, uma corrente de prestadoras de serviços que contratam uma a outra, jogando a responsabilidade pelo bem estar do trabalhador de uma para a outra.

De acordo com um estudo da Central Única dos Trabalhadores (CUT) realizado em parceria com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), o trabalhador terceirizado tem maior rotatividade no mercado, ficando 2,6 anos a menos no emprego do que o trabalhador contratado diretamente e têm uma jornada de 3 horas semanais a mais, recebem em média salários 24,7% menores, e a cada 10 acidentes de trabalho fatais, oito ocorrem entre trabalhadores terceirizados, devido à falta de treinamento e investimentos em qualificação (CAVALLINI, 2015).

1.1.4 A saúde do trabalhador na nova morfologia do trabalho

Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010, p. 231) afirmam:

Entende-se a precarização como um processo social que instabiliza e cria uma permanente insegurança e volatilidade no trabalho, fragilizando os vínculos e impondo perdas dos mais variados tipos (de direitos, do emprego, da saúde e da vida) para todos os que vivem do trabalho.

A saúde mental do trabalhador é prejudicada pelas atuais contradições entre modernização e expansão da precarização social e do trabalho, resultando nas patologias do trabalho, ou seja, das doenças que são causadas pelo trabalho, como depressão, esgotamento, *burn out* (esgotamento emocional muito forte, síndrome que afeta bancários, médicos e professores, profissionais que estão diretamente em contato com pessoas).

⁴ Informação fornecida por Luiz Philippe Vieira de Mello Filho, na Conferência de Encerramento do Seminário “A Terceirização no Brasil: Impactos, Resistências e Lutas”, em 2014.

Em 1996, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) publicou seu primeiro relatório sobre a violência no trabalho e devido seu resultado assustador, a violência no ambiente de trabalho foi considerado um problema mundial. A pesquisa realizada nos quinze países que compunham a Comunidade Européia apresentou como resultados diversos comportamentos violentos como: homicídios, estupros, agressões físicas, sequestros, assédio sexual e assédio moral. De acordo com o relatório da pesquisa, em 1996, 3 milhões de pessoas disseram já ter sofrido assédio sexual e 12 milhões disseram já ter sofrido assédio moral. Em 2000, a OIT publicou a versão atualizada, a pesquisa foi ampliada e obteve resultados ainda mais preocupantes que reafirmaram que a violência no ambiente de trabalho é um problema mundial (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

De acordo com dados apresentados por Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 17):

Nos Estados Unidos, por exemplo, foram registrados mil casos de homicídios no ambiente de trabalho (a segunda maior causa de mortes, logo após acidentes de trânsito no percurso trabalho-casa); no Reino Unido, 53% de trabalhadores disseram vítimas de violência sexual e moral; na Suécia, o assédio moral é considerado responsável por 15% dos suicídios cometidos; na África do Sul, 80% dos entrevistados disseram que já sofreram comportamentos hostis no ambiente de trabalho pelo menos uma vez em sua vida.

Segundo dados recentes da OIT, de 2014, ocorrem 2,3 milhões de mortes por ano por acidentes e doenças do trabalho, e 860 mil pessoas que sofrem algum tipo de ferimento todos os dias no mundo. Guy Ryder, diretor-geral da OIT, disse que "acidentes ocupacionais representam, em primeiro lugar, tragédias humanas, mas as sociedades e as economias também pagam um preço alto." E completou que "um local de trabalho seguro e saudável é um direito humano básico e que deve ser respeitado em todos os níveis". Ainda segundo a OIT, o Brasil é o quarto país em número de mortes por acidentes de trabalho e contribui de maneira significativa para aumentar a triste estatística mundial. São registrados três acidentes de trabalho a cada hora no país, de acordo com dados do Ministério da Previdência Social. (REVISTA PROTEÇÃO).

As ocorrências estão principalmente ligadas à falta de política de prevenção, o descumprimento de normas básicas de proteção aos trabalhadores e más condições nos ambientes e processos de trabalho, que levam a fraturas, luxações e amputações. Entre os afastamentos do local de trabalho, são mais frequentes os casos de LER/DORT e transtornos mentais e comportamentais decorrentes do estresse no trabalho.

"As doenças profissionais e os acidentes de trabalho são um sintoma da dureza das condições de trabalho" (GAULEJAC, 2007, p. 203). Infelizmente, a lógica predominante das

empresas, por meio das políticas de Recursos Humanos, é de que não é a empresa que precisa se adaptar à realidade e aos limites físico-psíquicos do ser humano, é o ser humano que precisa alcançar a modernização e tornar-se flexível. Aquele que não se adapta é descartado, pois não é considerado bom o suficiente. Essa nova morfologia do trabalho causa estresse, instabilidade, competição e medo de perder o emprego e de conseqüentemente, a identidade.

O medo de ser expulso e de perder aquilo que lhe foi apresentado como a oportunidade da sua vida, a consciência do preconceito com quem está doente ou desempregado, o isolamento que a nova organização do trabalho impõe, empurram o trabalhador para a exaustão funcional e o adoecer.

De acordo com Primi (2014, p. 32), “os problemas mentais ou ligados ao comportamento são, atualmente, o terceiro motivo para a concessão de benefícios pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) no Brasil [...] Em 2013, o INSS pagou 12.691 benefícios motivados por distúrbios mentais”.

Em matéria para a *Revista Caros Amigos*, Primi (2014) relata que há 10 anos essa causa sequer aparecia nos registros. Segundo Margarida Barreto, entrevistada por Primi (2014), a partir de 2000 a violência no ambiente de trabalho, moral e psicológica é cada vez maior. O estímulo acentuado à competitividade favorece um ambiente em que comportamentos violentos e de assédio venham à superfície.

“A violência é humana e social, e como tal, tem direção, intenção, e armadilhas peculiares, que dependem dos objetivos manifestos ou não (dominação de classe, interclasse, relação de gênero, sujeição, manipulação, entre outros) e de como se concretizará.” (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 48).

O modelo japonês e a gestão sem estoques baseada no sistema de produção *just-in-time* trouxeram 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, depois de atingir uma meta - isso se o trabalhador conseguir atingi-la - já tem outra... e depois outra... 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.

Margarida Barreto (PRIMI, 2014) afirma com propriedade que a participação nos lucros da empresa, jornada flexível, *home office*, relação de colaboração e incentivo à postura pró-ativa é ótimo se os limites humanos forem respeitados. A própria empresa é doente, ao

mesmo tempo em que não busca melhorar as condições de trabalho também não faz registro dos acidentes de trabalho, pois pagam impostos escalonados de acordo com o nível do acidente.

De acordo com Gaulejac (2007), as organizações atuais sofrem da doença da medida ou “quantofrenia”: querem o melhor desempenho, a maior produção, os trabalhadores mais disponíveis, mais competentes, mais dinâmicos, que geram mais resultados e batem mais metas. Aqueles trabalhadores que não satisfazerem essas exigências devem ser renovados por meio de treinamentos motivacionais e caso se desgastem, adoçam ou fiquem velhos, devem ser substituídos por novas, disponíveis e saudáveis forças de trabalho.

Assim como os trabalhadores, as ferramentas de gestão e a própria violência também são renovadas e, para nos protegermos dessa violência cada vez mais aperfeiçoada e consentida, precisamos de políticas eficazes e sindicatos ativos.

Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 51) afirmam:

Podemos assumir que em cada momento histórico a violência é renovada e revigorada, apresentando-se com uma nova roupagem. Então, o que mudou? Se no passado a violência era explícita, direta e visível, tendo como norma perseguir os heréticos, hoje a violência no trabalho é sutil, ardilosa e por vexes indireta, sedutora e poderosa.

1.1.5 Os desafios dos Sindicatos

Gaulejac (2007, p. 150) caracteriza o trabalho por cinco elementos significativos: "o ato de trabalho [...], a remuneração [...], a pertença a um coletivo [...], a colocação em prática de uma organização [...] e o valor atribuído às contribuições de cada um." O ato do trabalho está cada vez menos relacionado com o produto ou serviço oferecido. Dessa forma, o funcionário não sabe qual é o resultado do seu esforço, não vê o produto final e tão pouco é remunerado de acordo, diferente de antigamente onde o funcionário via o que produzia, conseguia mensurar o valor do que foi produzido e o valor do seu trabalho.

“O trabalho tem sentido visto que dá o sentimento de contribuir para uma obra coletiva e que cada atividade tem um fim fora de si mesma. No universo da gestão, esse sentido fundador do laço social e da capacidade reflexiva do indivíduo se perde” (GAULEJAC, 2007, p. 157).

Segundo Gaulejac (2007), nesse modelo gerencialista, a “luta por lugares” substituiu a luta de classes, e mais, a “luta por lugares” dentro da mesma classe, não existindo a causa coletiva da classe. A luta pelos lugares representa dar a cada um a possibilidade de ter uma

existência social em uma sociedade na qual os indivíduos têm medo de perder. Os conflitos saem do campo das lutas por ideais e reivindicações trabalhistas onde os sindicatos têm condições de atuar fortemente e passam para o campo psicológico da insegurança e do medo do desemprego, depressão.

A própria organização dos trabalhadores se fragiliza pois, com a terceirização, não existe “classe dos trabalhadores”. A gestão flexível é o maior ataque já feito à organização sindical e à classe trabalhadora no que diz respeito ao isolamento, ela impede a criação de um sentimento de pertencer a uma classe, sentimento de coletividade.

Os sindicatos 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), no entanto existe uma profunda crise sindical. As mudanças do modo de produção capitalista, a partir dos anos 70, mudou 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).

Segundo Antunes (1997, p. 72),

Os sindicatos estão aturdidos e exercitando uma prática que raramente foi tão defensiva. Abandonam o sindicalismo de classe dos anos 60/70, aderindo ao acrítico sindicalismo de participação e de negociação, que em geral aceita a ordem do capital e do mercado, só questionando aspectos fenomênicos desta mesma ordem.

Em 1997, Antunes (p. 82) levanta a seguinte questão: “Qual o caminho que o novo sindicalismo brasileiro, nascido no final dos anos 70 e início dos 80, vai adotar: irá negociar dentro da ordem ou contra a ordem?”.

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 na nova morfologia do trabalho 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 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.

A instabilidade hoje marcante do mercado de trabalho, a intensificação da flexibilização e o aumento do risco do desemprego têm sido fatores constantes que contribuem para uma menor mobilização sindical e perda do poder de barganha das organizações sindicais (SANTOS, 2006, p. 456).

Além disso, os trabalhadores estão cada vez menos interessados em se envolver com os sindicatos da sua categoria.

Em suma, os trabalhadores beneficiando-se de emprego estável e tendo interesse em defender a continuidade dos seus postos de trabalho, e que por isso poderiam constituir a base social dos sindicatos, estão hoje inseridos em formas de organização social e profissional que lhes torna os sindicatos, não só dispensáveis, como antipáticos. Os restantes trabalhadores, que poderiam ver uma utilidade nos sindicatos e cuja fragmentação lhes tornaria mesmo necessária à existência de burocracias sindicais, estão de tal modo dispersos que escapam aos moldes habituais de organização sindical (BERNARDO, 2000, p. 32).

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”.

Até agora, vimos como foi estruturada a nova morfologia do trabalho e como ela se torna violenta e insalubre devido às novas formas de gestão e organização do trabalho pautadas pela produtividade, excelência, competitividade, cumprimento de metas em curto prazo, desempenhos, avanços tecnológicos e mudanças permanentes.

A informalidade das relações de trabalho e a falta de contratos regidos pelas leis trabalhistas e a crescente violência no ambiente de trabalho criam um cenário propício para o aumento da competição, da individualização e do ritmo de trabalho, ao passo que os sindicatos perdem sua força e representatividade. Tudo isso colabora para o aparecimento do assédio moral.

No próximo capítulo, trataremos mais aprofundadamente do tema do assédio moral no trabalho.

CAPÍTULO 2

O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO E A ATUAÇÃO DOS SINDICATOS

2.1. Assédio Moral no Trabalho

O assédio moral não é um problema novo no ambiente de trabalho, no entanto, essa expressão passou, recentemente, a ser estidada, analisada e amplamente divulgada pelos estudiosos e pelas mídias sociais, tendo ocupado espaço importante na imprensa, seja ela sindical, organizacional ou mesmo geral.

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, já o substantivo *mob* significa multidão (HIRIGOYEN, 2011).

A psiquiatra e psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen publicou, em 1998, o livro *Assédio moral: a violência perversa do cotidiano*. Esse livro fez muito sucesso na França, colaborando para o início de diversos movimentos sociais sobre o assunto, e foi amplamente divulgado tendo sido traduzido em 27 líguas. A partir daí, começou-se a falar em assédio moral e assédio moral no trabalho (HIRIGOYEN, 2011).

Junto com a ampla divulgação, surgiram também uma série de mal-entendidos a respeito do uso indevido do termo assédio moral, tendo ele sido utilizado de forma abusiva. Esse fato levou a autora a publicar, em 2011, outro livro, intitulado *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Para Hirigoyen (2011), é fundamental que as pessoas saibam distinguir assédio moral da violência do cotidiano, do estresse ou da pressão no trabalho, do conflito, das más condições de trabalho e da violência pontual, derivada de grosseria, nervosismo e mau humor, e trabalha muito bem essas diferenças ao longo do seu livro.

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, o assédio moral teve sua primeira aparição no artigo escrito por Maria Ester de Freitas, em 2001, e desde então é tema constante nas discussões que envolvem a saúde do trabalhador e as relações de trabalho.

Roberto Heloani e Margarida Barreto são duas figuras de destaque no cenário nacional de discussão, luta e combate ao assédio moral, levando o debate para fora da área acadêmica e sindical e ampliando o acesso ao conhecimento através da construção do *site* <www.assediomoral.org.br>.

Segundo Heloani (2013, p. 33-34),

O assédio moral não é, de forma alguma, uma doença, pois ninguém nasce doente de assédio moral. É uma patologia social, organizacional, que fere o Art. 170 da Constituição, que mostra que a fundamentação do trabalho é a dignidade humana e, portanto, o assédio moral deve ser visto como um problema social do capital que só será resolvido com uma atuação constante, frequente e sistemática.

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.

Em todos os conceitos citados, há uma variável importante em comum 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. Segundo Barreto (2013, p. 17), “em toda intencionalidade há uma direcionalidade, ou seja, quem pratica normalmente sabe o que está fazendo, a quem está abordando e porque o está atingindo”.

Apesar de muitas das situações criadas pela empresa não caracterizarem-se como assédio moral propriamente dito, caracterizam-se como sendo uma degradação das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados. Essas atitudes acarretam prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador.

Em pesquisa realizada com 10.600 trabalhadores de diversas categorias dos setores público e privado do Brasil, Barreto⁵ (2005 apud FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008) encontra um cenário onde 73% das empresas, que praticam o assédio moral, haviam realizado uma reestruturação produtiva havia menos de 2 anos. A falta de planejamento, as metas constantemente elevadas, o excesso de trabalho e o quadro reduzido de trabalhadores, o que dificulta ou impossibilita o cumprimento das metas estipuladas foram algumas das reclamações dos trabalhadores.

Além disso, 74% dos entrevistados reconhecem que as mudanças na organização do trabalho são constantes, gerando uma necessidade de adequação também constante e uma necessidade de rápido aprendizado. Para 65% dos trabalhadores, há sobrecarga de tarefas, e para 71% deles, o ambiente de trabalho é estressante devido ao pouco tempo para adaptar-se ou descansar.

Podemos verificar essa situação no seguinte depoimento:

A empresa instituiu um programa de qualidade, chamado de “resto zero”. Fizeram medição da quantidade de correspondência que a unidade conseguia entregar. A entrega devia ser, sem sobra, diariamente. Os chefes começaram a cobrar, só que não conseguimos cumprir as metas e com isso o ambiente ficou pesado e estressante. Muitos adoeceram, outros se demitiram ou pediram transferência. Quem ficou está sofrendo (BARRETO, 2005 apud FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 58).

Para Freitas, Heloani e Barreto (2008), o assédio moral é uma questão organizacional onde algumas empresas simplesmente não se importam com os fatores que podem causar o assédio moral, e que acaba ocorrendo não por desejo dos gestores, mas pela sua omissão. Não existe reprovação para as práticas de assédio moral, não existem regras nem autoridade, não existe uma filosofia ou uma cultura organizacional que coíbam atitudes perversas, dessa forma o ambiente torna-se passível de violência psicológica e abusos.

É muito comum as empresas realizarem reestruturações sem fazer um planejamento transparente em relação às pessoas e aos cargos afetados, e sem critérios claros de avaliação e demissão, como ocorrem nos processos de fusão, aquisição e parceria entre empresas. Esse fato é passível de gerar revolta, ressentimento e descontentamento entre funcionários, que podem se manifestar de forma violenta. Terceirizações também são passíveis de gerar conflitos entre os funcionários efetivos e os prestadores de serviços terceirizados, criando um ambiente violento que estimula humilhações e degradações.

⁵ Barreto, M. M. S. (2005). **Assédio moral: a violência sutil**. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. Tese de Doutorado, não publicada, em Psicologia Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

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? Como já mencionamos, ao fechar os olhos, não tomar nenhuma providência e fingir que nada está ocorrendo, a empresa se omite e torna-se cúmplice das atitudes que não deveriam ocorrer dentro do seu ambiente de trabalho. 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 e um ambiente de trabalho saudável em termos físicos e mentais 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:

- 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.
- 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 redução do valor da marca.
- 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.

Os autores (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 73) também denominam os casos iniciais de assédio moral de “mal-estar”:

Na fase de mal-estar, é comum o indivíduo sentir-se como se fosse um nada. As emoções são marcadas por pensamentos tristes, a vida perde o sentido e ele sofre de culpa e vergonha. Estão presentes a mágoa, a raiva e as incertezas, acompanhadas frequentemente de interrogações sem respostas ou de dúvidas constantes. O indivíduo tem uma avaliação negativa de si mesmo e pergunta-se constantemente “o que fiz”, “onde errei”.

A empresa culpabiliza o funcionário e ele internaliza as críticas, portanto, não reage ao ser demitido pois realmente acredita ser incapaz de cumprir tais tarefas, se sente impotente,

incapaz e despreparado para o exercício de suas funções.

O desemprego traumatiza e, segundo Gaulejac (2007, p. 201), é um "sentimento de desvalorização de si, ruptura das redes de solidariedade, perda dos elementos constitutivos da identidade profissional, culpabilidade, vergonha". O indivíduo perde a confiança em si, perde de vista um futuro para seus filhos e na maioria das vezes essa vergonha e impotência transformam-se em depressão, pois "não é somente a perda do emprego, mas também a perda de parte de uma história" (GAULEJAC, 2007, p. 202).

O documentário *CarneOsso*⁶, dirigido por Caio Cavechini e Caio Juliano Barros, expõe as condições de trabalho em alguns frigoríficos de abate de aves, suínos e bovinos, espalhados por todo o Brasil. Esse documentário mostra o cotidiano sofrido dos trabalhadores desses frigoríficos e fala um pouco sobre a "síndrome do sobrevivente", que ocorre quando os trabalhadores se mantêm no trabalho, apesar das dores nos braços e na coluna e até mesmo acidentados, pois têm medo de serem dispensados da empresa. Além disso, o documentário mostrou como é difícil para aqueles que se acidentaram e adoeceram por conta do trabalho encontrarem outro emprego.

O trabalho possui papel central na construção das identidades individual e coletiva. Ter a sua identidade laboral reconhecida e valorizada é essencial. Quando isso não ocorre por alguma razão, o trabalhador não sabe mais para que serve o trabalho e passa a questionar a utilidade da tarefa realizada e até mesmo a própria utilidade. Essa situação pode causar a perda de sentido e a perda de confiança na própria capacidade que traumatizam o trabalhador e o fazem descrente em si, e constituem um obstáculo para a procura de outro trabalho.

Além da falta de reconhecimento pelo trabalho executado, existe a falta de reconhecimento pela pessoa humana. Para a empresa, o trabalhador é apenas mais um número que está a sua disposição para através da sua força de trabalho, seja ela física ou mental, executar as atividades propostas.

Segundo Hirigoyen (2011), todas as greves contra o assédio moral exigiram mais respeito pela dignidade das pessoas e a maioria apresentou como *slogan* principal a frase: "Queremos ser respeitados!". Podemos verificar essa situação no seguinte depoimento:

Assim que a expressão 'recursos humanos' apareceu, sendo uma profana humilhação, sentindo-me rebaixado à categoria de recurso energético, como o carvão, água das barragens ou a energia nuclear. Na mesma época, passaram a dominar o tempo necessário para a execução de determinada tarefa e "horas-homem" ou em "dias domem". E também isso considerei como uma espécie de desvalorização e desprezo pelos seres humanos. Talvez

⁶ CarneOsso. Direção: Caio Cavechini e Carlos Juliano Barros. Produção Executiva: Maurício Hashizume. Realização: Repórter Brasil, 2011

seja errado, mas considero que abaixo da noção de “ser humano” existe a de “indivíduo”, a quem se reconhecem certas qualidades e, acima ainda, a de “pessoa”, que merece respeito. Para mim a situação se resume em quatro palavras: pessoa: respeito, e recurso: exploração (HIRIGOYEN, 2011, p. 201).

Hirigoyen (2011) apresenta algumas consequências específicas do assédio moral como a vergonha, devido ao sentimento de incapacidade de não ter sabido ou podido reagir; a humilhação frente aos amigos e a família; a perda do sentido, causada pelo que não foi possível compreender; e modificações psíquicas, alterando traços de personalidade, podendo levar ao suicídio.

O quadro abaixo apresenta algumas consequências da prática abusiva do assédio moral na saúde do trabalhador:

Quadro 1- Reflexos do assédio moral sobre a saúde do trabalhador

Depressão, angústia, estresse, crises de competência, crises de choro, mal-estar físico e mental
Cansaço exagerado, falta de interesse pelo trabalho, irritação constante
Diminuição da capacidade de concentração e memorização
Sensação negativa em relação ao futuro, vergonha e impotência
Aumento de peso ou emagrecimento exagerado, aumento da pressão arterial, problemas digestivos, tremores e palpitações
Sentimento de culpa, perda da confiança e pensamentos suicidas

Fonte: Organizado pela autora a partir de Ministério Público do Trabalho (2013).

A perda de interesse pelo trabalho e do prazer de trabalhar pode atingir os demais trabalhadores, acarretando queda da produtividade e da qualidade, doenças profissionais e acidentes de trabalho na organização.

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 o setor jurídico e o de recursos humanos das empresas, que precisam estar preparados para evitar e sanar essas situações e para dar suporte e acompanhamento diferenciados para cada caso.

2.2. Assédio Moral no Trabalho e a legislação

Alguns países possuem uma legislação específica para tratar de casos de assédio moral no ambiente de trabalho, como é o caso da Suécia, da Noruega, da França e da Bélgica; outros países apresentam um texto geral proibindo todos os tipos de assédio moral, como é o caso da Espanha e de Portugal (THOMÉ, 2013).

No Brasil, não há uma legislação geral sobre assédio moral. Portanto, às vezes, utilizamos algumas normas que existem em outros países, bem como construções dogmáticas ou teóricas feitas pelos juslaboralistas aqui, do Brasil, e decisões dos tribunais para fazer toda essa construção de proteção contra o assédio moral e de luta contra esse atentado.

O Brasil não tem uma legislação específica definindo a violência psíquica no trabalho. De acordo com a Juíza do trabalho substituta e doutora em Direito do Trabalho e Direitos Sociais, Candy Florêncio Thomé, “pode ser utilizado por analogia a definição de violência encontrada no art. 7º da Lei n. 11.340/2006, Lei Maria da Penha, que, embora não se refira às relações de trabalho, pode-se tentar transportá-la para essas relações” (THOMÉ, 2013, p. 43) uma vez que apresenta conceitos de violência psicológica:

Art. 7º - II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da auto-estima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação (BRASIL).

Embora ainda não tenha uma legislação específica, existem sete projetos de lei que dispõem sobre assédio e/ou coação moral que estão no Congresso Nacional. Esses projetos ajudam a criar uma jurisprudência que amedronta muitas empresas multinacionais e grandes nacionais, e curiosamente essas mesmas empresas passaram a contratar seguros especializados contra o assédio ao invés de adotar medidas de prevenção.

De acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 86):

apólices cobrem os custos judiciais e as eventuais multas em casos de violência psíquica, assédio moral e/ou sexual no ambiente de trabalho, danos morais, demissões injustas, retaliações, injúrias e invasão de privacidade, além de restrições de oportunidade de carreira.

Quanto à legislação, em 2009, houve um avanço quando o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), através da Lei n. 11.948 (BRASIL), assinada pelo Guido Mantega, coloca no seu artigo 4º:

Art. 4º - Fica vedada a concessão ou renovação de quaisquer empréstimos ou financiamentos pelo BNDES a empresas da iniciativa privada cujos dirigentes sejam condenados por assédio moral ou sexual, racismo, trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente.

A maior dificuldade para a Justiça do Trabalho ao julgar o assédio moral é o alto grau de subjetividade. As atitudes mais frequentes encontradas em casos julgados e considerados como assédio moral que se encontram na jurisprudência são: fazer com que um ou mais empregados fiquem sem trabalho, em salas mal iluminadas; fazer piadas; impedir uma gestante de se sentar durante uma jornada de trabalho ou controlar o tempo das necessidades fisiológicas (THOMÉ, 2013).

No caso de ser constatado assédio moral, caberá indenização por danos morais que é calculada pelo princípio da restituição integral, em que o juiz determina, com base em um arbitramento de determinados fatores (tempo de carreira na empresa, tamanho da empresa, porte econômico, gravidade do dano, tempo de duração do assédio), qual valor que naquele caso será cabível.

De acordo com Thomé (2013, p. 48),

Pelo artigo nº 927 do Código Civil, entendo que o assédio moral é um risco, ou seja, toda vez que há um assédio moral na empresa, ela está agindo como uma atividade de risco, portanto terá que arcar com qualquer dano causado, não importando se em si foi culpada, se sabia ou não que aquele gerente ou aquele grupo de trabalhadora estava agindo daquela forma.

2.3. Assédio Moral no Trabalho no setor bancário

O primeiro setor nacional a se reestruturar produtivamente foi o bancário. “Nenhum setor gastou tanto em informatização e em consultoria nem demitiu tanto. Portanto, não é à toa que o setor bancário, até hoje, prima pelo assédio moral” (HELOANI, 2013, p. 32).

O portfólio de produtos oferecidos pelos bancos consistia em pagamentos, investimentos e empréstimos, ou seja, era muito limitado quando comparamos aos múltiplos produtos e serviços que a rede de agências oferece atualmente e muito lento quando comparamos à rapidez e às facilidades que a tecnologia trouxe para as transações bancárias diárias.

Partindo-se 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), a presente monografia investiga 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).

Nos anos 1990, graças às políticas neoliberais de abertura econômica e privatizações, o Brasil atraiu grupos financeiros que buscaram se expandir no mercado nacional. Somente a partir do Governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2003), com a aceleração do processo de privatizações, desregulamentação do mercado financeiro e a implementação do programa de estabilização monetária em 1994 (o Plano Real), a reestruturação do sistema bancário brasileiro se intensificou baseando-se na redução de custos operacionais com a intensificação tecnológica e a terceirização, e adotando novas estratégias de diferenciação por meio da diversificação e sofisticação de produtos e serviços.

Como consequência da implementação do Plano Real, o desemprego no setor volta a crescer, pois “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%)” (DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS - DIEESE, 1998, p. 5).

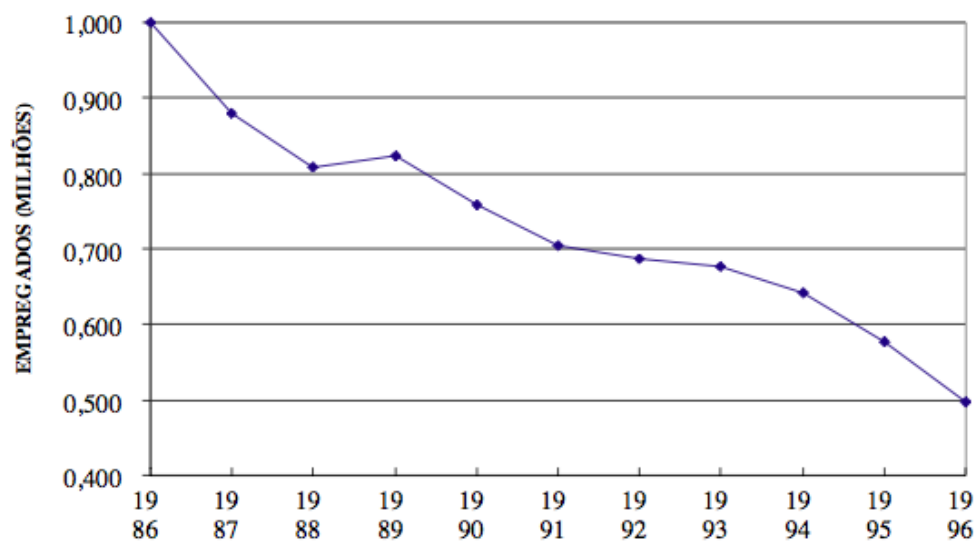
Apesar da contratação de 2951 funcionários, o BB [Banco do Brasil] eliminou 4037 postos de trabalho. Estes dados revelam o decréscimo de 5,3% do número de funcionários comparativamente a 1997 [a analogia é com o ano de 1998]. O número de funcionários por agência reduziu-se de 27,5 em 1997 para 25,7 em 1998... Nos últimos 4 anos foram fechados 47.030 postos de trabalho, representando um corte de 39% no quadro de pessoal, em relação a dezembro/94 (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. Segnini (1999) observou três fenômenos sociais decorrentes do processo de reestruturação bancária: o aumento do desemprego, a terceirização e precarização do trabalho, bem como a

intensificação do trabalho dos bancários remanescentes para compensar a ausência de funcionários.

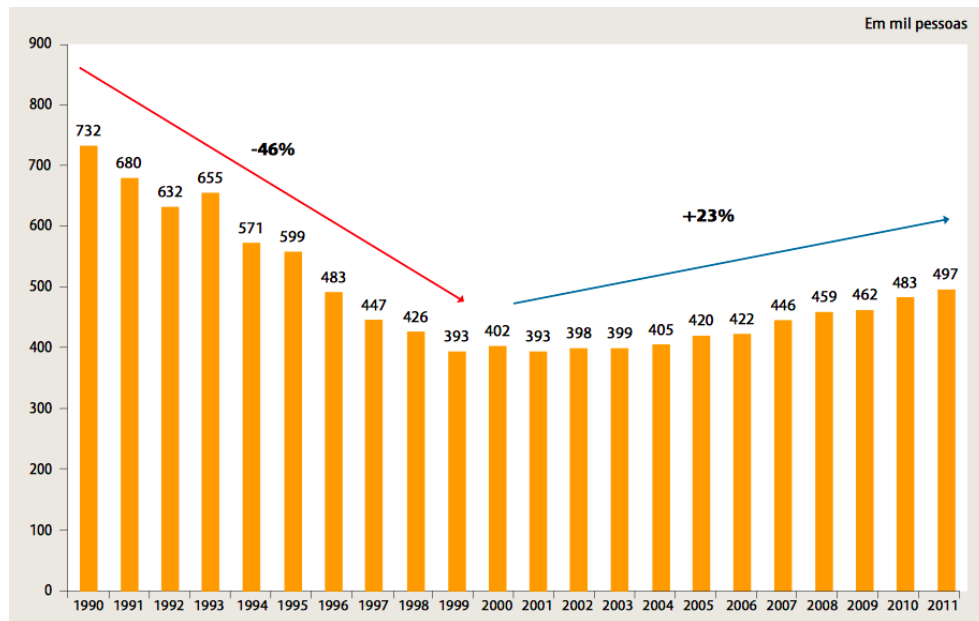
Podemos observar nos gráficos a seguir o aumento do desemprego logo após o início da reestruturação bancária atingindo menor número em 1999 e com leve crescimento até 2011:

Gráfico 2: Evolução do emprego no setor financeiro - Brasil: 1986-1996



Fonte: SEGNINI (1999).

Gráfico 3: Evolução do emprego bancário no Brasil: 1990-2011



Fonte: SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO (2013).

Apesar do leve aumento da força de trabalho no setor entre 2000 e 2011, a tendência é a redução gradual para os próximos anos, uma vez que os bancos estão investindo em plataformas de serviços *online* de acesso móvel que acaba por tornar dispensáveis as atividades que hoje são executadas por bancários.

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 intensificação do trabalho não se deu somente pelas demissões em massa, devemos considerar também a informatização, os múltiplos produtos e serviços que a rede de agências passaria a oferecer e a busca crescente pela lucratividade e redução de custos operacionais.

Segnini (1999) ressalta que o medo de perder o emprego também representa um fator para a intensificação do ritmo de trabalho, os bancários passam a trabalhar mais visando aumentar sua produtividade, cumprir mais metas e vender mais, uma vez que as exigências sobre o trabalhador aumentaram com a reestruturação do setor.

Na visão de Larangeira (1997, p. 118), essas exigências criaram um 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”.

Do novo bancário passam a ser exigidos: competência em tudo que faz, elevada qualificação técnica, polivalência, conhecimento aprofundado dos múltiplos produtos e serviços oferecidos pelo banco e constante aperfeiçoamento profissional. Padrões de comportamento também passam a ser exigidos, como ser comunicativo e solícito, tolerar pressões e saber lidar com prazos, capacidade de adaptação às mudanças do setor e bom relacionamento e atendimento ao cliente. Dessa forma o bancário garante sua permanência e possíveis promoções na organização em um cenário de constante ameaça do desemprego.

Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 11) abordam essa questão ao afirmar que:

Quanto aos indivíduos [...], devem desenvolver a aprendizagem contínua, não apenas em relação aos conteúdos de seu trabalho, mas também uma aprendizagem insuflada pela sobrecarga gerada pela multiplicidade de tarefas, por metas sempre puxadas para cima, pela demonstração constante de sua sede por desafios, pelo sentimento de culpa por não ser excepcional e brilhante todos os dias, pela necessidade de esconder a angústia de ser desmascarado pelo julgamento excessivo de seus avaliadores ou, ainda, pelo sofrimento oculto resultante do medo de nunca alcançar a sua realização ou de nunca ser bom o bastante.

Dessa forma, os trabalhadores considerados menos qualificados ou que não se adaptarem a todas essas exigências são rapidamente descartados e substituídos. Paralelamente à demissão em massa e a exigência de um novo perfil de bancário, percebemos um aumento dos tercerizados no setor bancário.

Em um primeiro momento, a terceirização se limitou às atividades consideradas de apoio, como vigilância, limpeza, restaurante/alimentação e transporte de valores. Posteriormente atingiu algumas atividades consideradas típicas de bancos, como os centros de processamento de dados (técnicos e analista de informática), compensação e microfilmagem de cheques, digitação, atendimento de portaria e substituição de escriturários (JINKINGS⁷, 2000 apud SILVA, 2006, p. 214).

No setor bancário, a terceirização ocorre através de várias formas, como da criação de outra empresa pelo próprio grupo econômico, que passa então a controlá-la; da contratação

⁷ JINKINGS, N. **Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”**: os bancários em face da reestruturação capitalista. 2000.

de força de trabalho temporário, de terceiros, de estagiários e menores aprendizes; e da abertura de franquias, que são os canais de atendimento como as lotéricas e os correspondentes bancários.

Os correspondentes bancários surgiram com a finalidade de desafogar o grande volume de operações bancárias nas agências atuando como agentes facilitadores nas negociações entre banco e cliente. Segundo o Serviço de Apoio Brasileiro às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), correspondente bancário é “qualquer empresa que entre suas atividades atue também como intermediário entre bancos e instituições financeiras autorizadas a operarem pelo Banco Central e seus clientes finais” (SEBRAE, 2012).

Pela ótica financeira da busca por novas formas de acumulação de riquezas capitalista, essas formas de contratação possibilitaram (e ainda possibilitam) ganhos enormes de lucratividade, e apesar dos lucros gigantescos, os bancos nacionais continuam reduzindo os postos de trabalho.

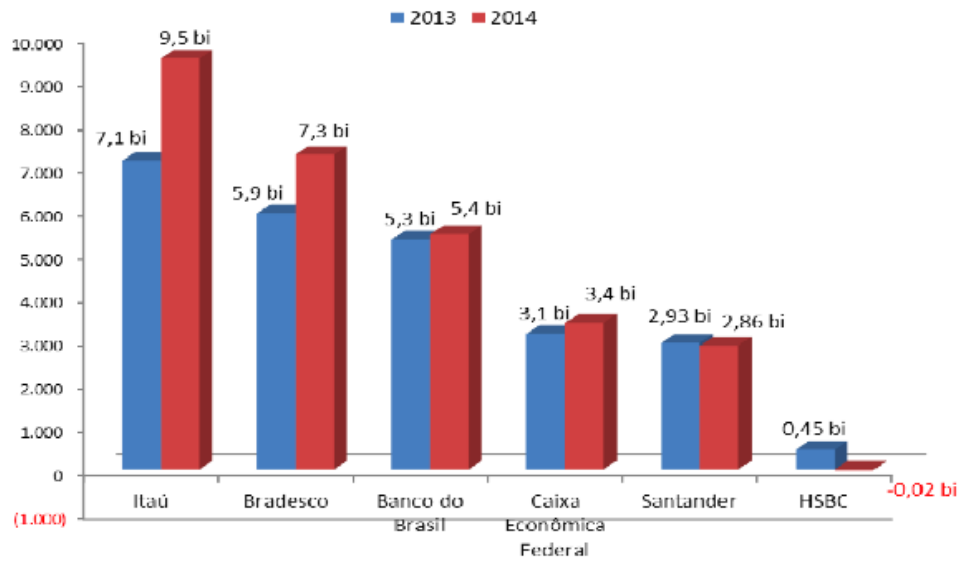
Segundo Pesquisa de Emprego Bancário (PEB), divulgada pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf) em parceria com o DIEESE, o setor financeiro - o mais lucrativo do país no ano de 2014 - cortou 3.600 empregos nos primeiros sete meses do ano. Além disso, constatou que as mulheres admitidas no setor receberam salários equivalentes a 75,3% do salário dos homens admitidos no mesmo período (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO – CONTRAF, 2014).

Carlos Cordeiro, presidente da Contraf-CUT condenou essas práticas:

Apesar dos lucros gigantescos, os bancos brasileiros, principalmente os privados, seguem eliminando postos de trabalho em 2014, a exemplo dos últimos meses de 2013, o que é injustificável. Somente no ano passado, os seis maiores bancos (BB, Itaú, Bradesco, Caixa, Santander e HSBC) lucraram R\$ 56,7 bilhões (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO – CONTRAF, 2014).

Somente em junho de 2014, as seis maiores instituições financeiras obtiveram lucro líquido superior a R\$ 28,4 bilhões, ou seja, um crescimento de 14,3% em relação ao primeiro semestre de 2013. O maior lucro líquido foi do Itaú Unibanco (R\$ 9,5 bilhões), um crescimento de 33,2% em relação ao do primeiro semestre de 2013. É também o maior crescimento em relação ao desempenho do lucro nos seis maiores bancos, como podemos observar no gráfico 4.

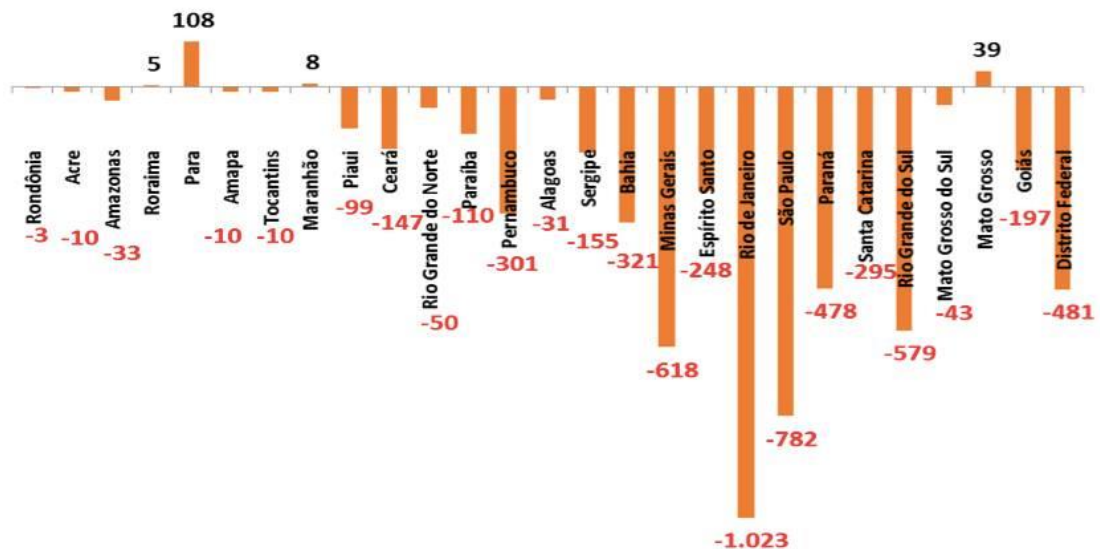
Gráfico 4: Lucro líquido dos seis maiores bancos



Fonte: DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE) – Rede bancários (2014).

Foram fechados 5.864 postos trabalho bancário apenas nos sete primeiros meses de 2015 em todo o país. Vinte e três estados apresentaram saldos negativos de emprego devido à cortes que ocorreram principalmente em São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Rio de Janeiro como podemos ver no gráfico abaixo:

Gráfico 5: Saldo do emprego bancário por UF: Brasil – Janeiro a Julho de 2015



Fonte: DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE) – Rede bancários (2015).

A reestruturação produtiva ocorreu no Brasil há 20 anos e ainda hoje temos casos de demissões em massa. Concluimos que esse processo de “ajuste” dos bancos é uma característica da nova morfologia do trabalho, processo esse que causou e ainda causa muito sofrimento para os trabalhadores bancários.

No gráfico a seguir podemos observar a redução de postos de trabalho em cinco das seis maiores instituições financeiras no país:

Gráfico 6: Estoque de emprego nos seis maiores bancos e saldo

Bancos	Junho		Variação (%)	Saldo
	2013	2014		
Banco do Brasil	113.720	111.547	-1,9	-2.173
Bradesco	101.951	99.027	-2,9	-2.924
Caixa Econômica	95.632	99.775	4,3	4.143
HSBC	22.328	21.911	-1,9	-417
Itaú	88.059	87.420	-0,7	-639
Santander	51.702	48.760	-5,7	-2.942
Total	473.392	468.440	-1,0%	-4.952

Fonte: DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE) – Rede bancários (2014).

A nova morfologia do trabalho bancário constitui-se em um cenário propício para o florescimento do que chamamos hoje de assédio moral, uma vez que “têm tornado os trabalhadores vulneráveis ao desemprego, à queda de salários, à precariedade, à competição extremamente acirrada, à deterioração do clima de trabalho, e todas essas condições portadoras de violência” (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 7).

Novas políticas gerenciais foram instituídas nos bancos, como as políticas de concessão de prêmios de produtividade aos bancários que superavam as metas de produção estabelecidas. Essa política de metas cria no bancário uma auto cobrança de atingir as metas estipuladas ao mesmo tempo em que cria uma auto punição quando não consegue atingi-las. É muito comum os bancários “empurrarem” algum produto ou serviço que não são vantajosos ou interessantes para determinado perfil de cliente apenas porque precisam atingir as metas. No caso do trabalhador conseguir atingir as metas, ele não fez mais do que a obrigação. No entanto, quando não consegue, pode sofrer algum tipo de repreensão por parte dos seus superiores e até mesmo isolamento por parte dos seus iguais.

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 abaixo contendo algumas características que tornam o ambiente bancário mais propício à prática de assédio:

Quadro 2 - Características que tornam o ambiente bancário mais propício à prática de assédio moral

Burocracia excessiva
Metas que desconsideram a situação econômica conjuntural/estrutural
Tratamento hostil dispensado pelos gestores dos estabelecimentos bancários e pelos demais colegas aos empregados convalescentes
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 pela autora a partir de Ministério Público do Trabalho (2013).

Como pudemos perceber, existem várias características que tornam o ambiente bancário mais propício à prática de assédio. A tabela a seguir mostra uma longa lista de atitudes que, de fato, expressam o assédio moral no setor bancário:

Quadro 3 - Atitudes que expressam o assédio moral no setor bancário

Retirar a autonomia do empregado
Sobrecarregar o funcionário de novas tarefas
Espalhar rumores a respeito do bancário
Criticar a vida particular do empregado
Isolar fisicamente o empregado no ambiente de trabalho, para que ele não se comunique com os demais colegas
Impor condições e regras de trabalho personalizadas ao empregado
Contestar, a todo o momento, as decisões do empregado
Não levar em conta seus problemas de saúde
Ignorar a presença do empregado, dirigindo-se apenas aos demais trabalhadores
Desconsiderar, injustificadamente, opiniões da vítima
Falar com o empregado aos gritos
Determinação de prazo desnecessariamente curto para finalização de um trabalho
Vigiar excessivamente apenas o empregado assediado
Advertir arbitrariamente
Pressionar os bancários para realizar tarefas para as quais não se sentem habilitados
Retirar o trabalho que normalmente competia àquele empregado ou não atribuir atividades a ele, deixando-o sem quaisquer tarefas a cumprir, provocando a sensação de inutilidade e de incompetência
Evitar a comunicação direta com o assediado
Delegação de tarefas impossíveis de serem cumpridas ou que normalmente são desprezadas pelos outros
Manipular informações, deixando de repassá-las com a devida antecedência necessária para que o empregado realize as atividades
Limitar o número de vezes e monitorar o tempo em que o empregado permanece no banheiro
Fazer comentários indiscretos quando o empregado falta ao serviço para ir a consultas médicas
Divulgar boatos ofensivos sobre a moral do empregado
Instigar o controle de um empregado por outro, fora do contexto da estrutura hierárquica, espalhando, assim, a desconfiança e buscando evitar a solidariedade entre colegas

Fonte: Organizado pela autora a partir de Ministério Público do Trabalho (2013).

2.4. Sindicato dos bancários diante do assédio moral

Os sindicatos dos bancários do Brasil, assim como os demais sindicatos de outras categorias de trabalhadores, não têm sido capazes de impedir as práticas perversas no ambiente de trabalho. A gestão gerencialista e suas políticas reforçam o individualismo, as competições entre seus iguais e a desconfiança nos locais de trabalho, deixando de lado o sentimento de pertencimento a uma classe, a um coletivo e conseqüentemente a organização sindical nos bancos. A noção do coletivo se perde e é agravado com as novas formas de contratação de trabalhadores, como a terceirização.

Antes de a reestruturação produtiva atingir o setor bancário, centenas de bancários conviviam nas grandes agências e nos centros de compensação, nas mesmas condições de

trabalho recebendo salários semelhantes. Esse cenário facilita a identificação de interesses em comum e colabora para o surgimento de um coletivo.

Em entrevista com a então secretária-geral do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Jinkings (2006, p. 204) coletou o seguinte depoimento:

Uma coisa era quando, num banco, trabalhava aquele monte de escriturários numa mesa, fazendo compensação. Ali a idéia estava rolando, o papo estava rolando, a brincadeira. Hoje, cada um trabalha na sua baia, em frente ao computador, com o fone de ouvido na orelha. Quer dizer, o contato é mínimo. Então, numa mesa de trabalho, dentro de uma brincadeira ou outra, um assunto sério ou outro, surgia a reivindicação. Um fazia um questionamento, outro concordava e aí a coisa ia crescendo. Eu estou simplificando bem, mas era assim que surgia um núcleo mínimo de organização. Hoje em dia você não tem um ambiente de trabalho que propicie isso.

Hoje, o trabalhador não é mais chamado de empregado pelas empresas, hoje ele é “colaborador” e essa sutil mudança de nomenclatura busca criar uma identidade entre os objetivos da empresa e os objetivos do trabalhador, tentando negar a existência da luta de classes entre capital e trabalho. Quando o trabalhador se identifica com a empresa, ele não vê razão para a existência do sindicato da sua categoria e muito menos para participar dele. Esse fato diminui a capacidade de resistência sindical dos bancários, o que dificulta a sua organização e ação.

As atuais transformações produtivas e suas políticas de gestão, que cultuam o individualismo nos locais de trabalho, que coagem os trabalhadores a aderir incondicionalmente às estratégias de lucratividade das empresas, abalam as possibilidades de resistência e de organização sindical dos bancos (JINKINGS, 2006, p. 203).

No entanto, quando o trabalhador se sente lesado pela empresa ou sozinho por não encontrar suporte e apoio nela, ele busca o coletivo. Assim, os sindicatos podem ser a única alternativa de socorro para as vítimas de atitudes perversas nas empresas, como em casos de assédio moral.

A maioria dos *sites*⁸ de sindicatos dos bancários no Brasil apresenta um espaço próprio para tratar de conflitos nas relações de trabalho, entre eles o assédio moral, como é o caso do Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região; do Sindicato

⁸ Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo. Disponível em: <<http://www.spbancarios.com.br/Servicos/denuncia.aspx>>. Acesso em: 05 maio 2015. Sindicato dos Bancários de BH e Região. Disponível em: <<http://www.bancariosbh.org.br/pagina/214/sindicato-dos-bancarios-de-bh-e-regiao---dia-a-dia---condicoes-de-trabalho---assedio-moral.aspx>>. Acesso em: 05 maio 2015. Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.bancariosrio.org.br/2013/denuncia>>. Acesso em: 05 maio 2015.

dos Bancários de BH e Região e do Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro. 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 de Ribeirão Preto e Região, o *site*⁹ é muito pouco esclarecedor e não apresenta nenhum canal *online* para as denúncias.

No próximo capítulo, abordaremos especificamente o caso do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região a fim de investigar qual tem sido sua ação diante das denúncias de assédio moral e se ele está preparado para dar andamento e suporte às vítimas dessa violência no ambiente de trabalho.

⁹ Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região. Disponível em: <<http://www.bancariosribeiraopreto.com.br/>>. Acesso em: 02 maio 2015.

CAPÍTULO 3

A ATUAÇÃO DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO E REGIÃO E O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

O presente capítulo discutirá quais têm sido as ações em andamento do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região diante das denúncias de assédio moral por parte dos bancários no período de 2010 a 2015 e se esse andamento leva ou não à resolução do problema da vítima.

Para isso, investigamos, em uma pesquisa empírica, quais são os procedimentos atuais que o Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região possuem diante das denúncias de assédio moral, como esses andamentos dão resultado para a vítima e quais os planos de ações que o Sindicato está elaborando para denúncias futuras.

3.1. Metodologia

No âmbito de uma pesquisa qualitativa, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas e individuais, conforme sugerem Rubin e Rubin (1995), com cinco membros da diretoria do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região com o objetivo de coletar informações suficientes a fim de verificar a nossa premissa de pesquisa de que os sindicatos devem ser a principal instituição de apoio aos trabalhadores que sofrem assédio moral no trabalho mas, no entanto, ainda não estão preparados para dar andamento e suporte para as vítimas de assédio moral nos bancos, uma vez que supomos que suas ações são poucas e/ou insuficientes, como também porque é notório um quadro geral de despolitização sindical. O roteiro da entrevista encontra-se no Apêndice I.

A entrevista qualitativa semi-estruturada é uma ferramenta da pesquisa qualitativa que parte de algumas indagações gerais e permite a coleta de dados e informações de forma direta e interativa. Nesse tipo de entrevista, o pesquisador observa e escuta os relatos dos entrevistados e direciona intencionalmente as perguntas para aprofundar alguns tópicos e eventos que são de interesse para a pesquisa, permitindo ainda correções, indagações e a adaptação das perguntas conforme o andamento da entrevista (RUBIN; RUBIN, 1995).

A coleta de dados foi realizada durante o mês de setembro de 2015 no Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região. O contato inicial foi feito pelo telefone, quando foi

solicitada uma visita ao sindicato. No total foram feitas 2 visitas e em todas elas os diretores entrevistados e os demais presentes foram muito receptivos e solícitos, compartilharam o material que possuíam a respeito do tema assédio moral e se colocaram a disposição para eventuais visitas futuras.

Todas as entrevistas foram individuais, audiogravadas mediante autorização dos entrevistados e com duração média de 30 minutos. Antes de iniciar a entrevista foi entregue o “Termo de Consentimento” (ANEXO 1) e feita uma breve apresentação a respeito do trabalho de conclusão de curso e da realização da pesquisa.

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:

Quadro 4 - Perfil dos entrevistados

ENTREVISTADO	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

Fonte: Organizado pela autora a partir das entrevistas.

3.2. Análise das Entrevistas

De acordo com os objetivos desse TCC, dividimos e agrupamos as informações coletadas 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;
- 5) Planos de ação para denúncias futuras.

No processo de categorização das entrevistas transcritas, cada categoria recebeu uma cor e dessa forma as entrevistas foram lidas e cada categoria foi sendo marcada de acordo

com as cores pré-estabelecidas, com ênfase nas palavras chave. 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.

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]

No entanto, tomando como base as definições de assédio moral no trabalho dos autores referendados no Capítulo 2, o 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, e comparando com as respostas dos entrevistados, percebeu-se que as variáveis repetição da ação ao longo do tempo e intencionalidade da ação não foram mencionadas por nenhum dos entrevistados.

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 (HIRIGOYEN, 2011, p.17).

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 (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 37).

Concordamos com Hirigoyen (2011) quando ela afirma ser fundamental que as pessoas saibam distinguir assédio moral da violência do cotidiano, do estresse ou da pressão no trabalho, do conflito, das más condições de trabalho e da violência pontual, derivada de grosseria, nervosismo e mau humor.

Em alguns momentos das entrevistas, ficou claro que o uso do termo assédio moral não estava de acordo com as definições estudadas, sendo incorretamente empregado. Dessa forma, acreditamos que os diretores precisam conhecer a literatura sobre o tema para saberem definir exatamente o assédio moral de forma a evitarem mal-entendidos a respeito do uso indevido ou até mesmo abusivo do termo.

2) As práticas de assédio moral mais comuns relatadas

A partir dos relatos das práticas mais comuns de assédio moral no trabalho de bancários, foi elaborado o seguinte quadro, sendo as primeiras práticas as mais recorrentes:

Quadro 5 - Práticas mais comuns de assédio moral

Ameaça de demissão no caso do não cumprimento da meta
Exigência de metas absurdas
Mensagens via <i>whatsapp</i> no final de semana ou à noite cobrando metas
Reunião onde o funcionário é humilhado na frente de todo mundo
<i>E-mail</i> falando sobre metas e estratégias fora do horário de trabalho
Exigência de que se faça o serviço ou visite o cliente também fora do horário de trabalho
Retirada da carteira após reabilitação pelo INSS
Presentear funcionários que não bateram meta com tartaruga
Cumprimento de determinada meta proposta pelo banco e o superior hierárquico dela exige que seja mais com o objetivo dele se promover em função disso
Vídeo conferência de PDV

Fonte: Organizado pela autora a partir das entrevistas.

Podemos observar que a maioria das práticas está relacionada com as metas abusivas e que a cobrança fora do horário de trabalho também é muito marcante. Além disso, nas entrevistas pode-se perceber que na maioria das vezes o assédio moral vem acompanhado de outros tipos de assédio, como o assédio sexual em alguns comentários e “brincadeiras”, principalmente contra bancárias.

Alguns funcionários adoeceram fisicamente por LER/DORT ou psicologicamente, e foram encaminhados para o INSS para serem reabilitados e conseguirem retornar ao trabalho e a exercer suas atividades. No entanto, de acordo com os entrevistados 2 e 4, percebemos que infelizmente esse fato ao invés de possibilitar uma nova chance trabalho, na verdade cria um espaço para outras formas de assédio e consequentemente novos traumas para o trabalhador.

“Às vezes a pessoa adoece, vai pro INSS, se afasta na reabilitação, no retorno após o INSS tira a carteira, a pessoa fica sem função, um gerente de contas perde a carteira e aí ele fica sem ter onde sentar, não tem o que fazer. [...] Têm casos que são readaptados, em casos de quando é LER, tendinite tem a readaptação que a pessoa não pode mais digitar. Aí eles colocam aquele colete “Posso ajudar?” em uma pessoa super capacitada que pode fazer várias atividades, eles colocam lá onde são lugares de aprendizes, a pessoa se sente inferiorizada. Isso mexe muito com o ego e a autoestima da pessoa”. [Entrevistado 4]

“Isso aconteceu comigo, eu fui readaptada pelo INSS. Ao retornar na agência, no local de trabalho, eu não poderia mais abrir caixa. Então dava fila e eles têm uma papeleta que marca o tempo de fila, entrega-se essa papeleta para o último da fila e ela tem alguns minutos exatamente para chegar no caixa e registrar. Então a fila crescia, o que acontecia: “corre, vem abrir caixa, vem ajudar”. Então eles não respeitam as normas do INSS. E você vai falar que não vai? Eu no caso, hoje eu sou diretora do sindicato, hoje eu sei meus direitos e minhas obrigações, mas um funcionário que está na ativa no banco, ele não fala não. Ele sabe que está sendo prejudicial para ele, ele sabe que ele não é capaz, que ele não pode fazer aquilo, mas ele faz”. [Entrevistado 2]

O trabalhador, ao se sentir pressionado, ou continua trabalhando se submetendo àquilo que ele sabe que é prejudicial para a sua saúde, ou opta por pedir demissão.

No primeiro caso, identificamos a “síndrome do sobrevivente”, muito bem discutida no documentário *CarneOsso*, que mostra que os trabalhadores permanecem trabalhando devido ao medo de serem demitidos. O seguinte depoimento relata exatamente esse fenômeno:

“Hoje ligaram e falaram: ‘ó, fulano está trabalhando aqui com o braço quebrado. E ele alegou que o médico deu alta para ele trabalhar’. Como que um caixa de agência pode trabalhar com o braço quebrado? Essa é uma forma de assédio, na estrutura do banco hoje ou você trabalha ou você está abrindo espaço para o outro colega te substituir, isso a nível mundial e não é só no setor bancário”. [Entrevistado 3]

No segundo caso, do funcionário não aguentar mais e pedir demissão, mesmo assim não é um processo fácil, pois até chegar a esse ponto ele já está esgotado e o banco continua assediando e cobrando até que a situação se torne insustentável para o bancário.

“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]

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 fazer 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*.

Somente uma entrevistada relatou que a vítima de assédio moral é trazida pela família por não apresentar condições físicas ou mentais de fazer a denúncia sozinha.

“[...] ela já está sem estrutura física e emocional, nesse momento ela pede socorro ao sindicato. Ela vem sempre trazida por alguém da família, às vezes ela não tem condições nem de vir sozinha. [...] Só recebemos a denúncia depois que o trabalhador está muito debilitado”. [Entrevistado 3]

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, de acordo com o depoimento acima, no caso do Sindicato de Ribeirão e Região, 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.

O Entrevistado 4 afirmou ainda que o sindicato não costuma receber denúncias no início do assédio

“Porque quando o bancário realmente percebe que está sendo assediado, isso já está há algum tempo. Até ele acordar e ver o que está acontecendo realmente com ele, ele já passou por um procedimento difícil.”

Mesmo assim, a maioria dos casos a prática do assédio moral não é denunciada:

“Agora, a maioria dos casos não são comunicados, primeiro porque a pessoa fica constrangida, depois porque tem medo de perder o emprego e uma grande parte começa a incorporar isso como sendo uma rotina na sua vida, achando correto”. [Entrevistado 1]

“Você quer que eu te falo uma verdade? O que chega para nós de assédio moral eu vou te dizer que é 1% do que acontece, porque a pessoa fica com medo de denunciar. Aumentou muito com as metas, mas o que acontece dentro de um banco você não acredita: assédio moral, assédio sexual, assédio de cliente”. [Entrevistado 5]

Considerando a questão da garantia de anonimato da vítima devido ao medo de perder o emprego, o *site* do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região 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 o *site* não possui canal *online* para denúncias e que está passando por uma reestruturação. Os Entrevistados 2 e 3 afirmaram que o *site*, após a reestruturação, irá contar com um canal *online* para as denúncias, entrando em contradição com os Entrevistados 1, 4 e 5 que negaram essa afirmação.

Ainda na questão do pouco volume de denúncias que chega ao sindicato, o Entrevistado 1 afirmou:

“Então, eu acho que os sindicatos também são responsáveis pela manutenção desse quadro de forma geral, no sindicato normalmente tem gente muito antiga, você vê o meu caso, eu tenho mais de 25 anos de banco, a maioria aqui também tem. Há a necessidade de fazer uma reforma nisso e democratizar um pouco o acesso aos sindicatos. Mas eu acho que os bancários são os maiores responsáveis, porque o assédio moral é uma coisa que está embutida na ideologia. [...] E as pessoas parece que incorporam isso, num determinado momento elas estão motivadas, vão e acham isso normal, até que depois em outro momento elas começam a perceber que isso está causando mal à saúde física e emocional delas, não conseguem mais suportar isso e começam a adoecer”. [Entrevistado 1]

Seria correto interpretar que o Entrevistado 1 estaria, de certa forma, culpando as vítimas? Estaria ele afirmando que as vítimas de assédio moral, por aceitarem a “ideologia gerencialista” (GAULEJAC, 2007), seriam cúmplices ou responsáveis pela violência dentro do ambiente laboral?

Em uma escala de responsabilidade pelo assédio moral nos bancos, os bancários, excluindo-se os assediadores, estariam em qual posição?

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 que aqui? Pra ficar mostrando suas perninhas e seus olhos bonitos? Pra vim com o cabelo sedoso balançando?’”. [Entrevistado 3]

No entanto, em alguns casos, o superior hierárquico do assediador está a par da situação e é conivente com as práticas de assédio moral, assim, o banco consegue abafar o caso.

“A primeira coisa é tentar reunir o máximo de provas possíveis e entrar em contato com o primeiro superior hierárquico do assediador, que em alguns casos estão em conluio com o assediador e são coniventes com as práticas de assédio moral”. [Entrevistado 2]

“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 (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). 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).

No que diz respeito a possíveis pesquisas de diagnóstico realizadas pelo sindicato a fim de conhecer e identificar as práticas de assédio moral no cotidiano de trabalho dos bancos, o que existe é uma consulta anual onde a Central Sindical busca descobrir as prioridades do trabalhador bancário para poder montar a agenda de ação para o próximo ano, mas uma pesquisa realizada exclusivamente pelo Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e Região não existe.

“Do sindicato específico não, porque nós temos uma federação e uma central que sempre fazem pesquisa, mas dentro da entidade não. Nós temos uma pesquisa que fazemos anualmente, tem várias perguntas que a gente passa para os bancários. As informações são tabuladas aqui, a gente envia para a Federação e depois para a Central Sindical junto com a Contraf-CUT e são feitas ações conjuntas”. [Entrevistado 4]

“Não, porque nessa parte o banco é muito fechado, inclusive ele não divulga a quantidade de funcionários que ele tem afastado, e ele usa, uma outra artimanha do banco, ele usa esses funcionários afastados, porque toda empresa tem uma cota de deficiente, ele usa esses funcionários afastados como os deficientes para não contratar”. [Entrevistado 3]

Como o sindicato pode aceitar essa prática cruel de os bancos usarem os funcionários afastados como se fossem deficientes contratados? Quem estaria por trás de uma medida absurda como essa, sem sofrer nenhum tipo de punição ou denúncia? O sindicato não teria um papel fundamental nesse caso?

Podemos inferir que o sindicato estudado, apesar de informar o bancário por meio de jornais e cartilhas, não demonstrou possuir um 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, e sim uma medida informativa para que as vítimas, de posse das informações a respeito do assédio moral, possam identificar mais facilmente as práticas no seu dia a dia. 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]

“A medida preventiva existe no acordo coletivo da categoria. Essas medidas preventivas não resolvem muito porque todo mundo sabe o que é o assédio moral, [...] sabe como ele é feito e os gerentes fazem porque também são assediados, é uma cadeia, uma pirâmide realmente, um efeito dominó. O assediador de uma certa forma é uma das vítimas porque ele também sofre o assédio moral de cima, das questões das metas, o que não justifica ou não o isenta ou não alivia para ele determinadas atitudes”. [Entrevistado 1]

“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 de Ribeirão Preto e região, 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 as entrevistas realizadas nessa pesquisa, 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.

“Teve um caso que nós tivemos no Banco do Brasil de uma moça que era a única mulher dentro da agência. O gerente geral assediava e os outros se sentiam no direito também de assediá-la. Como: chamando-a toda hora para servir café como se ela fosse a ‘moça do café’. E ela era uma contratada, ela prestou concurso igual a qualquer outro colega da agência, mas eles colocavam ela pra servir café, porque segundo eles mulher serve pra isso, pra servir café. Ela chegou em um ponto, em um estágio tal, que ela ficou afastada, fez tratamento, e quando ela estava chegando na agência ela se urinava, ela não conseguia manter, tamanha foi a pressão. Ai ela foi transferida, foi para uma outra agência, para um outro local de trabalho, mas o caso dela foi gravíssimo. Ela foi avaliada, foi para um outro setor, para uma outra agência e trabalha normal como se nada tivesse acontecido. Quem fazia o assédio, que era o gerente geral e todos os outros colegas que também usavam da mesma artimanha, passaram por um tratamento, eles passaram por psicólogos, tudo pelo banco, e voltaram a ser, aparentemente, pessoas de bem”. [Entrevistado 3]

Ao ser questionado se o sindicato acompanha os casos de denúncias de assédio moral até a reinserção do bancário no ambiente de trabalho, o Entrevistado 2 afirmou não ser necessário, pois, de acordo com ele,

“A pessoa que é demitida e se encontra em período de pânico, depressão, a hora que ela sai do banco, ela se livra de tudo aquilo [...] em mais de 80% dos casos a pessoa se cura, porque o problema são as metas”. [Entrevistado 2]

Não é fácil retornar ao ambiente de trabalho, muito menos no mesmo ambiente onde ocorreram as humilhações, por isso a questão do suporte e do acompanhamento profissional durante a reabilitação da vítima até a sua reinserção no ambiente de trabalho é muito necessária.

Apesar das metas abusivas serem uma das práticas mais denunciadas, não é apenas com o seu fim que a vítima se recupera, existe a questão da perda da autoestima e da confiança em si; sentimento de culpa, vergonha ou impotência e outras consequências do assédio que foram apresentadas no “Quadro 1: Reflexos do assédio moral sobre a saúde do trabalhador” no início do Capítulo 2.

O Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e região não oferece suporte psicológico às vítimas de assédio moral, pois, segundo os entrevistados, a vítima pode utilizar o convênio médico oferecido pelo banco para procurar um profissional especializado.

Quanto à existência de uma Secretaria da Saúde dentro do Sindicato, as respostas foram bastante confusas e controversas.

“Possui. Não, não possui. Tem uma comissão de saúde que discute condições de trabalho e mensalmente estão se reunindo. Mas eu acho que ainda está muito na teoria e na prática não tem nada. Aqui dentro do sindicato não tem, não é que não tem, tem uma comissão assim, que cuida de saúde da saúde do trabalhador, que participa de reuniões e acompanha alguns casos”. [Entrevistado 2]

“Eu fazia parte da secretaria da saúde, fiz muito tempo por mais de 10 anos eu participei nas reuniões [...] Não existe a secretaria, existe sim a diretora responsável pela área da saúde”. [Entrevistado 3]

“Nós temos diretores e comissões. No nosso estatuto não temos a secretaria, nós temos comissões”. [Entrevistado 4]

“Não. Tem pasta da saúde?” (Pergunta para outra diretora que estava por perto). [Entrevistado 5]

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 de Ribeirão Preto e região está passando, ou pela estrutura hierárquica dos sindicatos como um todo.

“Sim, mas não é a maioria. E precisaria da maioria. Eu já tentei várias vezes trazer coisas novas para o Sindicato, mas tem gente aqui que não se importa e por isso as ideias não têm força”. [Entrevistado 1]

“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]

“Todo o planejamento que as centrais fazem são enviadas para a Federação e a Federação distribui para os Sindicatos, então trabalhamos a nível nacional”. [Entrevistado 4]

“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 autônomo, 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]

De acordo com o Entrevistado 4, o sindicato também já ofereceu cursos específicos para bancários para que eles pudessem utilizar para ascender profissionalmente como, por exemplo, o curso de matemática financeira.

Ao serem questionados a respeito dos cursos de formação de bancários e se existe uma previsão para que esses cursos voltem e ser oferecidos pelo sindicato, a maioria dos entrevistados respondeu que não há previsão para o retorno desses cursos. O Entrevistado 5 sequer sabia da existência desses cursos.

“Não, nunca fizemos curso, pra bancário você fala? Tem essas cartilhas que a gente recebe de vez em quando, mas através da federação, a gente até entrega para alguns bancários”. [Entrevistado 5]

As entrevistas foram muito ricas, com muitas informações e bem detalhadas, suscitaram muitas interpretações e possuem potencial para outras análises futuras além das realizadas de acordo com as 5 categorias de análise que atenderam os objetivos desse TCC.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de conclusão de curso está dividido em duas grandes partes: a primeira, na qual discutimos teoricamente os temas trabalho, saúde do trabalhador, assédio moral no trabalho, setor bancário e sindicatos, e as implicações de cada um a partir do século XVII até os dias de hoje, na nova morfologia do trabalho; e a segunda parte, em que é descrita a pesquisa qualitativa (coleta de dados, entrevista e procedimentos da pesquisa) e apresentadas as análises das informações coletadas.

A partir das entrevistas e das análises, percebemos que existem pessoas na diretoria do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e região 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, infelizmente, os planos de ação dependem da vontade da maioria dos diretores de dentro do Sindicato em RP para serem postos em prática e, além disso, dependem de instâncias superiores. Concluimos que esse quadro acaba por atrasar o amadurecimento do sindicato no que tange a prevenção e o combate ao assédio moral.

Somado a esse quadro, 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 de Ribeirão Preto e Região, 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 nas organizações, em geral, e nos bancos, em particular, 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. Podemos usar as metas como exemplo e nos perguntar: 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, G. Trabalho e sindicalismo no Brasil dos anos 2000: dilemas da era neoliberal. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

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

ANTUNES, R. **As novas formas de acumulação do capital e as formas contemporâneas de estranhamento (alienação)**. Caderno CRH, Salvador, v. 15, n. 37, p. 23-46, 2002.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2003.

BARRETO, M. Assédio moral: trabalho, doenças e morte. In: SEMINÁRIO COMPREENDENDO O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO, 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Fundacentro, 2013. cap. 1, p. 13-26.

BATISTA, P. N. **O Consenso de Washington**: a visão neoliberal dos problemas latino-americanos. São Paulo: Consulta Popular, 2001. (Cartilha 7).

BERNARDO, J. **Transnacionalização do capital e fragmentação dos trabalhadores**. Ainda há lugar para os sindicatos? São Paulo: Boitempo, 2000.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 6.019, de 3 de Janeiro de 1974**. Dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 04 jan. 1974.

_____. **Lei n. 7102, de 20 de junho de 1983**. Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 21 jun. 1983.

_____. **Lei n. 8949, de 09 de dezembro de 1994**. Acrescenta parágrafo ao art. 442 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) para declarar a inexistência de vínculo empregatício entre as cooperativas e seus associados. Diário Oficial da União, Brasília, 12 dez. 1994.

_____. **Lei n. 11.340, de 07 de agosto de 2006.** Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 08 ago. 2006.

_____. **Lei n. 11.948, de 16 de junho de 2009.** Constitui fonte adicional de recursos para ampliação de limites operacionais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 17 jun. 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Súmula nº 331 do TST.** Contrato de Prestação de serviços. Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, Brasília, 27, 30 e 31 mai. 2011. Disponível em: <[http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html](http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331)>. Acesso em: 05 abr. 2015.

CarneOsso. Direção: Caio Cavechini e Carlos Juliano Barros. Produção Executiva: Maurício Hashizume. Documentário, 52'57". Realização: Repórter Brasil, 2011. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=imKw_sbfa0> Acesso em 18 ago. 2015.

CAVALLINI, M. **Entenda o projeto de lei da terceirização que será votado.** 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2015/04/entenda-o-projeto-de-lei-da-terceirizacao-que-sera-votado.html>>. Acesso em: 18 maio 2015.

COLLUCCI, C.; BIANCARELLI, A. LER/Dort atingem 310 mil paulistanos. **Jornal Folha de S. Paulo.** São Paulo, out. 2001. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u38278.shtml>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

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.

CRU, D. Le mal-être au travail, comment intervenir? **Travail, genre et sociétés**, Paris, n. 5, p. 57-73, 2001/1.

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).

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). **Corte de postos de trabalho nos bancos privados continua no 1º semestre de 2014**. Belo Horizonte: Dieese – Rede bancários, 1º semestre de 2014. Número 6, set. 2014. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2014/desempenhoBancos1Semestre.pdf>> Acesso em 18 abr. 2015.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). **Saldo de Empregos no Setor Bancário - Janeiro a Junho de 2015**. Belo Horizonte: Dieese – Rede Bancários. 2015. Disponível em: <<http://www.bancariosma.org.br/images/dieese.pdf>> Acesso em 10 nov. 2015.

DRUCK, G.; FRANCO, T. Terceirização: a chave da precarização do trabalho no Brasil. In: NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. (Orgs.). **Retratos do trabalho no Brasil**. Uberlândia: Ed. da Universidade Federal de Uberlândia, 2009. cap. 10, p. 225-254.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. 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.

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

GALVÃO, A. Sindicalismo e neoliberalismo. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013.

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

GIAMBIAGI, F. et al. **Economia brasileira contemporânea (1945-2010)**. 2. ed. São Paulo: Elsevier, 2011.

HELOANI, R. Assédio moral no trabalho. In: SEMINÁRIO COMPREENDENDO O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO, 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Fundacentro, 2013. cap. 1, p. 27-34.

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

INSTITUTO NACIONAL DE PREVENÇÃO A LER/DORT (PREVLER). 2001. Disponível em http://www.ergonomianotrabalho.com.br/ler_dort_pesquisa.pdf. Acesso em: 13 mar. 2015.

JINKINGS, N. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. cap. 11, p. 189-205.

LACAZ, F. A. C. Saúde do trabalhador no Brasil: vinte anos de história. In: NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. (Orgs.). **Retratos do trabalho no Brasil**. Uberlândia: Ed. da Universidade Federal de Uberlândia, 2009. cap. 7, p. 173-192.

LARANGEIRA, S. M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 18, n. 61, p. 110-138, dez. 1997.

COLLUCCI, C.; BIANCARELLI, A. LER/Dort atingem 310 mil paulistanos. **Jornal Folha de S. Paulo**. São Paulo, out. 2001. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u38278.shtml>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

MACIEL, R. H. 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.

MERLO, A. R. C.; LAPIS, N. L. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 61-68, abr. 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.

NOVAES, A. C. **A diferença entre LER e DORT**. 2015. Disponível em: <<http://www.lerdort.com.br/diferencas.php>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

PICCININI, V. C. Cooperativas de trabalho de Porto Alegre e flexibilização do trabalho. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 12, p. 68-105, jul./dez. 2004.

PICHONELLI, M. Para onde foram os sindicatos? **Carta Capital**, set. 2013. Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/politica/para-onde-foram-os-sindicatos-9243.html>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

PORTAL TRIBUTÁRIO EDITORA. **Manual de terceirização** - aspectos fundamentais. 2015. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/guia/terceirizados.htm>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

PRIMI, L. Metas enlouquecem trabalhador. **Revista Caros Amigos**, São Paulo, p. 32-34, set. 2014.

QUEIROZ, C. A. R. S. **Manual de terceirização**. São Paulo: STS, 1998.

RAMALHO, J. R. Precarização do trabalho e impasses da organização coletiva no Brasil. In: ANTUNES, R. (Org.). **Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva no Brasil e na Inglaterra**. São Paulo: Boitempo, 1997.

REVISTA PROTEÇÃO. **OIT: 2,3 milhões de mortes por acidentes de trabalho no mundo**. 2014. Disponível em: <http://www.protecao.com.br/noticias/estatisticas/oit:_2,3_milhoes_de_mortes_por_acidentes_de_trabalho_no_mundo/AQyAAcji/7087>. Acesso em: 12 mar. 2015.

RUBIN, H. J.; RUBIN, I. S. **Qualitative interviewing: the art of hearing data**. London: Sage Publications, 1995.

SANTOS, A. O. A nova crise do sindicalismo internacional. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

SANTOS, A. A precariedade sindical diante da precarização do emprego. In: NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. (Orgs.) **Retratos do trabalho no Brasil**. Uberlândia: Ed. da Universidade Federal de Uberlândia, 2009. cap. 5, p. 111-130.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos do Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação e Sociedade**, Campinas, n. 67, p. 185-211, ago. 1999.

SELIGMANN-SILVA, E. **Desgaste mental no trabalho dominado**. São Paulo: Cortez, 1994.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). **O que é um correspondente bancário?** 2012. Disponível em: <<http://www.sebraesp.com.br/index.php/163-produtosonline/financas/publicacoes/artigos/6217-o-que-e-um-correspondente-bancario>>. Acesso em: 17 mar. 2015.

SILVA, J. B. A face privada de um banco público: os experimentos flexíveis no Banco do Brasil. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. cap. 12, p. 207-236.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO. **Veja como PL da terceirização prejudica os trabalhadores**. 2015. Disponível em: <<http://www.spbancarios.com.br/Pagina.aspx?id=357>>. Acesso em: 17 maio 2015.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE SÃO PAULO, OSASCO E REGIÃO. **O sistema financeiro e os trabalhadores bancários (1993-2013)**. 2013. Disponível em: <http://www.spbancarios.com.br/Uploads/PDFS/424_Livro_90%20anos%20Cap%202.pdf>. Acesso em: 17 maio 2015.

SOUZA, J. S. Os descaminhos das políticas de formação/qualificação profissional: a ação dos sindicatos no Brasil recente. In: ANTUNES, R. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

THOMÉ, C. F. 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. cap. 1, p. 43-48.

APÊNDICE A – Roteiro da Entrevista

Roteiro de entrevista

1. Idade
2. Gênero
3. Formação escolar
4. Cargo que ocupa no sindicato
5. Tempo no sindicato
6. Você poderia me explicar o que é o assédio moral no trabalho? Exemplos.
7. O Sindicato costuma receber denúncias de assédio moral em bancos?
 - a. Se sim, quais as práticas mais comuns que são denunciadas e quem normalmente é o assediador denunciado?
 - b. Se sim, quais os meios mais utilizados pelas vítimas para fazer a denúncia ao sindicato?
 - c. Se sim, você sabe dizer quando o sindicato começa a receber denúncias de assédio moral?
 - d. Se não, por que você acha que as denúncias não chegam até o sindicato?
8. O sindicato dos bancários possui em seu *site* um espaço para receber denúncias de assédio moral?
 - a. Se sim, você considera eficaz?
 - b. Se não, por quê?
9. Após receber uma denúncia de assédio moral, quais os procedimentos adotados pelo sindicato?
 - a. O sindicato oferece suporte ao trabalhador assediado até qual parte do processo?
10. O sindicato possui uma Secretaria de Saúde?
11. O sindicato oferece oportunidade de atendimento psicológico às vítimas de assédio moral?
 - a. Se sim, como é?
 - b. Se não, por quê?

12. O sindicato realiza pesquisa de diagnóstico para conhecer e identificar as práticas de assédio moral no cotidiano de trabalho dos bancos?
 - a. Se sim, o que vocês fazem com essas informações?
 - b. Se não, você não acha importante?
13. O sindicato possui algum tipo de medida preventiva nos bancos visando reduzir os casos de assédio moral?
14. O sindicato possui algum planejamento para o futuro com relação a esse tema?
15. O sindicato costuma oferecer cursos de formação aos trabalhadores?
 - a. Se sim, que tipo de curso e com que frequência?
 - b. Se não, por quê?
16. De tudo que conversamos, você gostaria de acrescentar mais algum comentário?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO



TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, abaixo assinado, concordo, por livre vontade, participar como informante na pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulada “A atuação do Sindicato dos Bancários de Ribeirão Preto e região diante das denúncias de assédio moral no trabalho”, realizada por Karina Yuri Urabe, aluna de graduação em Administração na FEA-RP, Universidade de São Paulo (USP), sob orientação da Profa. Dra. Valquíria Padilha (valpadilha@usp.br).

Atesto que fui informado (a) de que meu nome não será mencionado no relatório de pesquisa nem artigo acadêmico que possa ser um dia publicado.

Atesto que fui informado (a) que sou livre para interromper minha participação nessa pesquisa a qualquer momento, sem vir a sofrer nenhum tipo de constrangimento.

Nome: _____

RG: _____ CPF: _____

Contato: _____

Assinatura: _____

Ribeirão Preto, ____ de _____ de 2015.