

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SOCIEDADE DE MACAÉ  
CURSO DE DIREITO

LETÍCIA MOREIRA COSTA FORMIGA

**ASSÉDIO MORAL NO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DO BANCÁRIO**

MACAÉ  
2015

LETÍCIA MOREIRA COSTA FORMIGA

**ASSÉDIO MORAL NO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DO BANCÁRIO**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito no Curso de Direito da Universidade Federal Fluminense, sob a orientação do Professor Doutor Saulo Bichara Mendonça.

Macaé  
2015

LETÍCIA MOREIRA COSTA FORMIGA

# ASSÉDIO MORAL NO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO DO BANCÁRIO

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

## BANCA EXAMINADORA

---

Professor Doutor Saulo Bichara Mendonça – Orientador  
Universidade Federal Fluminense

---

Professor Doutor Heron Abdon Souza – UFF

---

Professor Doutor Daniel Arruda Nascimento – UFF

Macaé  
2015

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus familiares que sempre me apoiaram; principalmente, minha mãe, que sempre me ajudou em todos os momentos, independente das circunstâncias; meu companheiro, Thiago, contribuindo com amor, paciência e compreensão nos momentos de *stress*.

Aos meus amigos que sempre estiveram ao meu lado nos momentos de sufoco, desespero e alegria. Em especial as melhores companhias que poderia ter nessa jornada, Ana Julia, Guinevere, Helena, Lorena e Paola, sempre presentes e sendo compreensíveis com minha ausência.

Aos docentes que socializaram seus conhecimentos e contribuíram para despertar em mim o senso crítico e a busca incessante por novos conhecimentos. Sobretudo, o professor Saulo, que foi essencial para construção desse trabalho e exemplo de profissional, merecendo meus agradecimentos.

A todos que de alguma forma, direta ou indiretamente, contribuíram para que eu chegasse até aqui.

## RESUMO

Esta monografia tem como tema central o assédio moral no meio ambiente de trabalho do bancário, trazendo um estudo interdisciplinar com enfoque trabalhista, mas também com adentro constitucional e civilista. Em um primeiro momento, será estudado o contexto histórico e os primeiros estudos sobre o assédio moral, em seguida os tipos de assédio moral e dentre eles, o assédio moral organizacional, levando em conta o conceito do assédio moral. Este trabalho também pretende analisar a história e evolução das instituições bancárias e como e porque o assédio moral se manifesta nos bancos. O assédio moral são práticas reiteradas por meio de atos, palavras e gestos que visam a humilhação e a diminuição da auto-estima da vítima. Assim, este trabalho também irá estudar as consequências desta prática na saúde dos trabalhadores e no ambiente de trabalho. Este estudo também irá analisar como o assédio moral atinge o princípio da dignidade humana e os direitos da personalidade. Além disso, será estudado o direito coletivo, a história do sindicato dos bancários, e como o sindicato pode ajudar na prevenção do assédio moral. Por fim, a monografia se baseara no levantamento e análise de bibliografia e documentação pertinente ao tema, bem como no arrolamento de decisões proferidas pelo poder judiciário que sejam correlatas ao objeto da monografia. Para tanto se buscará livros de doutrinadores, artigos jurídicos, pesquisas realizadas sobre o tema, legislação e jurisprudências.

**Palavras-Chave:** Assédio moral. Assédio moral organizacional. Bancário. Instituição bancária. Saúde. Dignidade humana. Direitos da Personalidade. Direito do Trabalho. Direito Coletivo. Sindicato.

## **ABSTRACT**

This research is focused on the bullying suffered by the professional banking people, in their work environment , bringing an interdisciplinary study of labor approach, but also into the constitutional and civil law. At first, it will be studied the historical context and the first studies on bullying, then the types of bullying and among them, the organizational bullying, taking into account the concept of bullying. This work also aims to examine the history and evolution of banking institutions and how and why bullying is manifested in banks. Bullying is repeated practices through actions, words and gestures aimed at humiliation and reduced self-esteem of the victim. This work will also study the consequences of this practice on the workers and the workplace's health. This study will also examine how bullying affects the principle of human dignity and rights of personality. In addition, the collective right will be studied, the history of union bank, and how the union can help prevent bullying. Finally, the thesis was based on literature survey and analysis and documentation relevant to the topic, and enrollment in the decisions made by the judiciary that are related to the subject of the research. For that you seek scholars books, legal articles, research on the subject, legislation and law's cases.

Keywords: Bullying. Harassment organizational morale. Banking. Bank. Health. Human dignity. Rights of Personality. Labor Law. Collective right. Union.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>1 ASSÉDIO MORAL</b> .....	<b>11</b>
1.1 Contexto histórico.....	11
1.2 Os estudos iniciais sobre o assédio moral no trabalho .....	13
1.3 Da definição do assédio moral .....	16
1.3.1 Assédio moral organizacional.....	18
1.3.2 Os tipos de assédio moral .....	21
1.3.3 Assédio moral X Assédio sexual .....	22
<b>2 ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>24</b>
2.1 O sistema financeiro.....	24
2.2 A evolução do trabalho bancário .....	25
2.2.1 Fatores da organização do trabalho que favorecem a prática do assédio moral organizacional .....	31
2.3 O reflexo do assédio moral na saúde.....	34
<b>3 DIREITO COLETIVO</b> .....	<b>37</b>
3.1 Princípios do direito coletivo do trabalho .....	38
3.1.2 Princípio da liberdade sindical.....	38
3.1.3 Princípio da preponderância do interesse coletivo sobre o individual .....	39
3.1.4 Princípio da autonomia coletiva.....	39
3.1.5 Princípio da boa-fé .....	40
3.1.6 Princípio da equivalência entre negociantes .....	40
3.2 Sindicatos.....	40
3.2.1 Negociações coletivas.....	42
3.3. A organização sindical bancária e a luta contra o assédio moral .....	42
<b>4. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL CAPTADO PELO DIREITO BRASILEIRO</b> .....	<b>48</b>
4.1 A dignidade da pessoa humana .....	48
4.2 Os direitos da personalidade.....	52
4.3 Legislação: Leis aprovadas e projetos de leis .....	53
4.4 Ações judiciais.....	57
4.5 Jurisprudências comentadas.....	58
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>65</b>

## INTRODUÇÃO

Neste trabalho monográfico, que foi inspirado por uma experiência pessoal decorrente de um período no qual trabalhei como bancária, na função de escrituraria e caixa, mesmo assim, não se tem a pretensão de ser exaustivo, mas sim contribuir positivamente com a matéria a ser analisada, tem a proposta de discutir o assédio moral no meio ambiente de trabalho do bancário, trazendo um estudo interdisciplinar com o enfoque trabalhista, mas também com o adentro constitucional e civilista.

As regras atinentes ao Direito do Trabalho tem sua origem principiológica na Carta Constitucional que define direitos sociais básicos, próprios dos indivíduos, assim, antes de ser verificado como empregado numa relação de trabalho e emprego, o indivíduo é reconhecido como cidadão, titular de dignidade enquanto pessoa humana, fato que lhe assegura direitos e deveres num contexto jus laboral.

Esta monografia se propõe a analisar e identificar as concepções de assédio moral existentes no ambiente de trabalho dos bancários, como essas percepções refletem no empregado, tema este que envolve aspectos que afetam a dignidade da pessoa humana e os direitos da personalidade.

O assédio moral que é caracterizado como uma conduta reiterada, com o fim de promover a degradação da vítima, manifestando-se por atos, palavras e gestos, deixando a vítima em desequilíbrio emocional e baixa auto-estima, deve inspirar o legislador a proteger o trabalhador empregado, hipossuficiente perante seu empregador.

Contudo, ao longo do tempo, inobstante a sociedade já ter avançado positivamente nas relações de trabalho, ainda apresenta dificuldades em reconhecer e garantir certos direitos dos trabalhadores.

Neste contexto que se analisa a figura do assédio moral considerando os efeitos negativos que sua crescente ação pode proporcionar, consequências que a sociedade parece relutar em aceitar, ignorando a necessidade de respeitar os trabalhadores, empregados, em sua integridade de direitos sociais.

A presente pesquisa que analisa a relação desenvolvida entre os bancários e os bancos, empregados e empregadores, respectivamente, atenta para o fato de que o alicerce das instituições financeiras, é a busca insaciável pelo lucro, que decorrem das vendas de seguro, de títulos de capitalização, planos de previdência, além dos empréstimos a base de juros, todos esses frutos de trabalho dos bancários.

O trabalho dos bancários, é muito propício para aparição do assédio moral, essa categoria de trabalhadores, lida diariamente com vendas e metas, podendo gerar situações vexatórias e de altas cobranças.

Ao estudar juridicamente o assédio moral nas relações de trabalho e emprego e suas possíveis causas, é necessário considerar a situação sobre dois prismas: o psicológico, que considera o histórico pessoal da vítima e do agressor, e o organizacional, que leva em conta a gestão.

O assédio moral organizacional é um problema de gerenciamento e logística da empresa. É um conjunto de práticas reiteradas inseridas nas estratégias e métodos de gestão, por meio de cobranças excessivas, humilhações e constrangimentos, que visam alcançar os objetivos do empregador.

Por isso, a presente pesquisa, considera o contexto histórico e as mudanças nas instituições bancárias ao longo da transformação social da demanda de mercado. Diante dos fatos, serão ponderadas as consequências na saúde física e mental do trabalhador bancário.

Pretende-se estudar e compreender o direito coletivo e a formação da organização sindical, em como os sindicatos podem/devem intervir na seara trabalhista para fazer valer os direitos dos trabalhadores e impedir a propagação do assédio moral e seus efeitos.

Além disso, a possibilidade da busca do ressarcimento do empregado acometido do assédio moral, descrevendo suas implicações práticas e as vertentes doutrinárias e jurisprudenciais.

Assim, conferida a injustiça ocorrida em diversas instituições bancárias, mostra-se extremamente pertinente a análise da atuação do Poder Judiciário para garantir a um ambiente de trabalho sadio. Especialmente sobre a ótica principiológica do Estado Democrático de Direito que visa garantir o efetivo acesso à justiça e a dignidade da pessoa humana.

Por fim, a metodologia deste trabalho se baseia na análise de bibliografia e documentação pertinente ao tema, bem como no arrolamento de decisões proferidas pelo poder judiciário que sejam correlatas ao objeto da monografia. Para tanto se buscará livros de doutrinadores e estudiosos do tema, como Gustavo Filipe Barbosa Garcia, Lis Andrea Pereira Soboll, Margarida Barreto, Marie France Hirigoyen, Nise Jinkings, Vinicius da Silva Cerqueira e Vólia Bomfim, dentre outros apresentados nas referências bibliográficas.

Ao final, espera-se verificar na conclusão que o tema assédio moral tenha sua importância reconhecida, tendo em vista as consequências que esta prática causa a saúde da vítima. Também, tem-se a expectativa que as ocorrências de assédio moral no meio ambiente de trabalho do bancário, não sejam analisadas em separados, de forma interpessoal e sim um problema de gestão, sendo reconhecido o assédio moral organizacional.

## CAPÍTULO I – ASSÉDIO MORAL

Este capítulo tem por objetivo compreender o fenômeno do assédio moral, um tema vasto, polêmico, interdisciplinar e que merece reflexão, tendo a doutrina como principal fonte de estudo. Para entender o assédio, é preciso analisar a origem dele, nesta perspectiva será abordado o contexto histórico. Em seguida, serão avaliados os primeiros estudos sobre o tema, sua definição e suas classificações.

### 1.1. Contexto histórico

O Direito do Trabalho está intimamente ligado aos movimentos sociais. No contexto do início da Revolução industrial (séculos XVIII e XIX) o núcleo das ideias protetivas era representado pela preocupação com a saúde do trabalhador, através de medidas como: proteção contra o trabalho insalubre e perigoso, limitação quanto à jornada e à idade permitida para o trabalho. Nas palavras de Ricardo Resende:

O desenvolvimento do Direito do Trabalho se deu a partir do século XIX, principalmente em decorrência dos movimentos operários, desencadeados visando à melhoria das condições de trabalho, limitação da jornada de trabalho, proteção ao trabalho da mulher e das crianças, entre outras reivindicações.<sup>1</sup>

Já no século XX, a proteção direcionou-se contra abusos da ordem social e natureza econômica, onde se desenvolveu as medidas protetivas da remuneração, visava-se um mínimo de dignidade econômica de que o trabalhador necessita para garantir sua subsistência de forma socialmente digna, bem como de sua família. Nas palavras de Rodrigo Dias Fonseca:

Em um segundo momento (século XX), a tutela direcionou-se à proteção contra abusos de ordem social e natureza econômica, quando então se buscou amparar o trabalhador com direitos que lhe proporcionassem um patamar mínimo de dignidade econômica, para assegurar-lhe condições de vida dignas.

---

<sup>1</sup> RESENDE, Ricardo. **Direito do trabalho esquematizado**, Método, São Paulo, 2013, página 2.

Nesse sentido, desenvolveu-se uma pletera de medidas assecuratórias do emprego e protetivas da remuneração.<sup>2</sup>

Segundo Rodrigo Fonseca, ao final do século XX, notou-se que as proteções existentes à saúde do trabalhador eram insuficientes. A própria natureza subordinante da relação de emprego, era passível de gerar desgastes a saúde mental e física do trabalhador, sendo imprescindível a adoção de novas medidas protetivas.

Por fim, já nos estertores do século XX, percebeu-se que a proteção à higidez física do empregado era insuficiente, sendo necessária a adoção de medidas que visassem à tutela de sua saúde mental, passível de sofrer abusos pela própria natureza subordinante da relação de emprego.<sup>3</sup>

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

Com o fenômeno da globalização, que facilitou a migração das unidades de produção para áreas periféricas e países em desenvolvimento, onde os custos da produção são visivelmente menores (por exemplo, China), o capital tem apresentado como “solução” a flexibilização das relações trabalhistas, bem como a própria desregulamentação.<sup>4</sup>

Segundo Guilherme Guimarães Feliciano, a flexibilização do direito do trabalho, pode ser justificada para se adequar e propiciar o desenvolvimento econômico.

Diz-se “flexibilização do Direito do Trabalho” a diretriz política segundo a qual os imperativos econômicos podem justificar a postergação ou atenuação de direitos sociais *stricto sensu* (direitos trabalhistas) como meio necessário para propiciar o desenvolvimento econômico, condição *sine qua non* para a melhoria social das condições de vida dos assalariados e de seus dependentes.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 77.

<sup>3</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 77.

<sup>4</sup> RESENDE, Ricardo. Direito do trabalho esquematizado, Método, São Paulo, 2013, página 2.

<sup>5</sup> FELICIANO, GUILHERME GUIMARÃES. Curso critico de direito do trabalho. Teoria Geral do Direito do Trabalho. São Paulo, Saraiva, 2013, página 135.

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

- a possibilidade de quebra da irredutibilidade salarial por negociação coletiva, vide artigo 7º, VI, da CRFB.
- a possibilidade de flexibilização do regime de duração do trabalho normal e do trabalho em turnos ininterruptos de revezamento, também por negociação coletiva, de acordo com artigo 7º, XIII e XIV da CRFB.
- a segunda versão brasileira para a figura do “banco de horas”, permitindo a compensação simples das horas excedentes da oitava diária, até dez, no período Máximo de um ano, sem pagamento de adicionais de horas extras (artigos 50, § 2º, da CLT, na redação da MP n. 2164-41/2001).<sup>6</sup>

É neste ponto, que o assédio moral manifesta-se, representando uma conduta reiterada, de violência psicológica, desestabilizando e prejudicando o equilíbrio psíquico e emocional do trabalhador.

No estudo do tema assédio moral, buscar o histórico desse tipo de violência é relevante, pois elas podem estar atreladas a um sistema econômico capitalista. O irrefreável movimento de globalização das economias e flexibilização das relações de emprego, com a obrigação ao empregado de metas e índices de produtividade em um mercado de trabalho restrito, gera um ambiente de competição e cobranças exageradas, que propiciam os casos de assédio moral.

## **1.2. Os estudos iniciais sobre o Assédio Moral no trabalho**

A figura jurídica do assédio moral é recente, mas os primeiros estudos vieram de outros ramos, como a Psicologia, Sociologia e a Medicina do Trabalho, segundo Rodrigo Dias da Fonseca<sup>7</sup>.

De acordo com Vinicius da Silva Cerqueira, Heinz Leymann é considerado pioneiro no estudo da problemática do assédio moral. Nascido na

---

<sup>6</sup> FELICIANO, GUILHERME GUIMARÃES. Curso crítico de direito do trabalho. Teoria Geral do Direito do Trabalho. São Paulo, Saraiva, 2013, página 136.

<sup>7</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 77

Alemanha foi professor na Universidade de Estocolmo, Suécia e responsável por criar as expressões psicoterror e *mobbing*.

No início dos anos 1980, Leymann propôs-se a estudar os impactos psicológicos de trabalhadores expostos a comportamentos humilhantes e degradantes no local de trabalho, comportamentos esses que se estendiam no tempo. [...] <sup>8</sup>

O termo *mobbing* criado por Leymann é utilizado para caracterizar ações correlatas ao assédio moral. Vinicius Cerqueira exemplifica o *mobbing*

O termo *mobbing* designa uma atitude de grupos de animais contra um indivíduo tido como perigoso, como um predador. O grupo orchestra-se para atacar o seu alvo coletivamente, afastando o mau potencial. A analogia com as situações nas organizações de trabalho foi um primeiro passo para identificar o mal. <sup>9</sup>

Nos anos noventa, estudiosos do tema, se reuniram num congresso internacional na Hungria, fortalecendo o fenômeno. Pela Europa o estudo sobre o assédio moral foi crescendo, na Inglaterra, a Fundação Andrea Adams em conjunto com o *Manufacture Scientific and Financial*, então o maior sindicato inglês, foram responsáveis por entrevistar mais de mil trabalhadores e constataram que metade já havia sido vítima de *mobbing*. Na Itália, foi criada uma associação contra o *mobbing* e o estresse psicossocial, a PRIMA, entidade que divulga e combate as práticas de assédio nos locais de trabalho.

Foi com a contribuição francesa que o tema ganhou mais relevância e se popularizou, e dois nomes se destacaram: Christophe Dejours e Marie Hyrigoyen. Dejours, ainda nos anos noventa, publicou um livro, não diretamente a respeito do assunto, mas que versava sobre os ônus da competitividade aos empregados, à violência moral cotidianamente relatadas nos ambientes laborais.

Com a obra de Hirigoyen o tema assédio moral ganhou impacto mundo afora. De acordo com Vinicius Cerqueira

---

<sup>8</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 17.

<sup>9</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 17.

Essa vitimóloga é apontada como autora da expressão “assédio moral” e difusora mais importante do tema. Seu livro *Assédio Moral no Cotidiano* é tido como responsável por fortes mobilizações de trabalhadores na França, que denunciavam e combatiam abusos dessa natureza.<sup>10</sup>

Hirigoyen fez diversas pesquisas sobre o tema, mostrou diversos casos em seus livros, alguns obtidos de entrevistas, outros de depoimentos de pessoas que a procuravam espontaneamente. Seu estudo sobre o assédio moral ajudou a fundamentar a lei francesa que trata do tema, datada de janeiro de 2002.

No Brasil, as pesquisas sobre o assédio moral começaram no século XXI, despertando interesse de diversos profissionais, principalmente de psicólogos e juristas.

Os números de trabalhadores que sofrem assédio moral no Brasil são grandes. Em 2005 uma reportagem do *jornal Folha de São Paulo* destacou a pesquisa coordenada pela especialista em medicina do trabalho e doutora em Psicologia Social Margarida Barreto, vejamos

O universo da pesquisa de Margarida envolveu 42 mil trabalhadores de empresas públicas e privadas, governos e ONGs. Desse número, 10 mil pessoas (23,8%) declararam já ter sofrido algum tipo de violência psicológica e humilhação no trabalho. "O mais freqüente, no Brasil, é a humilhação de cima para baixo, de um subordinado por um chefe. Com a introdução de novas práticas de gestão, nos últimos 20 anos, caracterizadas pela pressão exagerada, as marcas de personalidades dos agressores afloraram e tiveram ambiente propício para se desenvolverem", diz ela. Entre as vítimas, os dados revelam que 63% são mulheres e 37% são homens. Cerca de 70% dos homens assediados pensaram em cometer suicídio, 90% das mulheres sofreram de pensamentos fixos e perda de memória, 70% dos homens e 50% das mulheres tiveram depressão. O trabalho de Margarida também mostrou que o tempo que uma pessoa suporta o assédio varia de acordo com o setor. Na iniciativa privada e nas ONGs, o assédio dura entre seis e 12 meses. Nos órgãos públicos, 60% dos casos duram mais de 37 meses. A duração da violência, o número de pessoas afetadas, os dramas em comum e a abrangência dos setores onde atua denunciam: ninguém está imune.<sup>11</sup>

O Assédio moral é um tema de grande relevância jurídica, pois atinge a saúde do empregado, desrespeitando alguns dos princípios basilares do ordenamento jurídico, como o princípio da dignidade humana. A agressão moral ou psicológica, provocando angústia e desconforto no ambiente de

---

<sup>10</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. *Assédio moral organizacional nos bancos*. São Paulo, LTR, 2015, página 19.

<sup>11</sup> BEGOUCI, Leandro. "Pressão cotidiana ou humilhação continuada?" *Folha de São Paulo*, São Paulo: 26 jul. 2005. Caderno Sinapse. Disponível em: [HTTP://www1.folha.uol.com.br/fsp/sinapse/sa2607200507.htm](http://www1.folha.uol.com.br/fsp/sinapse/sa2607200507.htm). Acesso em 10/04/2015.

trabalho, deve ser combatido a fim de não atingir as piores conseqüências, como a depressão do trabalhador, e em grau superior o suicídio.

Quando o assunto se trata das instituições bancárias, tema central desta monografia, que será melhor abordado nos próximos capítulos, a situação fica preocupante.

Segundo levantamento do Ministério Público do Trabalho (MPT), a pedido do site IG, das 3 mil denúncias realizadas sobre assédio moral, em 2013, 30% foram contra os bancos.<sup>12</sup>

### 1.3 Da definição do Assédio Moral

O assédio Moral é uma conduta específica e abusiva. É a prática de perseguição constante a um empregado ou a um grupo deles. Estas perseguições visam à humilhação e o constrangimento, causando danos à saúde física e psicológica do trabalhador. De acordo com Hirigoyen

Por assédio em um local de trabalho temos que entender toda conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.<sup>13</sup>

A autora citada caracteriza o assédio moral como a deterioração do ambiente de trabalho. Começa como algo aparentemente pequeno, mas se propaga, diminuindo a produtividade e aumentando o absenteísmo, tornando-se destrutivo.

No trabalho, o assédio moral pode ser caracterizado por comportamentos repetidos, que atentem contra a dignidade ou integridade física e psíquica de uma pessoa, degradando o clima do local de trabalho. Vejamos a definição de Martha Halfeld Furtado de Mendonça Schimidt

---

<sup>12</sup> BASÍLIO, Patrícia. **De cada dez denúncias de assédio moral no Brasil, três são contra bancos**. IG, São Paulo: 24.Abril.2014. Sinopse disponível em <<http://economia.ig.com.br/2014-04-24/de-cada-dez-denuncias-de-assedio-moral-no-brasil-tres-sao-contras-bancos.html>>, acesso em 29/03/2015.

<sup>13</sup> HIRIGOYEN, Marie-France, Assédio moral – a violência perversa no cotidiano. Rio de Janeiro. Bertrand Brasil, 2009, página 65.

[...] Juridicamente, pode ser considerado como um abuso emocional no local de trabalho, de forma maliciosa, não-sexual e não radical, com o fim de afastar o empregado das relações profissionais, através de boatos, intimidações, humilhações, descrédito e isolamento.<sup>14</sup>

O assédio moral pode ser qualquer conduta abusiva, de forma que é difícil dizer quais ações podem ser interpretadas como assédio moral, visto que ele pode se manifestar de diversas maneiras. Rodrigo Dias Da Fonseca fala sobre as condutas mais comuns do assédio moral, quais sejam

[...] Diversas pesquisas as têm detectado e destacado regularmente, dentre as quais podemos enumerar: isolamento do empregado; desconsideração de suas opiniões e de sua própria pessoa; gozações sobre seus defeitos físicos; divulgação de boatos maldosos; ataques à reputação e à família; delegação de tarefas flagrantemente superiores ou inferiores à sua capacidade; imputação de erros inexistentes; orientações, ordens ou instruções contraditórias e imprecisas; críticas em público; imposição de horários e tarefas injustificáveis; atribuição de sobrecarga injustificada de trabalho; cobrança de urgência desnecessária no cumprimento de uma tarefa; isolamento do empregado; (...); dentre várias outras.<sup>15</sup>

Verifica-se que o está sempre presente, é o caráter metódico das agressões, de forma que uma agressão isolada, não pode ser considerada assédio moral. Márcia Novaes Guedes propõe o seguinte delineamento

No mundo do trabalho, o assédio moral significa todos aqueles atos comissivos, atitudes, gestos e comportamentos do patrão, da direção da empresa, de gerente, chefe, superior hierárquico ou dos colegas, que traduzem uma atitude contínua e ostensiva perseguição que possa acarretar danos relevantes às condições físicas, psíquicas, morais e existenciais da vítima.<sup>16</sup>

Para caracterizar o assédio moral, a frequência dos ataques, no ambiente de trabalho, é importante. Porque um ato isolado, não poderia caracterizar o assédio moral, por mais que tenha sido doloso. De acordo com Rodrigo Fonseca<sup>17</sup>, o assédio moral requer a repetição sistemática, no entanto, isso não quer dizer que um único ato não possa causar dano a vítima, mas sim

---

<sup>14</sup> SCHIMIDT, Martha Hafeld Furtado de Mendonça. **O assédio moral no Direito do Trabalho**. Revista TRT 9ª Reg., Curitiba: n. 47, jan./jun. 2002, página 177.

<sup>15</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 86.

<sup>16</sup> GUEDES, Márcia Novaes. Terror psicológico no trabalho. LTR, São Paulo, 2008, página 33.

<sup>17</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 83.

que esse ato isolado, deve ser classificado dentro de um gênero mais amplo do dano moral. Sérgio Gamonal e Pamela López definem assédio moral, como

Processo constituído por um conjunto de ações ou omissões, no âmbito das relações de trabalho públicas ou privadas, em virtude do qual um ou mais sujeitos assediadores criam um ambiente hostil e intimidatório em relação a um ou mais assediados, afetando gravemente sua dignidade pessoal e causando danos à saúde dos afetados com vistas a obter distintos fins persecutórios.<sup>18</sup>

O assédio moral pode acarretar danos emocionais e doenças de ordem física e psíquica. Assim, pode-se notar que o assédio moral afronta os princípios da dignidade da pessoa humana e da valorização social do trabalho, conforme artigo 1º, inciso III e IV, da Constituição Federal de 1988.

### 1.3.1 Assédio moral organizacional

Ao pensar sobre assédio moral e suas possíveis causas, é necessário analisar a situação sobre dois prismas. O psicológico, que considera o histórico pessoal da vítima e do agressor, e o organizacional, que leva em conta a gestão. De acordo com Vinicius Cerqueira

Não seria possível analisar o assédio somente a partir das fraquezas da vítima ou de sua incapacidade de se defender; também não se poderia observar apenas uma necessidade intrínseca de humilhar as pessoas à sua volta para se afirmar por parte do agressor.<sup>19</sup>

Não se pode ignorar os aspectos pessoais, pois o indivíduo continua tendo liberdade sobre seus atos e o agressor deve ser punido. No entanto, é necessário ter cuidado com a individualização do agressor. As práticas de assédio moral se tornaram mais fortes nos últimos anos, e a explicação para esse fato, pode estar na forma em que as empresas se organizaram. Conforme Vinicius Cerqueira

[...] Se as práticas de assédio têm se intensificado nos últimos tempos, a explicação está nos contextos profissionais violentos, de mecanismos de

---

<sup>18</sup> GAMONAL CONTRERAS, SÉRGIO; PRADO LÓPEZ, Pamela. *El mobbing o acoso moral laboral*. Chile. Lexis Nexis, 2006. Página 23.

<sup>19</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. *Assédio moral organizacional nos bancos*. São Paulo, LTR, 2015, página 29.

gestão perversos ou turbulentos, que serviriam como uma espécie de autorização organizacional para as agressões individuais.

Como exemplo de como a nova organização do trabalho favorece a violência, ela volta ao tema estresse. É reafirmado que estresse e assédio moral não são a mesma coisa, mas um permite ao outro prosperar com mais facilidade. Mas a exigência de maior produtividade, a intensificação da carga de trabalho, a redução do tempo e o aumento das tarefas anestesia os empregados e dão a entender que não existem regras, só metas.<sup>20</sup>

Nesse contexto, para cumprir as tarefas, difunde-se a idéia de que tudo é permitido e de que não existem regras. Para chegar ao objetivo da empresa, os chefes são obrigados a fazer cobranças exageradas, abusos, atitudes que gerem o assédio moral.

Dessa forma, verifica-se uma objetivação do assédio moral em detrimento da subjetivação. As novas formas de gestão passam a ser responsabilizadas pelo assédio moral. Para Maria Ester Freitas, Roberto Heloani e Margarida Barreto, a nova organização do trabalho trazida pelo capitalismo concorrencial e global propaga a violência.

Quebra as relações e os contratados de trabalho, legitima a competição acirrada em todos os níveis, individualiza as culpas e os prejuízos pelo não atendimento de metas descabidas, torna facilmente a empresa em uma pessoa jurídica nômade sem responsabilidades locais, eleva o ritmo e a flexibilidade do trabalho, coloca a guerra econômica como o álibi para justificar a sobrevivência da empresa a qualquer custo e gera um ambiente de trabalho em que a violência começa a fazer morada permanente.<sup>21</sup>

Nesse tipo de assédio, segundo Vinicius Cerqueira, a má gestão passa a ser o agente agressor.

O clima frenético de guerra de todos contra todos não apenas permite engendra a violência. Menos do que uma omissão que favorece o assédio moral, o problema organizacional é um problema comissivo; a gestão, em si, é o agente agressor.<sup>22</sup>

Segundo Maria Ester Freitas, Roberto Heloani e Margarida Barreto, o ambiente de trabalho pode ser determinante para a existência do assédio

---

<sup>20</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 29 e 30.

<sup>21</sup> FREITAS, Maria Ester; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. Assédio moral no trabalho. Coleção Debates em Administração. São Paulo: *Cengage Learning*, 2009, página 35.

<sup>22</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 31.

moral. A gestão interna de uma empresa, influência as relações subjetivas e em grupos, condicionando o ambiente de trabalho.

Quando consideramos o assédio moral uma questão organizacional, entendemos que algumas empresas negligenciem os aspectos desencadeadores desse fenômeno, ou seja, consideramos que o assédio moral ocorra não porque os dirigentes o desejem, mas porque se omitem.<sup>23</sup>

O assédio moral interpessoal e o organizacional têm em comum as práticas repetitivas e humilhantes. A diferença entre essas modalidades, segundo Vinicius Cerqueira está no objetivo de cada uma delas.

As diferenças residiriam nos seguintes fatos: o assédio organizacional está inserido nas práticas de gestão e na política da empresa; visa atingir determinados objetivos institucionais (controle dos trabalhadores, aumento da produtividade, cumprimento de metas e resultados e redução dos custos); é praticado pelos dirigentes da organização; o alvo é determinável (grupos ou a totalidade dos trabalhadores); ocorre o estímulo e promoção do assédio pela instituição. De outro lado, o assédio interpessoal visa humilhar e excluir o assediado; pode ser praticado por superiores ou inferiores hierárquicos ou pessoas de mesma hierarquia; o alvo é determinado (normalmente uma pessoa ou um pequeno grupo) e conta com a omissão da empresa.<sup>24</sup>

A definição do assédio moral organizacional supera definições de assédio moral interpessoal. Existe uma preocupação em entender a violência, como mecanismo para potencializar os lucros da empresa. Para Lis Andrea Pereira Soboll a intenção, desse tipo de assédio, é aumentar a produtividade da empresa e reduzir seus custos e controlar os trabalhadores.

O assédio organizacional é um conjunto sistemático de práticas reiteradas, inseridas nas estratégias e métodos de gestão, por meio de pressões, humilhações e constrangimentos, para que sejam alcançados determinados objetivos empresariais ou institucionais, relativo ao controle do trabalhador (aqui incluído o corpo, o comportamento e o tempo de trabalho), ou ao custo do trabalho, ou ao aumento de produtividade e resultados, ou exclusão ou prejuízo de indivíduos ou grupos com fundamentos discriminatórios.<sup>25</sup>

Assim, nota-se que o assédio moral organizacional é utilizado como estratégia pelas empresas para controlar seus empregados e aumentar a sua

---

<sup>23</sup> FREITAS, Maria Ester; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. Assédio moral no trabalho. Coleção Debates em Administração. São Paulo: *Cengage Learning*, 2009, página 38.

<sup>24</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 34 e 35.

<sup>25</sup> SOBOLL, Lis Andrea Pereira (Org.). Assédio moral interpessoal e organizacional. São Paulo: LTR, 2009, página 37.

produtividade. As instituições financeiras são locais de trabalho que exigem dos seus empregados muitas metas e resultados, portanto um local propício para esse tipo de assédio, questão essa que será melhor detalhada no próximo capítulo.

### 1.3.2 Os tipos de assédio moral

O assédio moral se configura, pela insistência, resulta em um conjunto de atos, que em um primeiro momento não são perceptíveis pelo lesado. Esses atos destinam-se a expor a vítima a situações incômodas, humilhantes e constrangedoras. De acordo Maria Peduzzi

O assédio moral diz respeito a um tipo específico de dano ao patrimônio moral. É uma a) violência pessoal; b) necessariamente moral e psicológica; c) multilateral (pode ser horizontal: entre colegas de mesma hierarquia; vertical descendente: do superior hierárquico ao seu subordinado; ou mesmo vertical ascendente: que parte do grupo subordinado e se dirige ao seu superior direto); d) individual ou coletivamente.<sup>26</sup>

O assédio moral vertical ou descendente, considerado o mais comum entre as três classificações, é aquele praticado por um superior hierárquico. Trata-se do abuso do exercício do poder empregatício pelo empregador. De acordo com Ricardo Resende

É o assédio moral “de cima para baixo”, ou seja, praticado por superior hierárquico. É especial grave porque constitui abuso de direito, consubstanciado no abuso do exercício do poder empregatício pelo empregador ou por seus prepostos. Em razão da subordinação hierárquica, os danos ao empregado são ainda maiores, pois este acaba tentando suportar a pressão com medo de perder o emprego.<sup>27</sup>

A segunda classificação é o assédio vertical ascendente, raramente aparente, conhecido como o assédio praticado “de baixo para cima”, é aquele praticado pelo empregado ou um grupo deles, contra um superior hierárquico. Rodrigo Dias Fonseca conceitua como

---

<sup>26</sup> PEDUZZI, Maria. Assédio Moral. Revista TST, Brasília, volume 73, nº2, abril/junho de 2007, página 7.

<sup>27</sup> RESENDE, Ricardo. Direito do trabalho esquematizado, Método, São Paulo, 2013, página 306.

[...] De maior raridade, temos o assédio moral ascendente, praticado pelo empregado subordinado em relação a seu chefe ou empregador. Os poderes diretivo e disciplinas, a precariedade da relação de emprego, o poder potestativo de dispensa, as dificuldades de reinserção no mercado de trabalho em caso de desemprego, dentre outros, são fatores que reduzem a margem de ocorrência dessa espécie de assédio moral.<sup>28</sup>

E por fim, o assédio horizontal, cometido entre colegas de trabalho que possuem o mesmo *status* hierárquico. Este terceiro tipo, geralmente, é estipulado pela competição de resultados. Nas palavras de Rodrigo Dias Fonseca

De ocorrência menos freqüente, há o denominado assédio horizontal, praticado entre colegas de serviço de mesmo nível hierárquico, sem ascendência funcional entre si. São casos mais ocasionais, mas existentes, cuja conduta reprovável é geralmente motivada por inveja pela discrepância salarial, por maior competência do ofendido, pelo relacionamento privilegiado da vítima com a chefia ou por ciúmes.<sup>29</sup>

Maria Peduzzi cita algumas finalidades do assédio moral

Tem por finalidade: a) desestimular; b) desacreditar; c) deprimir; d) isolar; e) fragilizar a auto-estima do assediado. No âmbito do Direito do Trabalho, tais fins se dirigem, na maior parte das vezes, à extinção do contrato de trabalho por iniciativa do trabalhador.<sup>30</sup>

Segundo Maria Peduzzi<sup>31</sup>, 42% dos trabalhadores são vítimas de assédio nas empresas. Nos próximo capítulo será analisado como o assédio moral se propaga no meio ambiente de trabalho do bancário.

### 1.3.3 Assédio moral X Assédio Sexual

Os dois conceitos de assédio, tanto o sexual, quanto o moral, trazem a idéia de cerceamento de direitos e constrangimento. A principal diferente entre

<sup>28</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 87.

<sup>29</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 87.

<sup>30</sup> PEDUZZI, Maria. Assédio Moral. Revista TST, Brasília, volume 73, nº2, abril/junho de 2007, páginas 31 e 32.

<sup>31</sup> PEDUZZI, Maria. Assédio Moral. Revista TST, Brasília, volume 73, nº2, abril/junho de 2007, páginas 32.

as duas formas de assédio consiste na esfera de interesses tutelados. O assédio sexual agride a liberdade sexual da vítima, enquanto o assédio moral fere a dignidade psíquica do ser humano.

O assédio sexual é caracterizado por uma conduta de natureza sexual, indesejada pela pessoa ofendida, violando a sua liberdade sexual. A figura desse tipo de assédio pode ocorrer no ambiente de trabalho e embora não conste regulamentação específica pelo Direito do Trabalho no Brasil, tem consequências na esfera penal.

A lei número 10.224 de 2001, alterou a redação do artigo 216-A do Código Penal, que prevê

Art. 216-A. Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.

Penas – detenção, de 1 (um) a 2 (dois) anos.<sup>32</sup>

Embora o artigo só faça referência a pessoas de condição hierarquicamente superior, o assédio sexual também pode ocorrer na forma horizontal, ou seja, envolvendo empregados do mesmo nível hierárquico, ou ainda praticado por empregado de nível hierarquicamente inferior.

O assédio sexual acarreta grave violação da dignidade da vítima e também atinge sua liberdade sexual. A vítima pode desenvolver seqüelas físicas e psicológicas. No trabalho, pode prejudicar o rendimento laboral.

Ambas as formas de assédio são repudiadas pelo Direito Brasileiro, uma vez que atinge um dos princípios basilares do ordenamento jurídico, o princípio da dignidade humana.

---

<sup>32</sup> BRASIL, Lei n. 10.224, de 15 de Maio de 2001.

## CAPÍTULO II – ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL NOS BANCOS

A análise do crescimento das instituições financeiras se faz necessária para compreender o assédio moral organizacional direcionado para as instituições bancárias.

O desenvolvimento dos bancos está diretamente ligado a história do capitalismo industrial. O surgimento de grandes indústrias influenciou a história das instituições financeiras, como será mostrado ao longo deste capítulo.

Os bancos foram expandindo seu capital velozmente, aumentando sua importância perante a economia global. Vinicius Cerqueira considera que as formas de trabalho e a busca incansável ao lucro, das instituições financeiras, as tornam locais propícios para o assédio moral.

A centralidade adquirida na economia e o seu modo de fazer lucro tornam os bancos locais de intensa pressão sobre o trabalho de seus empregados e de fácil constatação da presença de assédio moral organizacional.<sup>33</sup>

Outrossim, este capítulo irá tratar sobre a realidade do trabalho dos bancários e as complicações de saúde que podem ser geradas pelo assédio moral.

### 2.1 O Sistema Financeiro

O trabalho do bancário está ligado ao desenvolvimento do capitalismo e o sistema financeiro. Com o desenvolvimento industrial o sistema financeiro se fortaleceu. O crescimento das indústrias contribuiu para o surgimento de grandes bancos. De acordo com Vinicius Cerqueira

Ao desenvolvimento do capitalismo industrial em grande escala correspondeu o desenvolvimento do capitalismo financeiro. As grandes indústrias demandaram o surgimento de grandes bancos, mormente após a atuação das corporações em caráter transnacional.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 89.

<sup>34</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 89.

Os trabalhadores sempre percebem o reflexo das transformações ocorridas no capitalismo. Provam as instabilidades no emprego e a exacerbação do trabalho. Os bancários, diretamente ligados ao sistema financeiro, percebem de forma intensa essas transformações. Segundo Nise Jinkings

Os bancários, como milhões de trabalhadores atingidos pela reestruturação contemporânea do capital, experimentam a instabilidade de emprego e a intensificação do trabalho na sua vida cotidiana. Todavia, enquanto segmento da classe trabalhadora diretamente vinculado aos movimentos comandados pelo capital financeiro – lidando na sua atividade diária com essa fração do capital que se valoriza conservando a forma do dinheiro – os bancários vivem de modo singular as transformações do capitalismo mundializado.<sup>35</sup>

O objetivo de toda empresa, assim como nas instituições bancárias, é gerar lucro, tornando os bancos locais de intensa pressão sobre o trabalho de seus empregados e de fácil percepção do assédio moral organizacional. Nas palavras de Vinicius Cerqueira

Os bancos possuem particularidades em relação a outros setores da economia. Sua forma de acumular capital e o papel que desempenham tornam o seu funcionar propício para a ocorrência de assédio, principalmente na modalidade organizacional.<sup>36</sup>

Ao longo dos anos, o trabalho dos bancários sofreu grandes alterações. Os bancos se reestruturaram e aos poucos o perfil do bancário foi alterado. Como será melhor abordado no próximo tópico.

## **2.2 A evolução do trabalho bancário**

O bancário compõe um dos segmentos que mais foi atingido pelas transformações ocorridas no cenário socioeconômico mundial. O trabalho bancário sofreu grandes mudanças, principalmente no que se refere à estrutura do trabalho. É sabido que o objetivo principal das instituições financeiras é gerar lucros. Ao longo dos anos, com os avanços tecnológicos, as instituições

---

<sup>35</sup> JINKINGS, Nise. O avesso do trabalho. São Paulo, Expressão popular, 2004, página 210.

<sup>36</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 89.

bancárias passaram por um processo de informatização, o que proporcionou a ampliação e intensificação de suas atividades. Segundo Vinicius Cerqueira

O Objeto do trabalho bancário é o capital-dinheiro. Os empregados dos bancos manuseiam as operações de registro e controle de entrada e saída de dinheiro, organizando a captação e recursos e a distribuição dos valores. A gestão do capital portador de juros é o fundamento do trabalho bancário.

As transações financeiras se avolumam velozmente e os valores manuseados são cada vez maiores. Com os avanços tecnológicos, os procedimentos dos empregados bancários alteram-se ao longo do tempo, diminuindo a quantidade de papel em troca de dados armazenados eletronicamente. A ampliação das atividades desempenhadas pelos bancos também contribuiu para as mudanças.<sup>37</sup>

Compreender a evolução do trabalho bancário é essencial para entender o problema do assédio moral organizacional. Nas primeiras décadas do século XX, os bancários realizavam muitas funções manuais. Com o crescimento dos bancos e alguns avanços tecnológicos, os bancários começaram a utilizar máquinas, como datilografia, copiadoras, calculadoras, o que resultou num aumento da produtividade. De acordo com Vinicius Cerqueira

Nas primeiras décadas do século XX, o trabalho bancário era baseado em operações de conta corrente, emissão de crédito e cobrança. Os empregados dos bancos realizam trabalho manual de escrituração do movimento dos bancos, utilizando muitos papéis.

Como crescia muito o papel dos bancos no período e estes acumulavam capital intensamente, houve aí já alguns incrementos tecnológicos no sentido da mecanização das atividades. Entre as décadas de 1920 e 1950, os bancários passaram a utilizar máquinas de datilografia, copiadores de gelatina, máquinas de calcular e cartelas contábeis, aumentando sobremaneira a produtividade dos empregados e a velocidade com que as operações eram realizadas.<sup>38</sup>

Com essas mudanças o trabalho do bancário foi alterado, o espaço dos escriturários e caixas foram reduzidos e cresceu o chamado bancário vendedor. Os bancários passaram de intermediários de transações para vendedores. Essa mudança de perfil tem implicado em cobranças diárias sobre o cumprimento de metas relacionadas a venda de produtos e serviços, que muitas vezes os próprios bancários consideram dispensáveis aos clientes.

---

<sup>37</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 109.

<sup>38</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 115.

Atingir as metas de vendas é importante para o reconhecimento do funcionário dentro da agência. Conforme Vinicius Cerqueira

À nova realidade do trabalho bancário correspondeu um novo perfil do trabalhador. As agências tornaram-se lojas de produtos e serviços financeiros. Isso demandou maior qualificação por parte dos bancários, que devem ter condições de captar clientes e atendê-los de modo a satisfazê-los integralmente. Os novos bancários têm que ter o domínio dos movimentos do mercado financeiro, devem ser hábeis no trato personalizado aos clientes e ter capacidade de vendas. A excelência no atendimento é a marca com que os bancos ofertam seus produtos e serviços aos clientes, visando à sua fidelização.<sup>39</sup>

Segundo Nise Jinkings, antigamente o trabalho do bancário era prolongado e arrastado. As atividades exercidas eram feitas manualmente e de forma burocrática.

O fluxo do trabalho era bem mais longo e lento. Um cheque de um cliente que o fosse descontar em uma agência passava pelas mãos do escriturário do balcão de atendimento, o controle do caixa registrava a entrada, o setor de firmas conferia a assinatura até que o setor de conta corrente verificava o saldo disponível e registrava o débito na conta do cliente.<sup>40</sup>

Desde aquela época, os bancários eram extremamente exigidos pelos seus superiores. Eram e são obrigados a manter e refletir aos clientes a postura de funcionários éticos e honestos, dignos de confiança. De acordo com Vinicius Cerqueira

Desde esse período, exigia-se dos empregados bancários a representação social de uma pessoa honesta, íntegra, merecedora de confiança para guardar as rendas dos clientes. Ou seja, sempre houve uma cobrança para que interiorizassem valores éticos e culturais das classes proprietárias. Contudo, eram (e são) trabalhadores e pagavam por isso.<sup>41</sup>

O trabalho exaustivo e de baixa remuneração, começou a manifestar, na categoria dos bancários, problemas de saúde frequentes. A situação é tão assustadora, que era possível fazer a conexão entre as atividades desenvolvidas pelos bancários e a moléstia. Conforme Nise Jinkings

---

<sup>39</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 115.

<sup>40</sup> JINKINGS, Nise. O mister de fazer dinheiro – Autonomização e subjetividade do trabalho bancário. São Paulo, Boitempo, 1996, página 30.

<sup>41</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 110.

Em 1938, os bancários contavam com um serviço de tisiologia que constatou que cerca de 23% dos empregados portavam tuberculose, por causa da combinação entre alimentação insuficiente, horários intensos e locais de trabalho insalubres. Em 1942 detectou-se “psiconeurose bancária” em 259 bancários do Rio de Janeiro.<sup>42</sup>

Em 1964, o regime político desenvolvido pela ditadura militar, enfraqueceu o movimento sindical, favorecendo a acumulação financeira.

Segundo Vinicius Cerqueira

A ditadura sufocou a resistência dos empregados bancários e favoreceu os grandes bancos, reformando o sistema de forma a impulsionar a acumulação financeira. A reforma ampliou o rol de atuação dos bancos e os serviços ofertados e fez surgir grandes conglomerados bancários com atuação nacional e centenas ou milhares de agências espalhadas pelo Brasil.

As agências assumiram lugar de destaque para os bancos, pois alcançavam o grande público com suas ofertas de múltiplos serviços. O atendimento foi aperfeiçoado e boa parte dos empregadores deslocou-se para as vendas de produtos.<sup>43</sup>

Com a acumulação financeira, permitiram-se maiores investimentos em tecnologia, o que alterou a estrutura de trabalho e produtividade.

Nos anos da década de oitenta do século passado, os sistemas *on-line*, já foram introduzidos nas agências, permitindo que toda movimentação nas contas correntes fossem atualizadas instantaneamente. Com essas transformações os bancos passaram a atender com mais rapidez e eficiência. E de acordo com Vinicius Cerqueira, para as instituições bancárias, velocidade traduzia-se em lucros.

[...] As atividades de atendimento ao público foram informatizadas com a introdução de sistemas *on-line* nas agências, com a atualização automática das movimentações das contas correntes. As inovações mudaram a arquitetura das agências e a publicidade propalava a eficiência e modernidade dos bancos. A velocidade traduzia-se em lucros.<sup>44</sup>

Diante das inovações tecnológicas, as funções dos bancários foram alteradas. Saiu de cena setores da retaguarda, que exerciam funções manuais e entrou o chamado, bancário vendedor. Um profissional mais preparado, que

---

<sup>42</sup> JINKINGS, Nise. O mister de fazer dinheiro – Autonomização e subjetividade do trabalho bancário. São Paulo, Boitempo, 1996, página 31.

<sup>43</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 111.

<sup>44</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 113.

entende as questões financeiras e se utiliza do relacionamento para vender produtos para grandes clientes. Segundo Vinicius Cerqueira

O setor de retaguarda, que dá suporte ao atendimento, perdeu importância e postos de trabalho. Cargos de digitadores e conferentes foram extintos, pois os atendentes verificavam diretamente os dados digitalizados. O uso do papel é reduzido ou eliminado. Proliferaram-se caixas eletrônicas que permitem aos clientes acessar suas informações e utilizar os serviços dos bancos diretamente, 24 horas.<sup>45</sup>

No final do referido período histórico, surgiram os serviços de *home banking*, onde os clientes podiam acessar suas contas pelos seus próprios computadores e pelos seus aparelhos de telefones.

As agências já não trabalhavam da mesma forma, e o sistema estava cada vez mais informatizado, trazendo ao banco mais velocidade e lucro, em contra partida, trazendo aos funcionários estreitamento de tarefas e a redução do quadro de funcionários. Em entrevista realizada por Lis Soboll<sup>46</sup>, o funcionário revela: “Banco agora são vendas, Eles não querem mais caixas ou gerentes, eles querem vendedores, querem uma pessoa que venda. Na verdade, a gente vende papel.”

Os bancos passaram a priorizar a comunicação. O relacionamento funcionário-cliente. Houve um esvaziamento dos serviços da retaguarda e a exteriorização do atendimento. De acordo com a entrevista feita por Lis Soboll

Na verdade o objetivo do banco é esse, é reduzir o pessoal, a gente sabe. Todo mundo fala: “Fica aqui no caixa que daqui a pouco eles estão te mandando embora”, infelizmente a gente sabe que é assim. O objetivo do banco é praticidade, para que a pessoa se auto-atenda, para que reduza os custos com funcionários. Antes você tinha muita gente trabalhando dentro da agência, hoje reduziu muito, porque você tem caixa eletrônico, internet. A gente tem que incentivar, e tudo isso conta para meta da gente. O banco faz de tudo para que o cliente não vá a agência, para que ele não vá ao caixa, para que ele se auto-atenda, para que faça tudo sozinho. O cliente se cadastrando gera pontos para nós, nas metas.<sup>47</sup>

As instituições bancárias passaram a incentivar seus funcionários a impulsionar os clientes, a utilizar o sistema *on-line*. No entanto, muito mais do

---

<sup>45</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 113.

<sup>46</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 93.

<sup>47</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 92 e 93.

que um incentivo, esse direcionamento dos clientes ao sistema automatizado, também passou a ser meta e objeto de cobrança. O intuito dos bancos é o aumento da produtividade e a diminuição do número de funcionários. Nas palavras de Lis Soboll

A divisão de tarefas e programa de premiações estimulam o trabalhador a direcionar o cliente para o atendimento automatizado, induzindo os funcionários a colaborar, com a organização no sentido de torná-las dispensáveis. Esse exemplo fortalece o argumento de que a evolução tecnológica é parte da estratégia competitiva, nos bancos, com implicações sobre o emprego e a redefinição do trabalho bancário.<sup>48</sup>

Nas entrevistas realizadas por Lis Soboll, os funcionários relatam a fiscalização e a sensação de vigilância, informando a existência de um “sisteminha no banco que tudo o que você vende fica registrado na sua matrícula. Então faz parte ter um registro para aquelas pessoas que tem o habito de vender; fica registrado”.<sup>49</sup>

Diante de todas as mudanças, as atividades intermediárias, passaram a ser esquecidas e não merecedoras de destaque e reconhecimento. Os trabalhos rotineiros como, o atendimento aos clientes, a resolução de pequenos problemas e as tarefas operacionais, não recebiam notoriedade. As instituições bancárias almejavam os lucros, valorizavam os funcionários que vendem, favorecendo a supervalorização dos resultados, em detrimento dos processos. Nas palavras da entrevistada por Lis Soboll

Se você vendeu bastante não tem problema que a tua mesa é uma bagunça, que você não dá retorno aos teus clientes ou enrola com a barriga. Passa para os outros resolverem os problemas que você teria para poder vender. Se você vende bastante produto, você não precisa fazer aquilo que a gente não gosta: acompanhar a qualidade do produto, cobrar do cliente que ele traga uma documentação adequada conforme normas internas dos banco. Aí os outros são obrigados a sustentar essa face da pessoa, porque o que interessa é o resultado financeiro final. Acontece muito disso. Com o tempo você começa a se cansar. Então você vê pessoas que desanimaram e que acabam depois não se esforçando mais, porque não vale se ela está atendendo bem um cliente, se está fazendo o trabalho corretamente, se está organizando bem os papéis. Vai valer se ela faz bastante venda e se ela conversa bastante com o superior. Tudo isso conta no final.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 93.

<sup>49</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 92.

<sup>50</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 94.

Os bancos, capitaneando a atividade empresária como um todo, procuram funcionários pró-ativos, com responsabilidades de vendas, pois os lucros são gerados, grande parte, por vendas feitas a partir da relação personalizada travada com a clientela. De acordo com Maria Jacques e Mayte amazarry

As exigências de qualificação para os bancários, hoje, incidem tanto sobre aspectos técnicos da ocupação (por exemplo, conhecimento informático, contabilidade financeira, aplicações, avaliação de riscos) como sobre aspectos comportamentais, associados a polivalência.[...] Esta última exigência merece destaque, uma vez que se refere a comportamentos esperados do bancário vendedor que modulam determinadas formas de se trabalhar: disposição e habilidade para vender produtos e serviços, para competir, ser amável, comunicativo, equilibrado, responder às demandas dos clientes, saber fidelizar o cliente para o banco, ser capaz de adaptar-se ao ritmo intenso de trabalho, e tolerar a pressão e o estresse.<sup>51</sup>

De acordo com Vinicius Cerqueira, a importância do bancário vendedor é exaltada, enquanto o espaço dos escriturários e caixas é reduzido.

Muda-se o perfil de um empregado de banco. Reduz-se o espaço dos escriturários e caixas, e cresce em importância o bancário vendedor, engravatado, nível superior completo, apto ao atendimento qualificado. Individualmente ou com alguma assessoria, devem vender títulos, seguros, consórcios, previdência e demais produtos e serviços dos bancos.<sup>52</sup>

As agências tornam-se locais de vendas e produtos e serviços de financiamento. Isso demandou uma mudança no perfil e na qualificação do trabalhador bancário. O atual bancário deve ter condições de prospectar clientes, deve ter domínio dos movimentos do mercado financeiro, e ser hábil para criar relacionamento com os clientes, fidelizá-los e vender.

### **2.2.1 Fatores da organização do trabalho que favorecem a prática do assédio moral organizacional**

---

<sup>51</sup> JACQUES, Maria e AMAZARRRY, Mayte. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. Boletim da Saúde, Porto Alegre, 2006, disponível em: [http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/O\\_trabalho/001%20-%20Trabalho%20banc%20e%20sa%20FAd%20mental.pdf](http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/O_trabalho/001%20-%20Trabalho%20banc%20e%20sa%20FAd%20mental.pdf). Acessado em 20/04/2015.

<sup>52</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 115.

A carreira de um bancário passou a ser avaliada por seus rendimentos nas vendas. As promoções de trabalhadores que apresentam bons resultados instituiu o sistema de recompensa, independente do processo envolvido.

Essa relação entre vendedores e nomeações a melhores cargos, colocou os que cumpriam as metas em cargos superiores, como gerenciamento de pessoas e supervisão, muitas vezes sem desejo e sem preparo para o desenvolvimento da função. Ocorre que, esses critérios de avaliação podem proporcionar o surgimento do assédio moral organizacional. Segundo um bancário entrevistado por Lis Soboll

[...] Mas a gente vê que tem pessoas que não têm capacidade mínima de estar gerindo uma equipe, não tem moral para cobrar dos seus subordinados, mas estão crescendo, estão ganhando promoção porque vende produto. [...] Não conseguem fazer nada, fazem cobranças injustas, não sabem cobrar, não sabem dar valor a um trabalho bem feito.<sup>53</sup>

Isso acontece, devido uma falta de preparo para gerir, dos funcionários que alcançaram seus cargos superiores, em razão do seu número de vendas. Essas promoções podem ser o ponto de partida para cobranças exageradas e o surgimento do assédio moral. O próprio gerente geral recebe metas de outro superior, também sem treinamento, de forma exacerbada e autoritária. De acordo com Lis Soboll

As pressões exageradas são associadas às exigências executadas sobre os gerentes, que recebem as metas a serem conquistadas, sem participar de sua definição e sem contar com orientações de estratégias que podem ser utilizadas para buscar a produtividade dentro de padrões éticos, que respeitem a dignidade da pessoa humana e oportunizem a concretização de resultados. Cada um tem sua forma de passar. A mais freqüente é “eu preciso, te vira por que você tem que fazer”. Essa é a mais freqüente em qualquer situação, seja ético ou não ético. “O banco tem metas, nos precisamos cumprir essas meta, saia correndo atrás.” E como chega na ponta final, que é o funcionário, vai depender muito do administrador. E aí essa pressão é diferenciada (...) muitos colegas você percebe como ele trata o funcionário. Do mesmo jeito que ele recebe, ele repassa. Eu acho que isso causa um estresse muito grande.<sup>54</sup>

As táticas abusivas se proliferavam gerando um efeito cascata. O gerente geral era cobrado de forma autoritária, grosseira, ríspida, exagerada, humilhante, e transmitia isso aos seus funcionários. Era emitido um medo, de

---

<sup>53</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, páginas 101 e 102.

<sup>54</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 102.

que quem não cumprisse meta, seria mandado embora. Lis Soboll constata em entrevista.

Tinham reuniões super pesadas sobre as metas. Aí ele (gerente da agência) gritava, jogava pasta na mesa, quebrava lápis, caneta, gritava xingava [...]. Acho que ele fazia isso para pressionar a gente para atingir as metas, para a gente ficar apavorado, desesperado, não sabia como fazer. E com isso ele achava, talvez, que fosse conseguir, através de força, talvez. Porque assim, a impressão que tinha é que ele não conseguia ter um método de fazer com que a gente cumprisse metas, e ele era muito pressionado, muito cobrado por isso. Pelo o que a gente via eram bem fortes as cobranças. E eles (gerentes) têm que fazer dinheiro, não interessa como. Como eles vão fazer é problema deles. E aí ele achava que gritando, só faltava bater na gente, ele ia conseguir.<sup>55</sup>

A pressão para apresentação de resultados, misturada com a falta de treinamento, abria espaço para que qualquer tática de cobrança e vendas fosse utilizada, independente de ética e profissionalismo.

Desenvolveram-se humilhações diárias, o que caracteriza o assédio moral, “na realidade os gerentes também são submetidos aos mesmos tipos de pressão que praticam, mas parecem com poder de vida ou morte dentro da lógica organizacional, numa forma de empoderamento mascarado”<sup>56</sup>, em flagrante e desrespeito a dignidade da pessoa humana

Esta imposição de metas inalcançáveis promoveu a exclusão dos funcionários menos produtivos. Em entrevista com um bancário experiente, Lis Soboll constata, que os gerente gerais são cobrados por um superintendente regional de forma vexatória. Esses gerentes despreparados e pressionados, passam para seus funcionários da agência o mesmo mal estar de cobrança recebido.

Na reunião, com o superintendente, às vezes você é exposto para todo mundo “as dez piores são essas”, “as dez melhores são essas, essas estão vendendo.” Então vai muito do superintendente, da necessidade que ele tem com aquela meta. [...] Tem certos produtos que a meta é impossível mesmo.<sup>57</sup>

Os superintendentes regionais, cobram os gerentes comparando cada agência de sua região. Estabelecem rankings de vendas, expostos para todos

---

<sup>55</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, páginas 103.

<sup>56</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, páginas 106.

<sup>57</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, páginas 107 e 108.

e pedem justificativas de cada produto ou meta não batida. Ainda em entrevista feita por Lis Soboll, um funcionário revela

Vêm coisas, coisas que estão te deixando mais para baixo. Dá a impressão que você está sendo sempre pisada, você vai sendo pisada, vai sempre afundando, afundando. É muita concorrência interna, eles colocavam você em colocações, todo mês, dependendo do que você produziu ou não você vai estar em uma colocação. Todo mundo tem acesso. Na intranet viam as classificações para todos os gerentes. Os últimos colocados eram sempre chamados em reuniões coletivas. Cada um tinha que explicar publicamente por que você estava daquela forma. Tinham vezes que eles chamavam todo mundo, e quem estivesse de um número para baixo tinha que se reportar a todos, até aqueles que estavam bem. Então assim, é humilhante. As reuniões que a gente tinha nunca eram de crescimento das pessoas, era sempre te fazer pequena. Mesmo quando você atingia as metas, era constrangedor porque você sabia que muitas pessoas estavam sendo desmoralizadas por você estar lá. Acho que a empresa tem que considerar o todo, porque se um dia um funcionário consegue uma boa participação, outro dia vai ser outro. Que bom para o grupo, que bom para a empresa. Aquilo ali não pode ser motivo para desmotivar, desvalorizar outras pessoas. E eles usam isso.<sup>58</sup>

É visível que este tipo de cobrança atinge o psicológico e o bem-estar do funcionário, que vive sempre em estado de estresse e pressão. Até os bancários que batem metas se sentem constrangidos, diante das humilhações sofridas por outros colegas. No próximo tópico, será demonstrado, como essas atitudes e esse ambiente de trabalho, refletem na saúde física e mental do bancário.

### **2.3 O reflexo do assédio moral na saúde**

As transformações sofridas na estrutura dos bancos trouxeram a tona novos tipos de violência, a psicológica. Todos os trabalhadores de banco têm em comum a pressão sofrida referente ao seu desempenho no banco. De acordo com Vinicius Cerqueira

A reestruturação produtiva do setor bancário calçada em prestação de serviços de excelência avaliada pelo cumprimento de metas de desempenho aumentou radicalmente a pressão sobre a categoria. A carga mental utilizada aumentou, assim como o controle ideológico do trabalhador e a exigência por qualificação. Abriu-se espaço para a violência psicológica, humilhações, constrangimentos.

---

<sup>58</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 110.

O assédio moral é organizacional e mesmo os assédios intersubjetivos são decorrências daquele.<sup>59</sup>

Todos os bancários são cobrados de metas individuais diariamente. O novo estilo de bancário, o bancário vendedor, é o mais atingido. Com a ambição de crescer na empresa, faz de tudo para cumprir as metas, por exemplo, as de consórcio, planos de previdência, além de captação de clientes novos. Segundo Vinicius Cerqueira

Os gerentes de venda, talvez o maior símbolo do novo perfil do bancário-vendedor, são os que mais sofrem com as novas técnicas de gestão por terem a maior responsabilidade, ao captar e fidelizar os clientes.<sup>60</sup>

Essa reestruturação dos bancos resultou na aparição de grandes números de lesões físicas e psíquicas, que estão relacionadas ao assédio moral organizacional e não podem ser analisadas em separado, “a dor crônica e as afecções musculoesqueléticas e os transtornos psíquicos convivem simbioticamente”.<sup>61</sup>

A LER/DORT, Lesões por Esforço Repetitivo e Distúrbios Osteomuscular Relacionado ao Trabalho relacionado ao trabalho, são também, doenças psíquica, pois diante das pressões o funcionário perde a noção do seu limite físico. De acordo com Victor Barros Rego

Portanto, a LER/DORT é uma doença psíquica, pois a tarefa monótona e a pressão para aumentar o ritmo de produção ajudam para que o trabalhador bloqueie seu pensamento sobre seu trabalho. O sujeito trabalhando sem pensar, também não tem mais a noção dos próprios limites, não percebendo a necessidade das pausas preventivas durante o trabalho, levando à exaustão física dos tendões.<sup>62</sup>

O trabalho não reconhecido pode gerar grandes frustrações e descompensações mentais, podendo levar a pessoa a perder a confiança em si mesmo e desenvolver uma depressão. Conforme Lis Soboll

---

<sup>59</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 145.

<sup>60</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 146.

<sup>61</sup> MAENO, Maria. LER e Transtornos Psíquicos Relacionados ao Mundo do Trabalho: Faces de uma mesma moeda. São Paulo, Publisher Brasil, 2011, página 220.

<sup>62</sup> REGO, Vitor Barros. Adoecimento psíquico no trabalho bancário: da prestação de serviços a (De)pressão por vendas. Brasília: Ex Libris, 2011, página 183.

Ou seja, mesmo que o indivíduo mantenha uma relação “verdadeira” com o seu trabalho, se não houver o reconhecimento de suas contribuições se estabelece uma situação de solidão alienante, que coloca em risco o equilíbrio da identidade, podendo resultar em descompensações mentais.<sup>63</sup>

O assédio moral não é um fenômeno novo, mas está intensificado nas novas formas de organização do trabalho. Como visto, a forma de organização atual dos bancos estimula a competição e o isolamento, extinguindo o solidarismo.

Segundo Lis Soboll<sup>64</sup> em levantamento feito pelo INSS em 2002, os trabalhadores da categoria bancária respondem por 55% dos casos de afastamento por LER/DORT, 93% por ansiedade e 94% por depressão.

O ambiente de trabalho com características de competitividade, rivalidade, isolamento, permeado de cobranças é visto como um dos motivos das doenças psíquicas apresentadas.

No próximo capítulo será estudado como o sindicato pode agir para melhorar esse quadro.

---

<sup>63</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 150.

<sup>64</sup> SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008, página 154.

### CAPÍTULO III – DIREITO COLETIVO

A compreensão do direito coletivo do trabalho e a formação da organização sindical, no que tange como os sindicatos podem intervir na seara trabalhista para fazer valer os direitos do trabalho. Permite verificar os desdobramentos sociais dos problemas individuais suportados pelos trabalhadores bancários vítimas de assédio moral na relação de trabalho e emprego.

O direito coletivo do trabalho já foi chamado de direito corporativo, direito normativo e direito sindical, até assumir a denominação atual. O direito coletivo do trabalho é a parte deste ramo do direito que trata da organização sindical, da negociação e da convenção coletiva do trabalho, que regula temas correlatos à greve, *lockout* e as consequências destas ações sociais. De acordo com Vólia Bomfim

O direito coletivo é a parte do Direito do Trabalho que trata coletivamente dos conflitos do trabalho e das formas de solução desses mesmos conflitos. Trata da organização sindical e da forma de representação coletiva dos interesses da classe profissional e econômica.<sup>65</sup>

Os trabalhadores começaram a reparar que unidos eram mais fortes para lutar pelos direitos trabalhistas, dessa constatação surgiram os sindicatos. Conforme Ricardo Resende

A coletivização das questões trabalhistas teve origem na constatação, pelos trabalhadores, de que eles eram, sozinhos, muitos mais fracos que o empregador. Isso porque perceberam que o empregador é um ser coletivo por natureza, ao passo que a manifestação de sua vontade tem como resultado considerável impacto social. As decisões do empregador afetam direta ou indiretamente diversas pessoas ou mesmo um grupo comunitário mais amplo. [...] Exatamente por este motivo, os trabalhadores perceberam que precisam se associar para dar mais peso às suas reivindicações junto ao empregador. Surgiu daí a noção de sindicato.<sup>66</sup>

Mister se faz considerar os princípios do direito coletivo do trabalho, os sindicatos, sua estruturação, limitação, formas de atuação e atribuições, as negociações e acordos coletivos, além da organização sindical bancária e

---

<sup>65</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014, página 1263.

<sup>66</sup> RESENDE, Ricardo. Direito do trabalho esquematizado, Método, São Paulo, 2013, página 972.

como isso pode ajudar a diminuir a propagação do assédio moral organizacional nas instituições bancárias.

As dificuldades do poder judiciário em resolver o assédio moral organizacional e a omissão do legislativo, sugerem que a solução passe pelo Direito Coletivo.

A categoria dos bancários tem um dos movimentos sindicais mais fortes. Suas lutas por melhores condições de trabalho e contra o assédio moral organizacional demonstram a importância do direito coletivo. Assim, para compreender melhor a importância dos movimentos sindicais, será estudado nos próximos tópicos os princípios do direito coletivo do trabalho.

### **3.1. Princípios do Direito Coletivo do Trabalho**

Os princípios do direito coletivo do trabalho se aplicam a todo processo coletivo. Os princípios funcionam como base para as negociações coletivas, um norte aos interessados, para seguirem uma estrutura procedimental. De acordo com Vólia Bomfim:

Os princípios do Direito Coletivo são aplicáveis a todo processo coletivo, compreendendo desde as negociações coletiva até o sindicalismo. Uma negociação coletiva necessita de bases para orientar os interessados, o procedimento e facilitar a solução dos impasses procedimentais. Os princípios da negociação coletiva destinam-se a formar toda estrutura procedimental, normatizar ou integrar as regras existentes. Os agentes sociais também necessitam de princípios para orientar a reunião e associação de interesses para fins de representação da coletividade.<sup>67</sup>

São vários os princípios do Direito Coletivo do trabalho, conforme será estudado a seguir.

#### **3.1.2 Princípio da liberdade sindical**

O princípio da liberdade sindical trata da liberdade conferida ao trabalhador de se associar a um sindicato. Este princípio veda a intervenção do Estado na criação ou funcionamento do sindicato. Nas palavras de Vólia Bomfim

---

<sup>67</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014, página 1263.

O princípio da liberdade sindical é a espinha dorsal do Direito Coletivo representado por um Estado Social e democrático do direito. É um direito subjetivo que veda a intervenção do Estado na criação ou funcionamento do sindicato.<sup>68</sup>

Este princípio garante a um grupo constituir o sindicato de sua escolha, com ampla autonomia, funcionando da forma que desejarem.

### **3.1.3 Princípio da preponderância do interesse coletivo sobre o individual**

As soluções encontradas em negociações coletivas refletem no campo social, econômico e político do país. Por isso, o direito coletivo sempre preza os interesses da coletividade, em detrimento dos interesses da minoria.

Vale ressaltar, que em determinadas situações, evitando um mal maior, por exemplo, a falência de uma empresa, a negociação coletiva pode flexibilizar os direitos antes garantidos. Segundo Vólia Bomfim “o sujeito dessa relação é a coletividade e não um ou outro empregado analisado de forma concreta.”<sup>69</sup> Assim, conclui-se que o direito coletivo, estará sempre visando o interesse da coletividade, da maioria.

### **3.1.4 Princípio da autonomia coletiva**

O princípio da autonomia coletiva, também é conhecido como o princípio da autorregulamentação, assegura aos grupos sociais a construção de normas jurídicas de caráter coletivo. De acordo com Vólia Bomfim

Para tanto, os sindicatos representativos das categorias dos empregados e dos empregadores negociam com a finalidade de criarem, alterarem ou suprimirem direitos trabalhistas, normalmente de caráter privado, que irão vincular as partes atingidas pelo convênio coletivo resultante da negociação coletiva.<sup>70</sup>

É o direito positivo elaborado pelos próprios interlocutores sociais para estabelecer normas e condições de trabalho, aplicáveis em seu campo de representação.

---

<sup>68</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014, página 1263.

<sup>69</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014, página 1265.

<sup>70</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014, página 1264 e 1265.

A figura jurídica do assédio moral é recente, mas os primeiros estudos vieram de outros ramos, como a Psicologia, Sociologia e a Medicina do Trabalho, segundo Rodrigo Dias da Fonseca<sup>71</sup>.

### **3.1.5 Princípio da Boa-fé**

Considerado requisito essencial, garante que as negociações sejam feitas com colaboração e transparência. Os participantes devem estimular o diálogo, este princípio visa mútua colaboração entre os negociantes, garantindo que ambos vão agir de forma leal e justa.

### **3.1.6 Princípio da equivalência entre os negociantes**

No direito individual há uma disparidade entre os dois pólos contratantes, já no direito coletivo, o sindicato, garante que se tenha equivalência entre eles. De acordo com Vólia Bomfim

Os sindicatos são pessoas jurídicas de direito privado, com autonomia financeira e estatuto próprio. Tendo em vista que agem em nome do grupo, atuam com liberdade, sem a pressão ou possibilidade de retaliação por parte do empregador, poupando o trabalhador, que certamente sofreria perseguições, se enfrentasse sozinho a negociação.<sup>72</sup>

Aqui, quando falamos em equivalência, o que se equivale são os sindicatos e não os membros da categoria.

## **3.2 SINDICATOS**

Os sindicatos são a figura central do direito coletivo do trabalho, são legitimados para representar os interesses de uma categoria. De acordo com Vólia Bomfim<sup>73</sup>

Os sindicatos nasceram com a finalidade de obter, por meios conflituosos, a melhoria das condições de trabalho e, por via de consequência, de vida. As

---

<sup>71</sup> FONSECA, Rodrigo. Justiça do trabalho e dignidade da pessoa humana. Algumas relações do direito do trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e eleitoral, LTR, São Paulo, 2007, página 77

<sup>72</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9º edição, Método, São Paulo, 2014, página 1272.

<sup>73</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9º edição, Método, São Paulo, 2014, página 1272.

conquistas dos trabalhadores são conseguidas através de negociações coletivas intermediadas ou deflagradas pelos respectivos sindicatos.

Os sindicatos são entidades que vinculam trabalhadores de uma mesma categoria, a fim de tratar problemas coletivos, visando alcançar melhores condições de labor e vida. A CLT em seu artigo 511, caput, garante a licitude da associação.

O sindicato é considerado pessoa jurídica de direito privado, essa classificação decorre da natureza de associação civil de natureza sindical, livre de intervenção estatal. Conforme Vólia Bomfim

O sindicato é pessoa jurídica de direito privado. [...] É uma associação civil sem fins lucrativos, tendo caráter de direito privado revelado por ser criado por iniciativa única dos interessados, constituído e administrado sob a responsabilidade de seus membros e por ter sua finalidade voltada à defesa de seus interesses.<sup>74</sup>

De acordo com a súmula 677 do STF, OJ 15 da SDC e portaria MTE número 186/2008, o sindicato garante a aquisição da personalidade jurídica, efetuando o registro no órgão competente, ou seja, no Ministério Público do Trabalho.

Diversas funções são exercidas pelo sindicato, dentre elas, a representação, garantida pelo artigo 513, a, da CLT. A de substituição processual, conforme artigo 8º, inciso III, da Constituição Federal, garante ao sindicato legitimação extraordinária, possibilitando a defesa dos interesses e direitos de uma categoria. Além dessas funções, possui a assistencial e a de negociação coletiva, que pode gerar acordo coletivo ou convenção coletiva, conforme artigos 7º, inciso XXVI e 8º, inciso VI, da Constituição Federal. Segundo Gustavo Filipe Barbosa Garcia

Devem os sindicatos, portanto, exercer as seguintes funções de natureza social:– manter serviços de assistência judiciária para os associados e membros da categoria;– sempre que possível, e de acordo com as suas possibilidades, manter no seu quadro de pessoal, em convênio com entidades assistenciais ou por conta própria, um assistente social com as atribuições específicas de promover a cooperação operacional na empresa e a integração profissional na classe.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014, página 1272.

<sup>75</sup> GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. Curso de Direito do Trabalho. Rio de Janeiro, Forense, 2014, página 1070.

Como já mencionado, uma das funções do sindicato é a defesa dos interesses coletivos por meio de negociação coletiva, tema importante, que será aprofundado a seguir.

### **3.2.1 Negociações coletivas**

A negociação coletiva é o melhor método de soluções de conflito entre empregador e empregado. As partes buscam aproximar seus interesses e chegar a uma solução otimista para ambos.

Segundo Ricardo Resende, é uma forma de autocomposição, tendo em vista que as próprias partes põe fim ao conflito e celebram o acordo. “Por isso, é denominado um método de autocomposição, pois as próprias partes envolvidas no conflito de interesses põem fim ao mesmo, mediante a celebração de um acordo, no caso uma norma coletiva.”<sup>76</sup>

Insta salientar a diferença existente entre acordo coletivo e convenção coletiva de trabalho. Quando a denominação é acordo coletivo, o empregador se faz representar sozinho, perante o sindicato dos trabalhadores. Enquanto na convenção coletiva de trabalho, a negociação ocorre entre dois sindicatos, de um lado o sindicato que representa a categoria profissional, ou seja, a dos trabalhadores e de outro o sindicato dos empregadores, que representa a categoria profissional.

Assim, podemos concluir que ambas as formas buscam a solução de um conflito e são instrumentos decorrentes da negociação coletiva, a distinção entre elas, está na legitimidade das partes.

### **3.3 A organização sindical bancária e a luta contra o assédio moral**

O sindicato dos bancários tem importância, pois a categoria dos bancários se localiza em uma atividade central da economia. Os bancários e sua representação sindical, sempre tiveram um grande desafio na luta por

---

<sup>76</sup> RESENDE, Ricardo. Direito do trabalho esquematizado, Método, São Paulo, 2013, página 999.

melhores condições de trabalho, pois enfrentam a influência das instituições bancárias.

As transformações ocorridas no mundo do trabalho afetaram de forma intensa o dia-a-dia dos bancários, e conforme estudado alterou o perfil do bancário. Com essas alterações surgiram novos problemas relacionados a saúde, as questões relacionadas a saúde mental, que quase se igualaram ou superaram os problemas com a saúde física.

Em 2006 a CONTRAF- Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro- e o sindicato dos bancários de Pernambuco realizaram uma pesquisa, e cerca de 40% dos entrevistados alegaram sofrer humilhações e trabalhar num ambiente de intenso estresse. Os especialistas na área chegaram a conclusão que a origem da patologia acometida, era a pressão por produtividade, excessiva carga de trabalho e a falta de reconhecimento. De acordo com Vinicius Cerqueira:

Em 2006, a CONTRAF e o Sindicato dos Bancários de Pernambuco realizaram uma pesquisa nacional que envolveu 2.609 bancários para verificar a ocorrência e a frequência de atos negativos no ambiente de trabalho em banco, relacioná-los à saúde dos empregados e às características da organização de trabalho. [...] Seus números apontaram quase 40% da categoria sofre humilhações organizacionais e que tem problemas generalizados de estresse, foram tão impactantes que os bancos concordaram em incluir na convenção coletiva daquele ano a previsão de criação de um grupo de trabalho com vistas a criar um programa de prevenção de conflitos. No diálogo travados com a FENABAN, a CONTRAF contava com especialistas das áreas de medicina, psicologia e direito cujas pesquisas com bancários indicavam, unanimemente, que a origem das patologias que acometiam os trabalhadores estavam ligadas a pressão da produtividade, a excessiva carga de trabalho e a falta de reconhecimento por parte das empresas.<sup>77</sup>

Os estudiosos também chegaram a conclusão que o assédio moral no local de trabalho, não era apenas uma questão individual, uma vez que a própria organização do trabalho ajudava a propagar as práticas. Segundo Vinicius Cerqueira

Outra conclusão inevitável a que chegaram é que o assédio e a violência no local de trabalho não era uma questão meramente individual, porque a própria organização do trabalho propiciava a propagação das práticas. Punir o agressor individualmente era, então, necessário, mas insuficiente se não fosse encarado o problema em termos mais gerais.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015,página 226.

<sup>78</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015,página 226.

Desde então, os sindicatos dos bancários passaram a associar o assédio moral às metas abusivas. Em agosto de 2008, em revista editada pela CONTRAF – Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro-, já anunciava a campanha da categoria associando o assédio moral organizacional com as metas abusivas.

O assédio moral deixou de ser visto como um problema individual e passou a ser constatado com uma questão organizacional, relacionado às metas e as formas de cobrança. De acordo com Walcir Previtalo:

O assédio moral no trabalho tem ocupado, com muita ênfase, as pautas sindicais e é uma preocupação constante dos trabalhadores de todas as categorias profissionais, inclusive as dos bancários. [...] A questão do assédio moral na categoria bancária entrelaça-se com outro grande problema existente no cotidiano dos ambientes de trabalho: a imposição e a cobrança de metas abusivas.<sup>79</sup>

A CONTRAF divulgou em 2010 uma matéria sobre assédio moral organizacional relacionado às metas abusivas, este artigo conceitua o assédio moral, descreve uma série de atos que podem caracterizá-los, diferenciando o assédio moral organizacional do interpessoal. De acordo com Plínio Pavão

Já está comprovado pelos estudos mais recentes que os transtornos mentais são doenças geradas ou agravadas pelo atual modelo organizacional das empresas, particularmente nos bancos, onde impera a pressão brutal por cumprimento de metas excessivas e em decorrência disso o assédio moral. [...]Ao contrário do que dizem os banqueiros, o assédio moral não é uma prática isolada, fruto do arbítrio de um ou outro gestor. É uma questão que está relacionada à organização do trabalho, à lógica como funciona a produção hoje dentro dos bancos, pela maneira como as metas são estipuladas de forma abusiva e cobradas. Isso precisa ser alterado para que haja uma redução drástica no quadro de adoecimentos.<sup>80</sup>

Os bancários sabem diferenciar o assédio moral interpessoal do organizacional e que o assédio moral organizacional é gerado por uma má gestão que afeta a dignidade da pessoa humana, causando problemas psíquicos. Segundo Vinicius Cerqueira

---

<sup>79</sup> <sup>79</sup> PREVITALO, Walcir. Assédio moral e metas abusivas: riscos para a saúde dos bancários. SEEB- Sindicato dos bancários de Sergipe, Aracaju, 2010. Disponível em <[http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com\\_content%20&view=article&id=8518%3Aassedio-moral-e-metas-abusivas-riscos-para-a-saude-dos-bancarios&catid=4&Itemid=100013](http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=article&id=8518%3Aassedio-moral-e-metas-abusivas-riscos-para-a-saude-dos-bancarios&catid=4&Itemid=100013)> acesso em 28/04/2015.

<sup>80</sup> PAVÃO, Plínio. Assédio Moral, violência organizacional e metas abusivas. São Paulo, 2010. Disponível em <<http://www.cut.org.br/noticias/assedio-moral-violencia-organizacional-e-metas-abusivas-81ce/>> acesso em: 28/04/2015.

Mas é preciso ressaltar que os bancários compreendem a diferença entre o assédio que envolve uma pessoa ou um grupo específico de forma não generalizada e o assédio decorrente de estratégias de gestão inadequadas, associada com abuso do poder diretivo do empregador, cujos exemplos são a gestão de injúria, gestão por estresse e gestão por medo.<sup>81</sup>

A gestão por injúria pode ser caracterizada pela ofensa a dignidade humana, com humilhações, constrangimentos, e exposições depreciativas. Algumas ações podem caracterizar a gestão por injúria, como exibição de desempenho, comparando e apontando os trabalhadores que não atingiram a meta, utilizando palavras ofensivas e fazendo ataques em público.

A gestão por estresse é baseada na pressão exagerada feita de forma diária em cima dos trabalhadores. Por ser cotidiano esse tipo de gestão, muitos bancários acabam naturalizando a situação. Alguns exemplos podem ser citados para esse tipo de gestão: o prazo curto para realização de tarefas, cobranças constantes com publicações de rankings.

Por fim, a gestão por medo é aquela feita através de ameaças, implícita ou explícita. Podem caracterizar a ameaça de retirar o funcionário da função ou até mesmo da perda do emprego. Conforme Plínio Pavão

O assédio moral organizacional, decorrente de abuso de poder associado a estratégias de gestão equivocadas, que a psicóloga classifica em três tipos: gestão por injúria (que ofende a dignidade pessoal, a honra e até a imagem do trabalhador), gestão por estresse (cobranças constantes, supervisão exagerada, comparações de desempenho, ranking de produtividade, metas abusivas e prazos impossíveis de serem cumpridos) e gestão por medo (ameaça, explícita ou implícita, como estímulo principal para gerar "envolvimento" no trabalho).<sup>82</sup>

Os bancários reconhecem que o gestor deve ser punido, mas que a organização da empresa incentiva as práticas do assédio moral. Segundo Vinicius Cerqueira

Os bancários crêem que os gestores devem ser responsabilizados pessoalmente, mas afirmam que a própria organização é conveniente porque propicia, estimula, incentiva, permite que tais práticas ocorram. Faz parte da

---

<sup>81</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 228.

<sup>82</sup> PAVÃO, Plínio. Assédio Moral, violência organizacional e metas abusivas. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.cut.org.br/noticias/assedio-moral-violencia-organizacional-e-metas-abusivas-81ce/> acesso em: 28/04/2015

gestão do trabalho nos bancos a disseminação da injúria, do estresse e do medo.<sup>83</sup>

Em algumas situações a pressão por vendas é tão grande, que os bancários induzem aos clientes adquirirem produtos que não querem e não precisam. “As metas impostas pelos bancos são tão absurdas que levam parte dos consumidores a adquirir produtos que não são necessários ou apropriados a seu perfil.”<sup>84</sup>

As campanhas realizadas pelos sindicatos sobre assédio moral organizacional resultaram na convenção coletiva nacional 2010/2011, que trouxe questões inovadoras. Foram questões que marcaram o movimento sindical brasileiro. Conforme Vinicius Cerqueira

A categoria bancária, que foi a primeira a celebrar uma convenção coletiva nacional e a primeira a celebrar uma convenção coletiva de PLR, tornou-se a primeira a celebrar uma convenção coletiva sobre assédio moral, um marco na história do movimento sindical brasileiro.<sup>85</sup>

A Convenção Coletiva Nacional 2010/2011, em sua cláusula quinquagésima, estabelece princípios como a valorização dos empregados, promovendo o respeito a diversidade e a cooperação do trabalho em equipe. Já o parágrafo segundo, trata da conscientização do empregados sobre a necessidade de promover um ambiente de trabalho sadio.

A convenção coletiva do trabalho é uma vitória para os sindicatos dos bancários, que apresentam o tema assédio moral, anualmente em suas campanhas. As instituições financeiras reconhecem o assédio moral no seu ambiente de trabalho, no entanto, o negam existir de forma organizacional e rejeitam a idéia das metas abusivas estarem relacionadas a esses fatos e as doenças psíquicas apresentadas pelos bancários. Segundo Vinicius Cerqueira

A CCT, na prática, é um reconhecimento por parte dos bancários que colocam tal problema como central em suas campanhas anuais. Porém, os bancos ainda recusam-se a admitir a existência de uma violência organizacional e mantêm ambos elementos conformadores da existência do assédio organizacional nos bancos. É como se os bancos cedessem os anéis para

---

<sup>83</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 229.

<sup>84</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 229.

<sup>85</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 229.

manter os dedos: pune-se os gestores, mas mantém-se a estrutura da organização do trabalho que propicia as manifestações do assédio. [...] Além disso, afirmam que as metas não são abusivas, são desafiadoras.<sup>86</sup>

No entanto, apesar de não reconhecido como problema pelos bancos, as metas são as principais fontes do assédio moral organizacional e afetam a dignidade da pessoa humana. Nessa seara, os bancários tem o direito de discuti-las. Garantir metas que não afetem a dignidade do trabalhador e que não degradem sua saúde e sua personalidade. No próximo capítulo, será estudado como o assédio moral afeta o princípio da dignidade humana e como a legislação e jurisprudência respondem a isso.

---

<sup>86</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015,página 229.

## **CAPÍTULO IV – O ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL CAPTADO PELO DIREITO BRASILEIRO**

Conforme já estudado ao longo deste trabalho, a legislação brasileira é muito escassa quando se trata de assédio moral. Salvo algumas leis estaduais, não há nada específico sobre o tema.

Embora a legislação brasileira não trate diretamente sobre o assédio moral, essa prática fere direitos conferidos pela Constituição Federal de 1988, como o princípio da dignidade humana.

O Código Civil de 2002, entre os artigos 11 e 21 garante o direito da personalidade, direitos que também são atingidos pelo assédio moral.

Outrossim, diante da carência legislativa, a percepção jurídica do assédio moral se deu através da jurisprudência. De acordo com Vinicius Cerqueira

A apreensão jurídica do assédio moral no Brasil deu-se de forma semelhante à boa parte dos países em que a iniciativa coube à jurisprudência. Uma interpretação sistemática da Constituição e do Direito Privado possibilitou a aplicação do instituto antes mesmo de uma posituação expressa do parlamento.<sup>87</sup>

O assédio moral é caracterizado por práticas reiteradas a um ou mais indivíduos, com consequentes humilhações que degradam o físico e o psíquico da vítima. Nos próximos tópicos, serão estudados os princípios da dignidade humana e da personalidade. Assim como, será analisado a jurisprudência perante a prática do assédio moral.

### **4.1. A dignidade da pessoa humana**

A dignidade é um dos direitos mais importantes dos homens. Defende a moral, a ética e a integridade. Consagra um valor que visa proteger o ser humano contra tudo que lhe possa ser depreciativo. O princípio da dignidade humana, atenta ao respeito à vida, à liberdade e a igualdade. Segundo Vinicius Cerqueira

A dignidade é comumente considerada como o direito mais fundamental de um ordenamento jurídico que se repute democrático. Há juristas que defendem

---

<sup>87</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 49.

incisivamente que a ausência da proteção jurídico-constitucional da dignidade denota ausência do Estado democrático de direito em si.<sup>88</sup>

A Declaração Universal dos Direitos Humanos proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1948 garante e ressalta a importância da dignidade em seu primeiro artigo, prevendo que “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. Dotados de razão e consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de fraternidade.”

Na mesma linha de pensamento, a Constituição Federal de 1988, também em seu artigo primeiro, inciso terceiro, assegura a dignidade da pessoa humana. Mais adiante, a Constituição Federal de 1988 volta a apontar a dignidade como fundamento da ordem econômica, em seu artigo cento e setenta, prevê “a ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social [...]”.

Assim, como medida de proteção, o exercício econômico deve ser cerceado pelo princípio da dignidade humana, respeitando a moral e a integridade do trabalhador, de acordo com Vinicius Cerqueira<sup>89</sup> “o exercício econômico é limitado pela dignidade da pessoa humana, que deverá ser observado mesmo no trabalho subordinado.”

Nota-se no artigo primeiro da Constituição Federal de 1988, que a dignidade humana está entrelaçada com os valores sociais do trabalho e a livre iniciativa, que aparecem nos incisos seguintes ao da dignidade humana. Conforme Vinicius Cerqueira

Percebe-se por estes comandos que os direitos fundamentais foram assegurados para estabelecer a dignidade e que esta resolverá a tensão das relações entre capital e trabalho, representando os limites da exploração do trabalho alheio. Os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa estão juntos no artigo 1º, III porque os direitos de segunda geração limitaram os de primeira geração.<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 72.

<sup>89</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 73.

<sup>90</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 76.

Apesar de clara a preocupação do legislador com a manutenção da dignidade humana, este princípio é severamente desrespeitado pela prática do assédio moral. Quando o empregador abusa do poder diretivo, e permite à ascensão do assédio moral organizacional, este é utilizado em desacordo com o princípio da dignidade humana. Ingo Wolfgang Sarlet define o princípio da dignidade humana como

A qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, nesse sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de proporcionar e promover sua participação ativa e responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos.<sup>91</sup>

Na esfera trabalhista, este princípio garante ao empregado respeito, ética e moral no ambiente de trabalho, impede que o empregador, o trate como mero objeto de trabalho. Segundo Vinicius Cerqueira

Retornando ao problema no seio de um ordenamento constitucional que tem a exploração capitalista como digna, Sarlet sugere que o critério definidor da dignidade como limite da relação entre empregado e empregador seria o objetivo da conduta, a intenção de coisificar o outro. Gosdal sugere que seria o abuso do poder diretivo, quando este poder é utilizado em desacordo com a sua finalidade social.<sup>92</sup>

Registra-se que o princípio da dignidade humana, é o mais relevante dentre os princípios constitucionais, o que leva a crer que dele provem outros direitos fundamentais. Cada ser humano, em razão desse princípio, é merecedor de igual respeito, e esta dignidade não poderá ser sacrificada por interesse de terceiros. De acordo com Fernanda de Carvalho Soares

Fácil perceber que o princípio da dignidade da pessoa humana é o maior entre todos os princípios, o que leva ao raciocínio de que todos os direitos e liberdades fundamentais nascem do princípio da dignidade da pessoa humana. Mais ainda, a própria ordem econômica deve ter por fim assegurar a dignidade humana. A exposição do trabalhador a condutas abusivas, pressões psicológicas desumanas e condições de trabalho precárias, representa, com

---

<sup>91</sup> SOARES, Fernanda de Carvalho; O assédio moral no ordenamento jurídico brasileiro, revista Fórum trabalhista – RFT, Belo Horizonte, ano3, n.11, março de 2014, página 34. Apud SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; Curso de Direito Constitucional, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2012, página 37.

<sup>92</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 79.

clareza, violação ao princípio da dignidade humana, o que fundamenta a tutela jurídica do assédio moral.<sup>93</sup>

O conceito de dignidade da pessoa humana não foi construído de acordo com as circunstâncias históricas, concretizando um dos principais direitos para a espécie humana. A dignidade da pessoa humana é inata, inalienável e absoluta. Isso por que, ela não precisa ter motivos reais para existir, não pode ser passada a ninguém, e não pode ser objeto de mitigação. De acordo com Walber de Moura Agra

A etimologia da palavra provém do latim *dignitas*, significando tudo aquilo que merece respeito, consideração, estima.

Ela é a base do ordenamento jurídico, seu elemento central, como dispõe a Constituição alemã de 1949 ao afirmar que a dignidade da pessoa humana se configura inviolável. Dessa centralidade advém que nenhuma norma jurídica pode denegrir seu conteúdo essencial, o homem é considerado como o valor mais importante do ordenamento jurídico, tornando-o vetor paradigmático para a interpretação das demais normas e valores constitucionais.

A dignidade da pessoa humana representa um complexo de direitos que são inerentes à espécie humana, sem eles o homem se transformaria em coisa. São direitos como a vida, lazer, saúde, educação, trabalho e cultura que devem ser propiciados pelo Estado e, para isso, pagamos tamanha carga tributária. Esses direitos servem para densificar e fortalecer os direitos da pessoa humana, configurando-se como centro fundante da ordem jurídica<sup>94</sup>

Nesse sentido, a ordem econômica deve garantir o princípio da dignidade humana e impedir a propagação do assédio moral. As empresas devem impedir a exercício do assédio moral organizacional, tendo em vista que práticas abusivas para alcançar metas e objetivos propagam estresse, humilhações, doenças físicas e psíquicas. Assim, conclui-se que o assédio moral organizacional afeta severamente a dignidade da pessoa humana. Conforme Vinicius Cerqueira

Pode-se concluir então que o assédio moral organizacional atenta contra a dignidade da pessoa humana na medida em que há um objetivo manifesto de atingir os objetivos traçados pela empresa no sentido de atingir índices de produtividade, metas e resultados, abusando a empresa do seu poder diretivo na medida em que coisifica instrumentaliza os empregados com o escopo de alcançar seus fins.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> SOARES, Fernanda de Carvalho; O assédio moral no ordenamento jurídico brasileiro, revista Fórum trabalhista – RFT, Belo Horizonte, ano3, n.11, março de 2014, página 34.

<sup>94</sup> AGRA, de Moura Walber. Curso de Direito Constitucional. Rio de Janeiro, Forense, 2014, página 1029.

<sup>95</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 79.

Nesta esteira, percebe-se que o terror psicológico causado pelo assédio moral, viola a dignidade do trabalhador, gerando consequências a sua moral e saúde.

## 4.2 Os direitos da personalidade

A personalidade é um atributo concedido ao ser humano, que obtêm direitos e deveres. A personalidade não é propriamente um direito, mas sim uma qualificação, a capacidade do ser humano de ter direitos, e poder estar em relações jurídicas como sujeito de direito. Pode ser conceituado como pré-requisito para alcançar direitos, uma vez que só adquire direitos quem tem personalidade jurídica. Segundo Vinicius Cerqueira

Para a teoria clássica do Direito, a pessoa é o ente físico ou jurídico capaz de atrair para si a incidência de direitos e obrigações. É o sujeito ativo ou passivo de uma relação jurídica, titular de um direito ou de uma obrigação, apto a figurar num dos pólos de uma ação perante o Judiciário, reivindicando o cumprimento ou sendo o alvo de uma reivindicação de um direito.<sup>96</sup>

A possibilidade de adquirir direitos e deveres, de atuar em uma relação jurídica, também são atribuídos às empresas, sejam elas entidades públicas ou privadas. De acordo com Vinicius Cerqueira<sup>97</sup> “uma empresa, uma associação, uma fundação, um ente estatal têm personalidade jurídica”.

Embora o tema central desta monografia seja o ambiente de trabalho dos bancários, é importante ressaltar que o assédio moral também se manifesta em outras relações de trabalho, inclusive em empresas públicas.

Os direitos da personalidade têm objetivo de proteção dos direitos indispensáveis à integridade do ser humano, a privacidade. Então, quando alguém pratica o assédio moral, ou quando uma empresa permite a instauração do assédio moral organizacional, a vítima tem seus direitos da personalidade invadidos. Segundo Maria Helena Diniz

A personalidade é que apóia os direitos e deveres que dela irradiam, é objeto de direito, é o primeiro bem da pessoa que lhe pertence como primeira utilidade, para que ela possa ser o que é, para sobreviver e se adaptar às

---

<sup>96</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015,página 80.

<sup>97</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015,página 80.

condições do ambiente em que se encontra, servindo-lhe de critério para aferir, adquirir e ordenar outros bens.<sup>98</sup>

Como já estudado, o assédio moral pode causar, depressões, estresse, doenças físicas e psíquicas. A vítima é humilhada, rechaçada e perseguida. Essas práticas devastam a intimidade da vítima, provocando lesões à honra do indivíduo.

Além disso, o indivíduo que tiver seu direito da personalidade lesionado pode pleitear em juízo danos morais, vide artigo 12 do Código Civil de 2002. Segundo Vinicius Cerqueira

O Código Civil de 2002, em consonância com a nova ordem constitucional, cuida dos direitos da personalidade entre arts. 11 e 21.

[...] Os direitos da personalidade visam proteger a identidade de cada um. Os atributos que o tornam único, que lhe diferencia das demais pessoas no todo social é o objetivo. Tutelam a vida, a integridade psicofísica, a liberdade, a honra, a imagem, a privacidade.

[...] A lesão a direito da personalidade é chamada dano moral.<sup>99</sup>

Assim, nota-se que o assédio moral, tanto na modalidade interpessoal, como o organizacional, desrespeitam de diversas formas os direitos da personalidade previstos no Código Civil de 2002.

### **4.3. Legislação: Leis aprovadas e projetos de leis**

A prática do assédio moral vem se tornando cada vez mais frequentes. Não há em nosso ordenamento jurídico uma lei específica de âmbito federal específica sobre o assédio moral, suas formas de ocorrências e penalidades para quem o pratica. No entanto, existem algumas leis de âmbito municipal e estadual. Neste tópico iremos analisar algumas delas.

Em Americana, município de São Paulo, a lei número 3.761, que versa contra o assédio moral, foi aprovada em 2002. Esta lei dispõe sobre a aplicação de penalidade À prática de assédio moral nas dependências da administração pública municipal direta e indireta por servidores públicos municipais.

---

<sup>98</sup> DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. São Paulo, Saraiva, 2004, v. 7, página 150.

<sup>99</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 81.

A lei, do município de Americana, é uma lei pequena e clara, contendo apenas sete artigos. Já no seu artigo primeiro, enumera as penalidades para quem pratica o assédio moral nas dependências do trabalho. Vejamos

Artigo 1º - Ficam os servidores públicos municipais sujeitos às seguintes penalidades administrativas na prática de assédio moral, nas dependências do local de trabalho:

- I. Curso de aprimoramento profissional;
- II. Suspensão;
- III. Multa;
- IV. Demissão<sup>100</sup>

Em seguida, ainda no primeiro artigo o parágrafo primeiro expõe as atitudes que são consideradas assédio moral, dentre elas, ações reiteradas que atentem contra auto-estima e dignidade do indivíduo.

§ 1º - Para fins do disposto nesta lei considera-se assédio moral todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a auto-estima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução da carreira profissional ou à estabilidade do vínculo empregatício do funcionário, tais como: marcar tarefas com prazos impossíveis; passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais; tomar créditos de idéias de outros; ignorar ou excluir um funcionário só se dirigindo a ele através de terceiros; sonegar informações de forma insistente; espalhar rumores maliciosos; criticar com persistência; subestimar esforços.<sup>101</sup>

Em Porto Alegre, a Câmara Municipal aprovou em 2004, por unanimidade, projeto do Executivo que altera o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município, proibindo o assédio moral.

A lei foi iniciativa de Aldacir Oliboni, vereador do PT – Partido dos Trabalhadores-. Segundo o vereador, a lei tem a intenção de chamar a atenção para outro tipo de violência. Esta violência a qual o vereador se refere é a prática do assédio moral, que atinge o psicológico da vítima.

A lei complementar número 133, acrescenta ao Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Porto Alegre o inciso XII-A no artigo 196, acrescentando aos deveres dos funcionários respeitarem os todos os trabalhadores, principalmente os subordinados, evitando humilhações.

Art. 196 - São deveres do funcionário: (...)

XII - A. respeitar os demais trabalhadores e trabalhadoras, especialmente os subordinados, evitando situações humilhantes, constrangedoras, desumanas e aéticas, de longa duração, repetitivas, capazes de desestabilizar a relação da

---

<sup>100</sup> BRASIL, Lei n. 3.761 de 07 de junho de 2002.

<sup>101</sup> BRASIL, Lei n. 3.761 de 07 de junho de 2002.

vítima com o ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções;<sup>102</sup>

A lei também acrescentou ao artigo 197, o inciso XII-A, vedando situações que caracterizam o assédio moral.

Art. 197 - Ao funcionário é proibido: (...)

XII - A. expor os demais trabalhadores e trabalhadoras, especialmente os subordinados, a situações humilhantes, constrangedoras, desumanas e aéticas, de longa duração, repetitivas, capazes de desestabilizar a relação da vítima com o ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções;<sup>103</sup>

A primeira lei no Brasil a coibir o assédio moral, surgiu no município de Itacemópolis, São Paulo, em 20 de abril de 2000, prevê penalidades para quem pratica o assédio moral.

Artigo 3º - As penalidades decididas pela Comissão Processante serão:  
a.mínima - 03 (três) dias; máxima - 15 (quinze) dias, com desconto na folha ou ser revertidas em multas nos termos do parágrafo 2º da Lei 1.163/2000.  
b.curso de aprimoramento profissional, cujas despesas correrão por conta do servidor que cometeu o assédio moral.  
Parágrafo 1º - Havendo reincidência, as penalidades serão dobradas, podendo ainda, ocorrer rescisão contratual.<sup>104</sup>

Dos anos dois mil para hoje, foram criadas outras leis municipais reprimindo o assédio moral e prevenindo o tratamento igual e digno a todos. Além das leis municipais já aprovadas, existem hoje 11 projetos de leis.<sup>105</sup>

Em âmbito Estadual o número de leis aprovadas diminui bastante, são sete leis ao todo e cinco projetos de lei.<sup>106</sup> No Rio de Janeiro, em 2002, foi aprovado a lei Estadual nº 3921, que em seu artigo primeiro<sup>107</sup>, veda o assédio moral no trabalho, no âmbito dos órgãos, repartições ou entidades da administração centralizada, autarquias, fundações, empresas públicas e sociedade de economia mista, do poder legislativo, executivo ou judiciário do Estado do Rio de Janeiro, inclusive concessionárias e permissionárias de serviços estaduais ou interesse público.

<sup>102</sup> BRASIL, Lei Complementar n. 133 de 4 de dezembro de 2004.

<sup>103</sup> BRASIL, Lei Complementar n. 133 de 4 de dezembro de 2004.

<sup>104</sup> BRASIL, Decreto n. 1.134 de 20 de abril de 2000.

<sup>105</sup> BARRETO, Margarida. GERVAISEAU, Arraes benigna Maria; Assédio moral no trabalho, disponível em: < <http://www.assediomoral.org/spip.php?rubrique15>> Acesso em 10/06/2015.

<sup>106</sup> BARRETO, Margarida. GERVAISEAU, Arraes benigna Maria; Assédio moral no trabalho, disponível em: < <http://www.assediomoral.org/spip.php?rubrique15>> Acesso em 10/06/2015.

<sup>107</sup> BRASIL, Lei Estadual n. 3921, de 23 de agosto de 2002.

A lei considera assédio moral práticas repetitivas e prolongadas que gerem humilhação, constrangimentos ou qualquer ato que tenha por objetivo a auto-estima da vítima.

Artigo 2º - Considera-se assédio moral no trabalho, para os fins do que trata a presente Lei, a exposição do funcionário, servidor ou empregado a situação humilhante ou constrangedora, ou qualquer ação, ou palavra gesto, praticada de modo repetitivo e prolongado, durante o expediente do órgão ou entidade, e, por agente, delegado, chefe ou supervisor hierárquico ou qualquer representante que, no exercício de suas funções, abusando da autoridade que lhe foi conferida, tenha por objetivo ou efeito atingir a auto-estima e a autodeterminação do subordinado, com danos ao ambiente de trabalho, aos serviços prestados ao público e ao próprio usuário, bem como, obstaculizar a evolução da carreira ou a estabilidade funcional do servidor constrangido.<sup>108</sup>

No âmbito federal, existem apenas duas leis que versam sobre o assédio moral.<sup>109</sup> A lei número 11.948 de 2009, que em seu artigo quarto veda empréstimos do BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social- a empresas que tenham prática de assédio moral.

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.<sup>110</sup>

Já a lei número 4.326 de 2004, foi criada com o intuito de ampliar as discussões sobre o assédio moral, instituindo um dia nacional de luta contra o assédio moral, a ser celebrado anualmente no dia dois de maio.

No âmbito federal, também existem projetos de lei sobre o assunto. De iniciativa do Senador Inácio Arruda, o projeto de Lei nº 121/09, prevê demissão do funcionário público que praticar assédio moral contra seus subordinados.<sup>111</sup>

Nota-se que o assédio moral vem ganhando espaço e relevância merecida. No entanto, poucas são as leis de âmbito federal e a maioria destinada a funcionários públicos.

O assédio moral além de causar grandes danos a saúde psíquica da vítima, mina o ambiente de trabalho. As leis existentes podem servir de parâmetro para uma que abranja todos os trabalhadores, mas enquanto isso

---

<sup>108</sup> BRASIL, Lei Estadual n. 3921, de 23 de agosto de 2002.

<sup>109</sup> BARRETO, Margarida. GERVAISEAU, Arraes benigna Maria; Assédio moral no trabalho, disponível em: < <http://www.assediomoral.org/spip.php?rubrique15>> Acesso em 10/06/2015.

<sup>109</sup> BRASIL, Lei Estadual n. 3921, de 23 de agosto de 2002.

<sup>110</sup> BRASIL, Lei n. 11.948, de 16 de junho de 2009.

<sup>111</sup> BARRETO, Margarida. GERVAISEAU, Arraes benigna Maria; Assédio moral no trabalho, disponível em: < <http://www.assediomoral.org/spip.php?rubrique15>> Acesso em 10/06/2015.

não existe, o legislativo se torna ausente, deixando a cargo da jurisprudência as decisões sobre o tema.

#### 4.4. Ações judiciais

Os bancos esgotam psicossomaticamente seus funcionários para intensificar os lucros. Conforme estudado, são grandes os números de bancários acometidos de estresse. A alta cobrança gera um ambiente de trabalho inóspito, propagando o assédio moral organizacional. O resultado são bancários com problemas físicos e psicológicos e estafados.

A legislação brasileira não trata de forma específica o assédio moral, cabendo a jurisprudência suprir essa carência. No entanto, embora os bancários tenham diversas ações contra os bancos, o judiciário analisa, na maioria das vezes, em individual o tema, não reconhecendo que o setor econômico se utiliza da gestão do medo para aumentar seus lucros. De acordo com Vinicius Cerqueira

As ações judiciais mais freqüentes demandadas por bancários contra os bancos permitem supor que o Poder Judiciário tem plenas condições de compreender a ocorrência de uma situação de assédio moral organizacional nos bancos. Para isso, a Justiça deve encara o seu acionamento geral não como a soma de problemas individuais e sim como a síntese de um setor econômico que utiliza o medo, o *stress*, a competição como instrumento de gestão de recursos humanos. <sup>112</sup>

A situação dos bancários se torna ainda mais complicada, vários trabalhadores não procuram o sindicato ou um advogado, para defender seus interesses e direitos, por medo. Se o bancário ainda estiver com seu contrato de trabalho vigente, dificilmente irá acionar a justiça, pois teme ser dispensado. Muitos bancários também têm o receio de processar ao término do contrato de trabalho, pois pretendem continuar no ramo e temem ficar mal vistos.

Além disso, os bancários enfrentam dificuldade em conseguir testemunhas. Pelos mesmos motivos que os trabalhadores têm medo de acionar a justiça, os colegas de trabalho têm receio de testemunhar e só se dispõe a

---

<sup>112</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 156.

ajudar após o encerramento de contrato de trabalho. Conforme Vinicius Cerqueira

Nem todos os trabalhadores bancários procuram o sindicato ou um advogado particular para acionar os bancos na justiça por vários motivos. Um bancário com contrato de emprego vigente raramente processa o banco porque sabe que será dispensado; muitos não conseguem testemunhas porque um empregado só se dispõe a depor em juízo após o encerramento do contrato e as reclamações só prosperam com provas testemunhais; muitos bancários intencionam permanecer trabalhando em bancos e temem ter seu nome uma lista negra.<sup>113</sup>

No próximo tópico, serão analisadas jurisprudências que determinam valor de indenização em função do assédio moral.

#### 4.5. Jurisprudências comentadas

Reclamações trabalhistas envolvendo os bancos são bastante comuns. Neste tópico serão avaliadas jurisprudências sobre o assédio moral no meio ambiente de trabalho dos bancários.

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

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

(TRT-1 - RO: 00013183420125010005 RJ , Relator: Bruno Losada Albuquerque Lopes, Data de Julgamento: 12/08/2014, Quarta Turma, Data de Publicação: 18/08/2014)

---

<sup>113</sup> CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015, página 156.

Esta turma do TRT 1ª Região, julgou um recurso ordinário proferido contra o Banco Mercantil S.A. O acórdão deixa claro que o valor da indenização será fixado de acordo com a individualidade de cada caso concreto.

Ocorre que, como estudado acima, o ideal seria o judiciário compreender que o grande número de ações contra os bancos, torna a questão coletiva e não individual.

Além disso, esse acórdão fixa um valor de indenização num total de cinquenta mil reais, sendo esta quantia considerada alta e por isso de caráter educativo. No entanto, é sabido que cinquenta mil reais perto do lucro que o banco auferiu anualmente não pode ser considerada um valor alto com caráter educativo.

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

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

(TRT-1 - RO: 00003645020125010243 RJ , Relator: Antonio Cesar Coutinho Daiha, Data de Julgamento: 29/10/2014, Terceira Turma, Data de Publicação: 13/11/2014)

Neste processo contra o banco HSBC *Bank* S.A, a sentença em primeira instância foi favorável em parte ao Reclamante, condenando o banco ao pagamento de indenizações por danos morais. Insatisfeito com a condenação, o HSBC *Bank* S.A recorreu, pedindo a extinção da indenização.

Em acórdão proferido pelo TRT 1ª Região, é reconhecido o direito do Reclamante em receber danos morais. Tendo em vista que o bancário sofreu tratamento desigual e arbitrário, sofrendo humilhações. Dessa forma, o

empregador feriu o princípio da dignidade humana, atentando contra a honra e moral do empregado.

Nota-se nos dois acórdãos acima, que o valor exato da indenização não é previsto na legislação brasileira, ficando a cargo da jurisprudência esta decisão.

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

A investigação foi iniciada em janeiro de 2013 pela procuradora do Trabalho, Maria Elena Rego, que recebeu denúncia do Sindicato dos Bancários, alegando que funcionários do banco estavam adoecendo por causa de pressões sofridas no ambiente de trabalho. “Os gerentes eram submetidos a pressões psicológicas muito além do limite do suportável. O banco adotou um sistema baseado no medo e no terror, que os levou a adquirir doenças físicas e psíquicas”, argumentou a procuradora.<sup>114</sup>

O Banco do Brasil foi condenado a pagar indenização por dano moral coletivo de cinco milhões em decorrência da prática do assédio moral. Segundo o Ministério Público do Trabalho da 22ª Região<sup>115</sup>, as investigações apuraram que o sistema de cobrança de metas, via celular e e-mails, era abusivo e exagerado, “As mensagens tinham um tom sarcástico e ameaças veladas, o que configura o assédio organizacional.”

A Justiça do Trabalho do Piauí, também determinou que o Banco do Brasil, contratasse profissionais especializados para cuidar da saúde mental dos empregados e cuidasse das questões organizacionais, ficando expressamente proibido o envio de mensagens em tom sarcástico cobrando metas. De acordo com o site do Ministério Público do Trabalho da 22ª Região

Além da multa, o banco terá que contratar, em 30 dias, profissionais especializados em saúde mental no trabalho para elaboração de diagnóstico sobre condições organizacionais, não poderá efetuar cobranças recorrentes

---

<sup>114</sup> ASCOM, “Justiça condena Banco do Brasil em cinco milhões por assédio moral” - Ministério Público do Trabalho -PI, disponível em: <<http://www.prt22.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-go/112-justica-condena-bb-assedio-moral>> Acesso em: 05/06/2015.

<sup>115</sup> ASCOM, “Justiça condena Banco do Brasil em cinco milhões por assédio moral” - Ministério Público do Trabalho -PI, disponível em: <<http://www.prt22.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-go/112-justica-condena-bb-assedio-moral>> Acesso em: 05/06/2015..

das metas por envio de mensagens ameaçadoras e irônicas aos trabalhadores, dentre outras obrigações.<sup>116</sup>

Em um outro caso recente e ainda sem sentença, o Ministério Público do Trabalho da 10ª Região, pede a condenação do banco Itaú S.A pela prática do assédio moral organizacional. Segundo o site do Ministério Público do Trabalho da 10ª Região:

O Ministério Público do Trabalho em Palmas (TO) pede na Justiça Trabalhista a condenação do Banco Itaú S.A. por prática de assédio moral organizacional no Estado do Tocantins. A multa pretendida é de R\$ 20 milhões por dano moral coletivo. A investigação promovida pelo MPT-TO foi conduzida pela procuradora *Mayla Mey Friedriszik Octaviano Alberti*, que buscou, reiteradas vezes, a manifestação do Banco para defesa. Este, no entanto, manteve-se inerte durante todo o procedimento, sem apresentar os documentos solicitados, nem responder as notificações enviadas.<sup>117</sup>

A denúncia partiu do SINTEC-TO – Sindicato dos trabalhadores em Empresas de Créditos do Estado de Tocantins-, segundo o site do Ministério Público do Trabalho<sup>118</sup>, o sindicato informou o excesso de trabalho estava ocasionando problemas físicos e psicológicos nos trabalhadores.

A situação chegou ao extremo quando uma funcionária do banco passou mal e teve um aborto. Esgotada e acumulando funções, a bancária teve um aborto espontâneo e só foi permitida deixar a agência, quando fechasse a tesouraria, o que ocorreu três horas depois do aborto. Durante esse tempo o feto ficou guardado em um saco plástico. Segundo o Ministério Público do Trabalho da 10ª Região

Nesse ambiente laboral prejudicial à saúde, uma empregada do Banco passou mal e teve um aborto espontâneo, como consta no depoimento de diversos funcionários. Mesmo ensanguentada, não pôde sair da agência até fechar a tesouraria, três horas depois do aborto, guardando nesse período, o feto em saco plástico. No outro dia, após ir ao médico, voltou à agência para transferir a

---

<sup>116</sup> ASCOM, “Justiça condena Banco do Brasil em cinco milhões por assédio moral” - Ministério Público do Trabalho -PI, disponível em: <<http://www.prt22.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-go/112-justica-condena-bb-assedio-moral>> Acesso em: 05/06/2015.

<sup>117</sup> ASCOM, “Banco Itaú é processado por assédio moral após funcionária abortar em agência”, Ministério Público do Trabalho 10ª Região – Palmas/TO, disponível em: <<http://www.prt10.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-df-to/411-banco-itaue-processado-por-assedio-moral-apos-funcionaria-gravida-abortar-em-agencia>>. Acesso em: 05/06/2015.

<sup>118</sup> ASCOM, “Banco Itaú é processado por assédio moral após funcionária abortar em agência”, Ministério Público do Trabalho 10ª Região – Palmas/TO, disponível em: <<http://www.prt10.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-df-to/411-banco-itaue-processado-por-assedio-moral-apos-funcionaria-gravida-abortar-em-agencia>>. Acesso em: 05/06/2015.

tesouraria para outro funcionário, e teve seu direito legal de 30 dias de afastamento reduzido para apenas quatro.<sup>119</sup>

Além disso, os funcionários relataram pressões excessivas e sem horário de almoço. Segundo os bancários, isso se dava pelo pouco número de funcionários, o que acarretava o acúmulo de funções. De acordo com o Ministério Público do Trabalho da 10ª Região

Segundo depoimentos, o número reduzido de bancários resulta no acúmulo de funções como as de gerente operacional e de caixa. Neste ambiente insalubre, empregados sofreram doenças organizacionais, como estresse, tendinite e lesão por esforço repetitivo, sendo alguns demitidos em razão dos problemas de saúde. A procuradora *Mayla Alberti* sustenta que: “a busca incessante por metas intangíveis, acrescida de ameaças explícitas e veladas de retaliação ou mesmo demissão no caso de ‘rendimento insuficiente’ do empregado e somadas aos casos de efetivo adoecimento em razão da conduta vil da demandada configura a insidiosa prática de assédio moral organizacional, cuja ocorrência, infelizmente, já causou dano moral coletivo.”<sup>120</sup>

As denúncias efetuadas pelos sindicatos são os pontos de partida para as investigações efetuadas pelo Ministério Público do Trabalho. São atuações de grande importância, para coibir as práticas do assédio moral organizacional e impedir que mais bancários sofram com as consequências.

Espera-se mais conquistas da categoria dos bancários que resultem no fim de práticas como assédio moral, no fim de instrumentos de gestão que resultem em um ambiente de trabalho destrutivo.

A organização sindical bancária é forte, e com denúncias e negociações coletivas podem ajudar a firma o compromisso de manter a dignidade dos trabalhadores.

---

<sup>119</sup> ASCOM, “Banco Itaú é processado por assédio moral após funcionária abortar em agência”, Ministério Público do Trabalho 10ª Região – Palmas/TO, disponível em: <http://www.prt10.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-df-to/411-banco-itaue-processado-por-assedio-moral-apos-funcionaria-gravida-abortar-em-agencia>. Acesso em: 05/06/2015.

<sup>120</sup> ASCOM, “Banco Itaú é processado por assédio moral após funcionária abortar em agência”, Ministério Público do Trabalho 10ª Região – Palmas/TO, disponível em: <http://www.prt10.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-df-to/411-banco-itaue-processado-por-assedio-moral-apos-funcionaria-gravida-abortar-em-agencia>. Acesso em: 05/06/2015.

## CONCLUSÃO

Ao longo deste estudo foi possível perceber o quanto o assédio moral é nocivo aos trabalhadores que são atingidos por este mal. As consequências podem tomar grandes proporções, os trabalhadores podem ser acometidos de doenças psíquicas.

É importante ressaltar que o assédio moral, é muito mais que um fenômeno que ocorre e perturba o dia-a-dia do trabalhador. Principalmente na categoria estudada, a categoria dos bancários, nota-se outro tipo, o assédio moral organizacional.

A prática tem se intensificado nos últimos anos, e a explicação para esse fato pode estar nas formas em que as empresas e, sobretudo, as instituições bancárias se organizam.

Conforme demonstrado neste estudo, o trabalho dos bancários sofreu grandes alterações, saiu de cena o bancário administrativo, que exercia trabalhos burocráticos, e entrou o chamado bancário vendedor, que instiga os laços de relacionamento com os clientes, visando mais vendas. Este novo bancário ficou com novas funções e obrigações. Agora, os bancários lidam diariamente com metas de vendas.

Esta nova organização precisa ser feita com muita cautela, pois esse contexto pode difundir a idéia de que tudo é permitido para alcançar os objetivos.

Nesse tipo de assédio, a má gestão passa a ser a responsável pela disseminação do assédio moral. É evidente, que nas instituições bancárias também existe o assédio moral interpessoal. Mas percebe-se, que a principal causa do assédio nos bancos é a má gestão.

Ao longo do estudo apresentado, verificou-se em entrevistas que o alto número de cobrança e mais do essa questão, a forma como as cobranças são feitas, leva os funcionários a exaustão e grande parte deles a sofrer de estresse.

O assédio moral também pode ser demonstrado por ordens emanadas do empregador que serão praticamente impossíveis de serem cumpridas, ou por exigir certas tarefas sem conceder os meios para cumpri-la.

Não é difícil constatar em agências bancárias o assédio moral. Conforme analisado durante o estudo para elaboração desta monografia, muitas vezes os funcionários são expostos em reuniões, são exigidos a passar o número de vendas diariamente.

O assédio moral organizacional não é privilégio dos bancos e das entidades privadas, mas a categoria dos bancários sente isso de forma mais intensa, por lidar com o sistema financeiro e sentir os reflexos da economia.

A legislação atual existente muito fala das entidades públicas, deixando a cargo da jurisprudência as ações que lidam sobre o assédio moral contra os bancos.

A omissão da legislação pode transparecer de forma errada, que a prática do assédio moral não é um assunto de seriedade que merece destaque e regulamentação. No entanto, as leis de âmbito municipal e estadual podem servir de parâmetro para que novos projetos de leis possam surgir.

Diante disso, o sindicato ganha um importante papel. É o sindicato que pode orientar os funcionários, promover campanhas, assinar acordos ou convenções coletivas e denunciar ao ministério público do trabalho quaisquer irregularidade que venha ocorrendo.

Assim, ante a ausência legislativa, pode-se concluir que fortalecer a luta coletiva por melhores condições de trabalho e fim da prática do assédio moral é o melhor caminho para os bancários.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGRA, de Moura Walber. Curso de Direito Constitucional. Rio de Janeiro, Forense, 2014, página 1029.

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

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

BARRETO, Margarida. GERVAISEAU, Arraes benigna Maria; Assédio moral no trabalho, disponível em: < <http://www.assediomoral.org/spip.php?rubrique15>> .

BASÍLIO, Patrícia. **De cada dez denúncias de assédio moral no Brasil, três são contra bancos.** IG, São Paulo: 24.Abril.2014. Sinopse disponível em <<http://economia.ig.com.br/2014-04-24/de-cada-dez-denuncias-de-assedio-moral-no-brasil-tres-sao-contrabancos.html>>.

BRASIL. Constituição, 1988.

BRASIL, Lei Estadual n. 3921, de 23 de agosto de 2002.

BRASIL, Lei n. 11.948, de 16 de junho de 2009.

BRASIL, Lei Estadual n. 3921, de 23 de agosto de 2002.

BRASIL, Decreto n. 1.134 de 20 de abril de 2000.

BRASIL, Lei Complementar n. 133 de 4 de dezembro de 2004.

BRASIL, Lei n. 3.761 de 07 de junho de 2002.

BEGOUCI, Leandro. “Pressão cotidiana ou humilhação continuada?” Folha de São Paulo, São Paulo: 26 jul. 2005. Caderno Sinapse. Disponível em: <HTTP://www1.folha.uol.com.br/fsp/sinapse/sa2607200507.htm>. Acesso em [10/04/2015](http://www1.folha.uol.com.br/fsp/sinapse/sa2607200507.htm).

BOMFIM, Vólia. Direito do trabalho. 9ª edição, Método, São Paulo, 2014.

CERQUEIRA, Vinicius da Silva. Assédio moral organizacional nos bancos. São Paulo, LTR, 2015 .

CESÁRIO, João Humberto (coordenador). **Justiça do Trabalho e Dignidade da Pessoa Humana. Algumas relações do Direito do Trabalho com os direitos civil, ambiental, processual e com eleitoral.** LTR, São Paulo, 2007.

Confederação Nacional dos Trabalhadores do ramo financeiro – CONTRAF-Revista dos bancários, São Paulo, Bangraf, 2008.

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. São Paulo, Saraiva, 2004, v. 7, página 150.

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

FREITAS, Maria Ester; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. Assédio moral no trabalho. Coleção Debates em Administração. São Paulo: *Cengage Learning*, 2009.

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

GAMONAL CONTRERAS, SÉRGIO; PRADO LÓPEZ, Pamela. *El mobbing o acoso moral laboral*. Chile. Lexis Nexis, 2006.

GARCIA, Gustavo Filipe Barbosa. Curso de Direito do Trabalho. Rio de Janeiro, Forense, 2014.

GUEDES, Márcia Novaes. Terror psicológico no trabalho. LTR, São Paulo, 2008.

HIRIGOYEN, Marie-France, Assédio moral – a violência perversa no cotidiano. Rio de Janeiro. Bertrand Brasil, 2009.

JACQUES, Maria e AMAZARRRY, Mayte. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. Boletim da Saúde, Porto Alegre, 2006, disponível em: [http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/O\\_trabalho/001%20-%20Trabalho%20banc%20e%20sa%20FAd%20mental.pdf](http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/O_trabalho/001%20-%20Trabalho%20banc%20e%20sa%20FAd%20mental.pdf).

JINKINGS, Nise. O avesso do trabalho. São Paulo, Expressão popular, 2004.

MAENO, Maria. LER e Transtornos Psíquicos Relacionados ao Mundo do Trabalho: Faces de uma mesma moeda. São Paulo, Publisher Brasil, 2011.

PAVÃO, Plínio. Assédio Moral, violência organizacional e metas abusivas. São Paulo, 2010. Disponível em <<http://www.cut.org.br/noticias/assedio-moral-violencia-organizacional-e-metas-abusivas-81ce/>>

PEDUZZI, Maria. Assédio Moral. Revista TST, Brasília, volume 73, nº2, abril/junho de 2007.

PREVITALE, Walcir. Assédio moral e metas abusivas: riscos para a saúde dos bancários.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; Curso de Direito Constitucional, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2012.

SEEB- Sindicato dos bancários de Sergipe, Aracaju, 2010. Disponível em [http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com\\_content%20&view=article&id=8518%3Aassedio-moral-e-metas-abusivas-riscos-para-a-saude-dos-bancarios&catid=4&Itemid=100013](http://bancariose.com.br/site/index.php?option=com_content%20&view=article&id=8518%3Aassedio-moral-e-metas-abusivas-riscos-para-a-saude-dos-bancarios&catid=4&Itemid=100013) .

REGO, Vitor Barros. Adoecimento psíquico no trabalho bancário: da prestação de serviços à (De)pressão por vendas. Brasília: Ex Libris, 2011.

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

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

SCHIMIDT, Martha Hafeld Furtado de Mendonça. **O assédio moral no Direito do Trabalho**. Revista TRT 9ª Reg., Curitiba: n. 47, jan./jun. 2002.

SOBOLL, Lis Andrea Pereira (Org.). Assédio moral interpessoal e organizacional. São Paulo: LTR, 2009.

SOBOLL, Lis. Assédio moral organizacional – uma análise da organização do trabalho. São Paulo, Casa do Psicólogo, 2008.