

## NEM SÓ DE LUCRO VIVE O SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO: O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE BANCÁRIO

### *NOT ONLY PROFIT LIVE THE BRAZILIAN FINANCIAL SYSTEM: MORAL HARASSMENT IN THE BANKING ENVIRONMENT*

Agnaldo Carbonaro<sup>1</sup> 

Carlos André Paulino da Silva<sup>2</sup> 

Aline Cristina Coletto<sup>3</sup> 

**Resumo:** O assédio moral é uma violência que ocorre nas relações trabalhistas e que aflige a capacidade física e intelectual da vítima. As vítimas sofrem tanto psicologicamente quanto fisicamente, pois ao tentar esconder ou reprimir as dores sofridas, o corpo responde com depressão, gastrite, falta de apetite, insônia, dentre outras situações. O objetivo desta pesquisa é analisar como se configura o assédio moral dentro das instituições bancárias e identificar quais medidas são necessárias para auxiliar em seu combate, além de verificar as legislações existentes no país para prevenir e coibir esta prática. O estudo é fundamentado em pesquisas bibliográficas e documentais, norteadas por autores como Maria Ester de Freitas (2001), Marie-France Hirigoyen (2011), Heinz Leymann (1990) e Mauro Vasni Paroski (2006). Foram utilizados os métodos descritivo e explicativo e os dados analisados pelos métodos qualitativo-quantitativo. Os resultados obtidos demonstram que não há uma legislação específica em âmbito nacional acerca do assédio moral e, não obstante os sindicatos promoverem ações de conscientização dentro das instituições financeiras, o assédio moral ainda ocorre mais intensamente na atividade bancária do que nos demais setores. Como conclusão, recomenda-se a elaboração de legislação específica para coibir o assédio moral, bem como o incremento de ações de educação e conscientização para o setor.

**Palavras Chave:** Assédio Moral. Setor Bancário. Legislação Trabalhista. Trabalho Bancário.

**Abstract:** Moral harassment is a violence that occurs in labor relations and afflicts the physical and intellectual capacity of the victim. The victims suffer both psychologically and physically, because when trying to hide or repress the pain suffered, the body responds with depression, gastritis, lack of appetite, insomnia, among other situations. The objective of this research is to analyze how moral harassment is configured within banking institutions and to identify which measures are necessary to assist in their combat, as well as to verify the existing laws in the country to prevent and curb this practice. The study is based on bibliographic and documentary research, guided by authors such as Maria Ester de Freitas (2001), Marie-France Hirigoyen (2011), Heinz Leymann (1990) and Mauro Vasni Paroski (2006). Descriptive and explanatory methods were used and data analyzed by qualitative-quantitative methods. The results show that there is no specific national legislation on moral harassment and, although unions promote awareness raising within financial institutions, bullying still occurs more intensely in banking than in other sectors. In conclusion, it is recommended the elaboration of specific legislation to curb moral harassment, as well as the increase of education and awareness actions for the sector.

**Keyword:** Moral Harassment. Banking Sector. Labor Legislation. Banking Work.

<sup>1</sup> Especialista em Gestão Pública pelo IFPR, [agnaldocarbonado@hotmail.com](mailto:agnaldocarbonado@hotmail.com)

<sup>2</sup> Especialista em Gestão Pública pelo IFPR, [scalandre@gmail.com](mailto:scalandre@gmail.com)

<sup>3</sup> Doutora em Gestão Ambiental pela Universidade Positivo, [aline.coletto@ifpr.edu.br](mailto:aline.coletto@ifpr.edu.br)

## 1 INTRODUÇÃO

O assédio moral é um conjunto de ações impetradas sistematicamente e repetidas vezes contra outrem, em geral numa relação descendente, mas também de maneira ascendente ou horizontalmente, cujo objetivo é a desestruturação psicológica da vítima, externando-se por meio de gestos, palavras e comportamentos hostis (LEYMANN, 1990; FREITAS, 2001; HOEL E COOPER, 2000; HIRIGOYEN, 2011).

Além de conseqüências psicológicas como depressão, paranoia, delírios, alucinações ou, até mesmo, suicídio, diversos danos físicos também podem acometer as vítimas desta violência, tais como problemas digestivos, aumento ou diminuição de peso, cansaço constante e exagerado, redução da libido, enxaquecas, tremores e palpitações (HIRIGOYEN, 2011). O assédio moral se dá mais constantemente nas relações trabalhistas. Por esta razão, o foco desta pesquisa é o assédio moral no trabalho, mais especificamente, no segmento bancário, uma vez que este setor é onde mais se verifica tal fenômeno (CERQUEIRA, 2015).

Diante disso, este artigo propõe uma revisão bibliográfica acerca do assédio moral no trabalho bancário, recorrendo a autores como Maria Ester de Freitas (2001), Marie-France Hirigoyen (2011), Heinz Leymann (1990), Mauro Vasni Paroski (2006), além de dados de órgãos governamentais.

O objetivo geral da pesquisa é identificar quais medidas são necessárias para auxiliar no combate ao assédio moral no setor bancário. Os objetivos específicos são (i) analisar o motivo pelo qual o assédio moral é mais observado no setor bancário; (ii) verificar as legislações existentes em nível nacional para coibir a prática; e (iii) discutir o engajamento dos bancos, sindicatos e órgãos reguladores no enfrentamento a esta violência. O método empregado é a pesquisa descritiva e explicativa, tendo como recursos documentos e bibliografia existentes.

Os resultados obtidos demonstram que, apesar de existirem no Brasil leis que tratam do assédio moral, não há nenhuma padronização no âmbito

nacional que assegure a correta identificação e punição dos envolvidos. Também, observa-se que, mesmo havendo sindicatos atuantes e ações de conscientização dentro das instituições financeiras, o assédio moral é um grande causador de malefícios físicos e mentais para os trabalhadores.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A origem do assédio moral se inicia muito antes das relações de trabalho de hoje em dia, todavia, os estudos sobre o assunto são bastante recentes, mais precisamente, na década de 80 as primeiras evidências acerca do assédio moral no trabalho foram citadas por autores na Escandinávia, Suécia, Noruega, Finlândia e alguns países de língua alemã (HOEL et al., 2003).

Na Itália, Harald Ege fundou a PRIMA (Associação Italiana Contra o Mobbing e Stress Psicológico), uma associação sem fins lucrativos, cujo objetivo é divulgar, formar, assistir e intervir nos casos de assédio moral, desde os trabalhadores até os superiores hierárquicos e executivos (PAROSKI, 2007).

Na França, a psiquiatra Marie France Hirigoyen, com formação em vitimologia em seu país e nos Estados Unidos da América, foi uma das pioneiras a desenvolver estudos nesse sentido, revelando em seu livro *Le Harcèlement moral: La violence perverse au quotidien* a amplitude do problema no ambiente de trabalho, quer em empresas privadas ou públicas, em diferentes categorias (SILVA, 2018; GUIMARÃES; RIMOLI, 2006; SCHMIDT, 2013).

No Brasil, a primeira menção ao tema foi no jornal Folha de São Paulo, em 25 de novembro de 2000, na coluna de Mônica Bergamo, com o título *A Mocinha da História* onde é apresentado estudo da médica do trabalho Margarida Barreto, que, a partir do atendimento de 2.072 pacientes, identificou que 870 destes apresentavam histórias de humilhação no trabalho (BERGAMO, 2000).

De acordo com Leymann (1990), o assédio moral, ou mobbing, termo popularizado por ele, é uma situação comunicativa hostil que, no dia a dia, pode

não ter relevância, no entanto, ao ocorrer repetida e sistematicamente, por um longo período de tempo, pode causar danos psicológicos.

Para Barreto (2003), assédio moral, que também pode ser chamado de violência moral no trabalho, é a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes, vexatórias e constrangedoras durante o exercício da função. Uma das causas do assédio moral é a intolerância, podendo causar a destruição da identidade do outro (BARRETO; HELOANI, 2015).

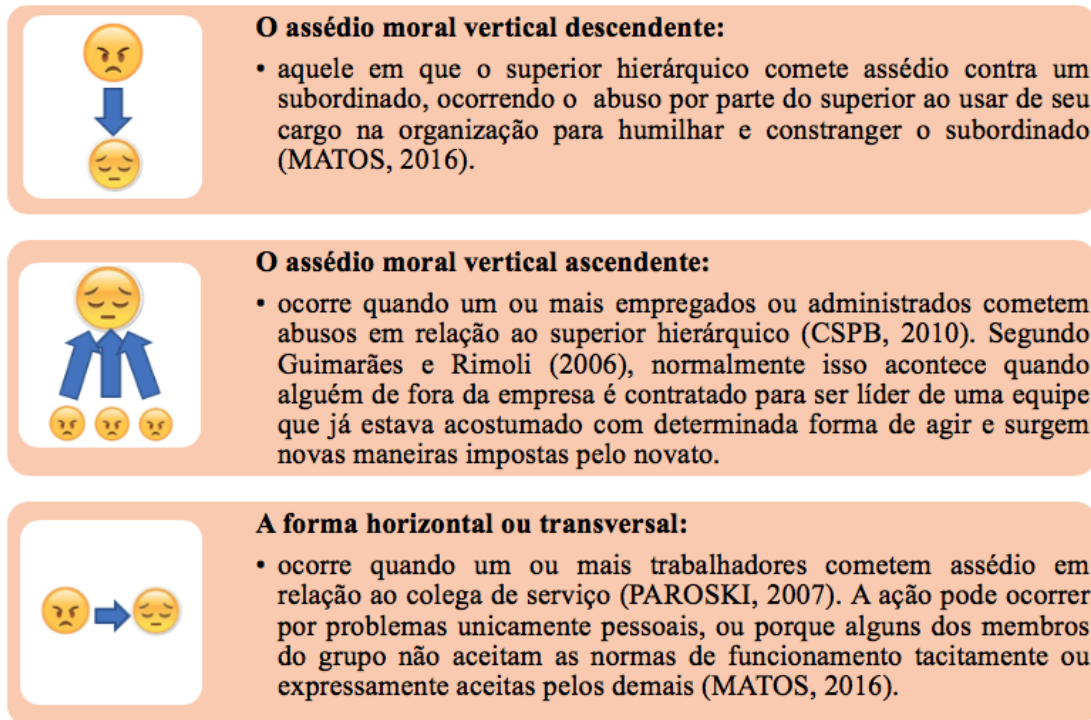
Segundo Hirigoyen (2011), a definição de assédio moral no trabalho é qualquer conduta abusiva, repetitiva e sistematizada, tais como gestos, palavras, comportamentos ou atitudes contra a dignidade, integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego e/ou danificando o clima de trabalho.

Como visto, o assédio moral no trabalho não se confunde com o simples conflito interpessoal ou com uma brincadeira do dia a dia. Trata-se de um comportamento que requer repetição e intenção de ferir física ou psicologicamente uma pessoa no ambiente de trabalho (GARCIA; TOLFO, 2011).

## **2.1 ELEMENTOS CARACTERIZADORES, ESPÉCIES E EFEITOS**

A situação mais comum ocorre quando o assédio moral é praticado por um superior em relação ao subordinado (GOMES et. al., 2018). No entanto, o assédio moral também ocorre entre trabalhadores de mesmo nível hierárquico ou ainda de subordinados em relação ao superior, caso mais difícil de ser configurado (CSPB, 2010). Neste sentido, tem-se as seguintes espécies de assédio moral, conforme mostra a figura 1:

**Figura 1** – Espécies do assédio moral



Fonte: Os autores.

Uma das principais causas que corroboram o assédio moral é a desinformação e a falta de preparo dos gestores nas organizações, pois são esses os principais agentes responsáveis na condução das atividades dos empregados frente aos objetivos e metas que as empresas estabelecem para serem competitivas no mercado (GOMES *et. al.*, 2018).

De acordo com Paroski (2007), o assédio moral provoca danos suscetíveis de reparação pecuniária, porque atinge diretamente a honra e a dignidade do trabalhador, podendo comprometer sua saúde física e mental, além de arranhar sua imagem no mercado de trabalho e na comunidade em que vive, dificultando a convivência social e familiar.

O CNJ – Conselho Nacional de Justiça (2016) chegou ao entendimento de que o assédio moral no trabalho desestabiliza o empregado, tanto na vida

profissional quanto pessoal, interferindo na sua autoestima, o que gera desmotivação e perda da capacidade de tomar decisões. A prática constante pode causar graves danos à saúde física e psicológica, evoluindo para uma incapacidade laborativa e, em alguns casos, para a morte do trabalhador (BRASIL, 2016). Os sintomas do assédio moral no trabalho são destacados na figura 2:

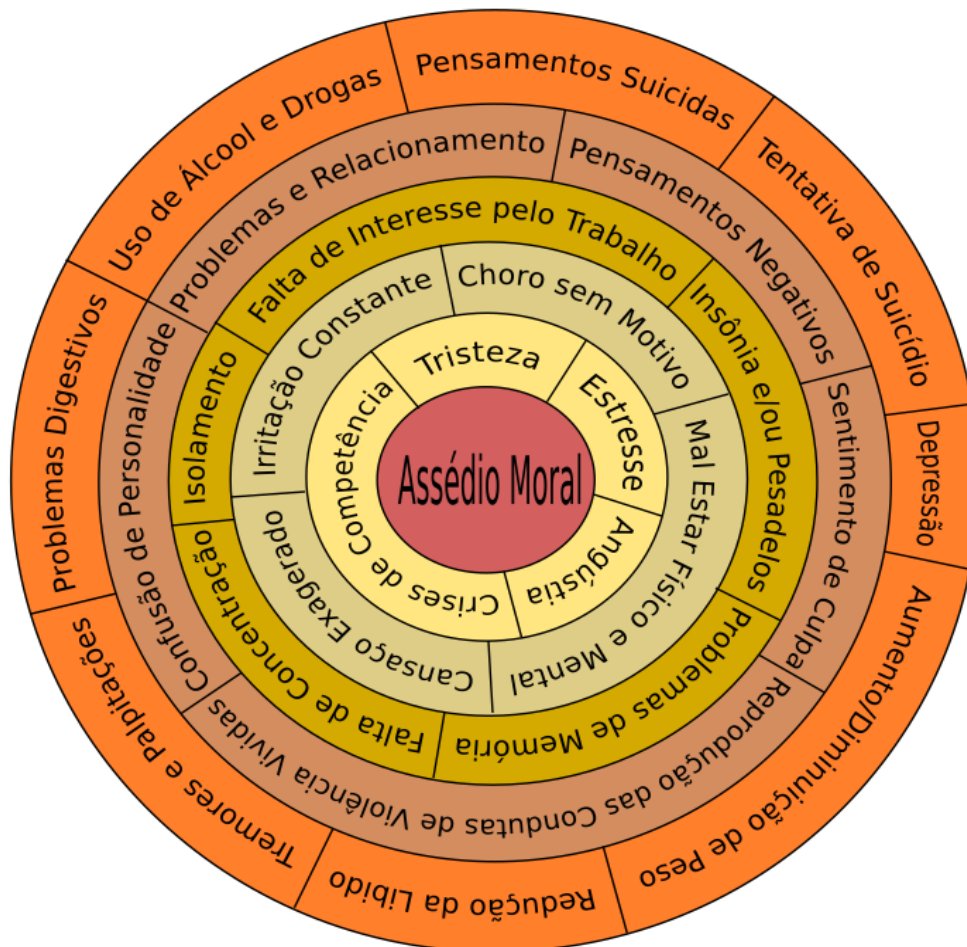
**Figura 2** – Sintomas do assédio moral no trabalho.

<b>Renúncia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A vítima cede e submete-se, temendo um conflito que levaria a ruptura laboral.</li> </ul>
<b>Confusão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sente um vazio na mente e dificuldade em pensar.</li> </ul>
<b>Dúvida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não consegue acreditar no que acontece à frente de seus olhos.</li> </ul>
<b>Estresse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sente um desencadeamento de tensão interior.</li> </ul>
<b>Medo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teme a reação do outro, sua tensão e frieza, o sarcasmo, o desprezo, a zombaria.</li> </ul>
<b>Isolamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isola-se de todos a sua volta.</li> </ul>
<b>Choque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quando a vítima toma consciência da agressão e entra em choque.</li> </ul>
<b>Descompensação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A resiliência do indivíduo sofre uma erosão progressiva levando ao esgotamento psíquico.</li> </ul>
<b>Separação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diante das ameaças, a vítima reage revoltando-se e indo embora.</li> </ul>
<b>Evolução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passada a fase de choque recomeça seu interesse pelas atividades profissionais e de lazer.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2011).

Estes sintomas são os desencadeadores das doenças do trabalho ou doenças laborais apresentadas na figura 3:

**Figura 3** – Consequências ou doenças causadas pelo assédio moral.



Fonte: Adaptado de Grevy (2015).

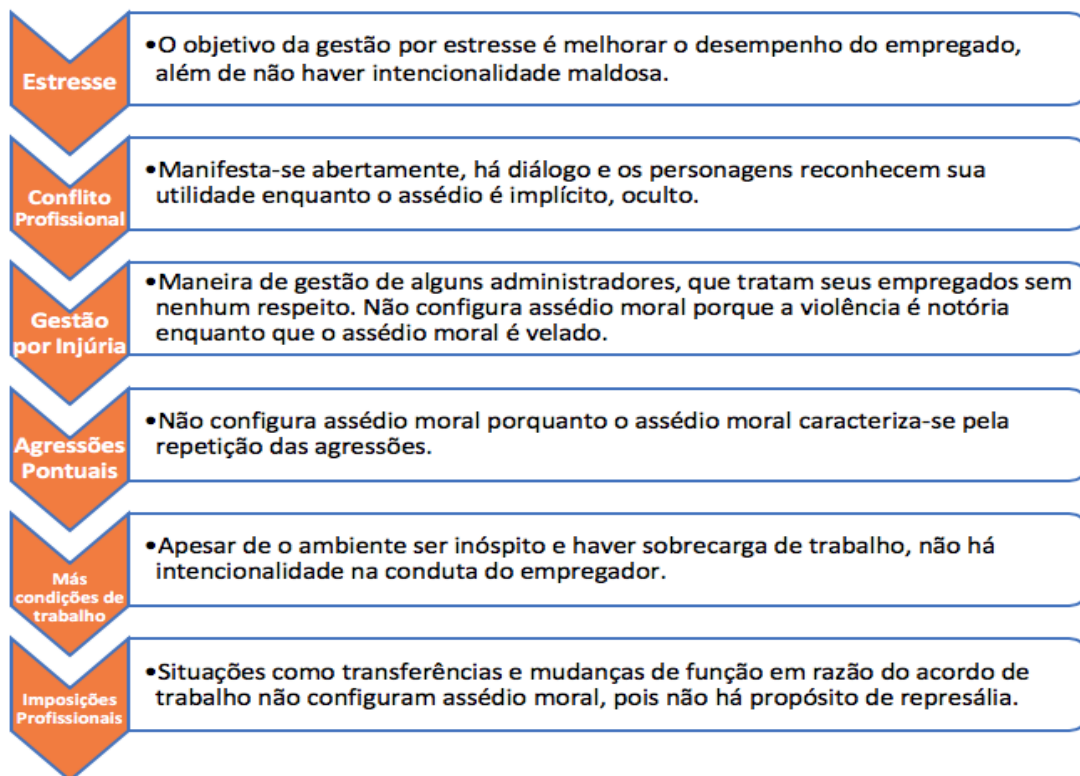
Na figura 3, procurou-se mostrar os efeitos do assédio moral, ao centro, desencadeando as diversas doenças que podem acometer a vítima partindo das mais leves, representadas por cores mais claras, às mais intensas, representadas pelas cores mais escuras e quentes.

Diante das agressões constantes pelas quais passa o assediado, a violência psíquica é uma das mais notadas, podendo a vítima passar a um estado depressivo crônico, uma paranoia ou, até mesmo, delírios, alucinações e até mesmo o suicídio (HIRIGOYEN, 2002; BARRETO E HELOANI, 2015).

Não obstante, tanto quanto saber definir o que é o assédio moral, é importante compreender o que não é. Hirigoyen (2011) afirma que diversas

situações podem causar a falsa sensação de assédio moral quando, em verdade, são situações normais do dia a dia. Estas situações estão elencadas na figura 4:

**Figura 4** – Situações que não configuram assédio moral no trabalho



Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2011).

Apesar das agressões citadas na figura 4 serem consideradas violências e muitas suscitarem demandas judiciais, estas não caracterizam assédio, pois a observação da constância de atos violentos de diversas formas é que os tornam destruidores e levam ao assédio (HIRIGOYEN, 2011).

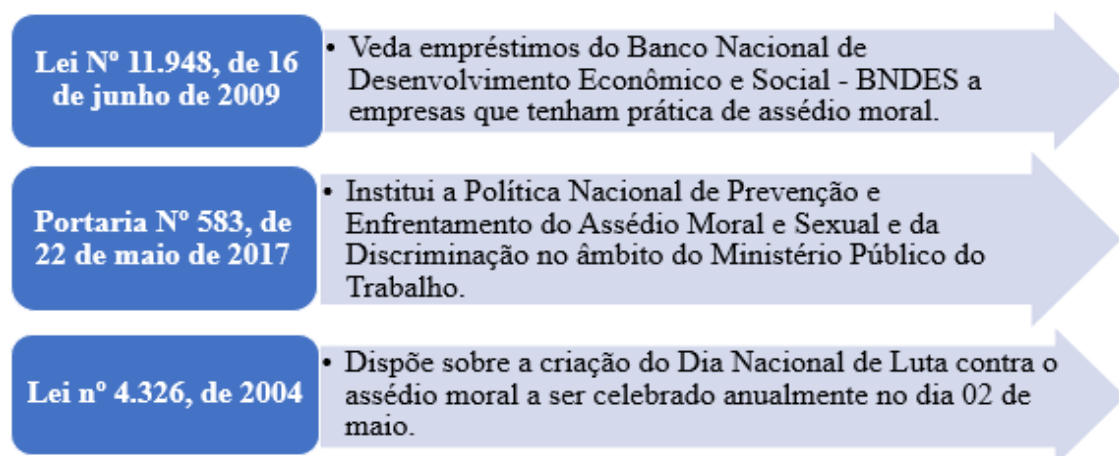
## 2.2 EVOLUÇÃO LEGISLATIVA

Como o assédio moral não se configura como uma violência física propriamente dita, não é fácil de ser punido, já que existe um grau elevado de subjetividade (VASCONCELOS, 2015).

Segundo Schmidt (2013), a figura jurídica do assédio moral é tão nova que, dos países europeus, somente a Suécia possui legislação específica. Trata-se da Lei Básica de Prevenção de Riscos de 1993, que visa à prevenção, sugerindo formas de assegurar um ambiente laboral saudável, estabelecendo medidas de recuperação das vítimas e responsabilizando a gestão pelos casos desta violência, os quais são considerados criminalmente como comportamentos difamatórios, garantindo inclusive a expulsão do assediante (PANCHERI, 2017).

Países como a França, Estados Unidos, Alemanha, Itália e Austrália também possuem em seu ordenamento jurídico dispositivos visando à redução e a punição dos casos de assédio moral, mas não uma legislação específica, assim como no Brasil (PANCHERI, 2017). Em âmbito federal, no Brasil, existem algumas leis já aprovadas, conforme a figura 5:

**Figura 5** – Leis de âmbito nacional acerca do assédio moral aprovadas



Fonte: Adaptado de Assédio (2019).

Estas leis não criminalizam o assédio moral no trabalho, porém estabelecem algumas sanções como vedação de empréstimos a empresas que tenham condenações por assédio moral; estabelecem princípios, diretrizes e ações para prevenção e enfrentamento dessas situações no âmbito do Ministério Público do Trabalho; e instituem o dia nacional de luta contra o assédio moral.

Tramitam diversos projetos de lei no Congresso Brasileiro, tais como: PL 2876/2015, PL 2369/2003, PL 5970/2001. Alguns municípios e estados brasileiros já possuem leis que coíbem o assédio moral, mas é importante salientar que dos 26 estados e dos 5.570 municípios brasileiros, 5 estados e 51 municípios possuem legislação a propósito do tema e somente no âmbito da administração pública (ASSEDIO, 2019).

Mesmo não possuindo uma legislação específica em âmbito federal, alguns dispositivos da Constituição Federal são utilizados para a punição dos casos de assédio moral no trabalho. Um dos princípios diretamente relacionados ao tema é o princípio da dignidade humana e os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, previsto no artigo 1º, incisos III e IV, da Constituição Federal/1988, *in verbis*:

Artigo 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamento:

(...)

III – a dignidade da pessoa humana;

IV – os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa.

Em mesmo grau de importância, também o artigo 170 da Constituição Federal/1988 assim estabelece, *in verbis*:

Artigo 170 – A ordem econômica fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por finalidade assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

VIII – busca do pleno emprego.

Desse modo, se o trabalho é uma condição social e fonte de dignidade humana, o trabalhador como pessoa humana tem direito a essa dignidade, para viver em uma condição de autonomia pautada por sua ética, moral e regras do convívio social. Logo, não se pode olhar o trabalho somente como meio para alcançar o crescimento econômico das empresas, que buscam explorar ao máximo a produtividade com baixo custo para desenvolver produtos competitivos, tornando a mão de obra de produção uma mercadoria descartável e facilmente substituível, sem observar as condições de dignidade e melhoria social (GOMES *et. al.*, 2018).

## **2.3 FUNDAMENTOS DO SETOR BANCÁRIO: CONCEITO E CENÁRIO HISTÓRICO**

Segundo Bezerra (2005), a palavra “banco” vem do italiano “banca”, que por sua vez foi criada a partir do alemão “bank”, significando banco de madeira – uma alusão ao banco usado por quem trocava e emprestava dinheiro –, e como passaram a se chamar, a partir da Idade Média, os primeiros estabelecimentos que faziam empréstimos e trocas em espécie.

Já o Banco Central do Brasil (2018) define banco como uma instituição financeira intermediadora de dinheiro entre poupadores e tomadores, além de custodiar e promover serviços financeiros como saques e investimentos.

A origem da atividade bancária se confunde com o aparecimento do papel-moeda no século XVII tendo como ponto de partida a emissão de certificados de dívida que agregavam juros e eram transmissíveis por endosso no Banco del Giro, na Itália (CAIADO; CAIADO, 2018).

De acordo com Costa (2012), a história dos bancos no Brasil se inicia a partir de 1808, quando surge o Banco do Brasil, tendo como característica a alternância de poder, em que se ressalta a contínua troca de direções, seja em regime ditatorial ou democrático.

Outros tipos de bancos, como os de investimento, as caixas econômicas, surgiram a partir do século XIX, quando o progresso econômico provocado pela Revolução Industrial ajudou na criação do banco industrial, cuja função era mobilizar valores para auxiliar o desenvolvimento industrial. (BANCOS, 2019)

O sistema bancário brasileiro se torna mais difundido e utilizado a partir de 2003, quando a população tem acesso ao crédito com maior facilidade e com taxas de juros relativamente baixas, tendo em vista a inflação controlada (COSTA, 2012).

### **2.3.1 A atuação das instituições financeiras para o crescimento econômico**

De acordo com Barros Júnior (2015), um sistema bancário grande e dinâmico na sociedade atual é imprescindível, pois atuam diretamente nas transações financeiras, tais como, compras com cartão de crédito, recebimento de salários, pagamento de contas. Portanto, desde os tempos da Idade Média, os bancos são instrumentos para o crescimento econômico (KOMESU, 2013).

Com o Crash da Bolsa de Valores nos Estados Unidos da América em 1929 até os anos 1970 os bancos foram extremamente regulados em todas as economias de mercado, buscando prevenir crises sistêmicas e o colapso dos sistemas de pagamentos baseados nos depósitos à vista, contudo, este aparato que visava a segurança foi responsável por manter o sistema financeiro estagnado (CARVALHO, 2007). A partir de 1970 iniciou-se um processo de liberalização e desregulamentação do setor financeiro quando a presença do Estado foi diminuída e as inovações tecnológicas e financeiras começaram a ser implementadas, alterando e consolidando a forma de atuação no setor de serviços financeiros, abrindo as portas para fusões e aquisições, e criando, desta forma, uma concentração bancária (CAMARGO, 2009).

Essa concentração do mercado bancário faz com que se diminuam as margens de lucros e, conseqüentemente, eleve a necessidade de atuação em novos mercados (STRACHMAN; VASCONCELOS, 2001). Além disso, as fusões, aquisições e os avanços tecnológicos fizeram com que se diminuísse também o número de trabalhadores no setor (FARIA JUNIOR, 2006). A maioria dos produtos que eram oferecidos por funcionários passaram a ser disponibilizados por meios digitais (PIRES; MARCHETTI, 1997).

A busca pela eficiência e a concorrência crescente no sistema bancário fez com que, a partir da década de 1990, o conceito de competência fosse introduzido ao modelo de gerenciamento de pessoas (FLEURY; FLEURY, 2000). As organizações passam a demandar profissionais cada vez mais diferenciados, polivalentes, multifuncionais, com iniciativa e capacidade de cooperar e assumir corresponsabilidade, de ir além das atividades prescritas e de compreender e dominar novas formas de trabalho (ZARIFIAN, 2001; LE

BOTERF, 2003). O bancário, avesso ao risco e que privilegia a segurança, foi substituído pelo executivo mais dinâmico e ousado, capaz de atender às necessidades específicas de cada grupo de clientes (ANDIMA, 2001).

## 2.4 METODOLOGIA

Este trabalho tem por objetivo evidenciar as características e efeitos do assédio moral no setor bancário, além de trazer uma discussão acerca dos motivos pelos quais este é um dos setores onde mais se observa casos dessa natureza. A classificação desta pesquisa com relação aos objetivos é descritiva e explicativa. Segundo Castro (1976), a pesquisa descritiva é aquela que se limita a uma descrição de cada uma das variáveis isoladamente, sem associações ou interações com as demais.

É uma pesquisa explicativa, levando-se em conta que este tipo de pesquisa visa estabelecer relações de causa-efeito por meio da manipulação direta das variáveis relativas ao objeto de estudo, buscando identificar as causas do fenômeno (LAKATOS; MARCONI, 2001).

Para isso, a pesquisa está baseada em estudos de autores que já trataram do tema, a exemplo de Maria Ester de Freitas (2001), Marie-France Hirigoyen (2011), Heinz Leymann (1990), Mauro Vasni Paroski (2006), entre outros pesquisadores que elaboraram trabalhos pertinentes ao assunto. Trata-se de uma pesquisa cuja técnica de coleta de dados é basicamente a pesquisa documental e bibliográfica em fontes de pesquisas secundárias. A pesquisa documental, segundo Gil (1999), assemelha-se com a bibliográfica, diferenciando-se apenas com relação às fontes: a pesquisa bibliográfica se utiliza das contribuições de diversos autores; a documental, de materiais que não receberam, ainda, um tratamento analítico.

Partindo dos conceitos apresentados pelos autores e dados obtidos por meio do referencial bibliográfico, o trabalho analisou o motivo pelo qual o setor bancário é um dos maiores responsáveis pelos casos de assédio moral no trabalho, além de apresentar números com relação às ações envolvendo essas instituições. Desta forma, a pesquisa se classifica quanto à sua natureza em

qualitativa-quantitativa, pois além de apresentar uma análise acerca do assédio moral nas instituições bancárias, também apresenta dados para embasá-las, retirados de trabalhos e/ou artigos consultados.

Segundo Richardson (1999), a pesquisa quantitativa se caracteriza pela quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento por meio de técnicas estatísticas. Para Triviños (1987), a pesquisa qualitativa analisa os dados, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências. Segundo Pesce e Abreu (2013), este modelo de pesquisa abarca diversos tipos, como a pesquisa bibliográfica, documental, etnográfica, o estudo de caso e o estudo de campo, dentre outros.

Assim sendo, a partir da revisão bibliográfica e documental, este artigo buscou fazer a relação existente entre assédio moral e o setor bancário, com o intuito de apresentar o que torna este setor um dos que mais apresentam este fenômeno e as sugestões para a diminuição deste nas relações trabalhistas.

## 2.5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O assédio moral é próprio da natureza humana e está presente em todos os seguimentos da sociedade. Todavia, no ambiente de trabalho, está muito mais presente. De acordo com Silva (2018), a prática do assédio moral no ambiente de trabalho geralmente é desencadeada pela falta de empatia para com o colega de trabalho, incompreensão para interpretar e aceitar a individualidade e os traços de personalidade que cada um traz do seu desenvolvimento.

Também o assédio moral pode fazer referência ao fato de os grupos tenderem a nivelar seus indivíduos e, assim, terem dificuldades de convivência com as diferenças. Por exemplo, a mulher em um grupo de homens, homem em grupo de mulheres, homossexualidade, diferença racial, religiosa, entre outras (CSPB, 2010).

Nos bancos, o fenômeno do assédio moral é ainda mais observado e, segundo levantamento do Ministério Público do Trabalho (MPT), das 3 mil

denúncias de assédio moral realizadas em 2013, 30% foram de bancos (BASILIO, 2014). Isso ocorre porque o setor bancário observou nos últimos anos um avanço tecnológico significativo, fazendo com que seu quadro de funcionários fosse reduzido drasticamente. O setor que, há duas décadas, possuía 800 mil empregados em 1995, encontrava-se em 2015 com quadro em torno de 500 mil, sem, no entanto, ter qualquer diminuição nos lucros, ao contrário, os lucros dos bancos tem crescido a cada ano (CERQUEIRA, 2015). De fato, segundo a Febraban (2017), o setor bancário em 2017 possuía 468 mil empregados diretos. Isso quer dizer que teve reduzido seu quadro em quase 50%, apenas em duas décadas.

A diminuição de pessoal sem que, contudo, diminuíssem as metas e a pressão pelo lucro, leva os bancos a agirem por meio de cobranças exacerbadas que induzem ao adoecimento de seus colaboradores, já que se tornam práticas assediadas. Tarefas que antes eram efetuadas por dois ou três funcionários, hoje são realizadas por apenas um. A inovação tecnológica ao invés de diminuir o trabalho bancário, passou a exigir ainda mais do profissional, uma vez que a pressão pelo cumprimento das metas e pelo atendimento de excelência para manter o emprego e para se promover na hierarquia tem se intensificado a cada ano (CERQUEIRA, 2015).

Um dos fatores que mais contribui para a disseminação do assédio moral nas empresas é o fato de, por sua natureza, ser difícil prová-lo, pois são situações, no mais das vezes, muito sutis. A forma mais comum de provar a existência de assédio moral é por meio de testemunhas. No entanto, em estudo realizado por Lima et. al., (2014), os envolvidos têm medo de falar de violências que viram, ouviram ou viveram, pois acreditam que a empresa é poderosa e que podem sofrer retaliações tanto em seu emprego atual quanto em outras empresas. O autor observou em estudo realizado por 15 meses, partindo de março de 2008, que é muito relevante o medo que as pessoas têm de falar sobre o assunto, mesmo que seja a respeito de colegas, pois podem ser retaliadas pela empresa. Segundo o autor, este foi um fator limitante ao se coletar dados diretamente com os entrevistados.

Por outro lado, Soares (2013) escreve que as testemunhas tentam individualizar o problema, silenciando-se, não denunciando o agressor, nem ajudando a vítima, pois desenvolvem o sentimento de invulnerabilidade, acreditando que o que ocorreu com o colega nunca aconteceria com ela, já que nada fez para merecer aquilo – culpando, assim, a vítima e minimizando o sentimento de culpa por não a ter ajudado.

Apesar de existirem mecanismos jurídicos para a coibição das práticas de assédio moral – tais como o artigo 1º, incisos III e IV, e artigo 170 da Constituição Federal/1988, já mencionados; o disposto nos artigos 483 da CLT, 932, inciso III, do Código Civil Brasileiro, que trata da reparação civil do empregador por atos ilícitos cometidos por seus empregados no exercício do trabalho que lhes competir ou por ocasião dele; e ainda os artigos 146 e 147 do Código Penal, que tratam, respectivamente, do constrangimento ilegal e do crime de ameaça, uma legislação específica traria mais clareza e assertividade ao tema (SCHMDIT, 2013). Uma legislação específica significaria estabelecer critérios objetivos do que é assédio, de que maneira ocorre e como o empregado deve ser indenizado, além de conferir mais segurança aos magistrados em seus julgamentos.

Se por um lado não há uma legislação que possa dizer claramente como identificar e punir o assédio moral, de outro a aprovação da nova regulamentação trabalhista, Lei 13.467 de 13 de julho de 2017, a qual altera a Consolidação das Leis Trabalhistas de 1943, acrescenta um grau a mais na dificuldade de ingressar com ações trabalhistas que busquem retratação por conta do assédio moral.

Isso porque em seu artigo 790 estabelece que, ao contrário da lei anterior, somente terão direito à justiça gratuita aqueles que perceberem salário igual ou inferior a 40% (quarenta por cento) do limite máximo dos benefícios do regime geral de previdência social, que hoje está em R\$ 5.645,80.

Além disso, o artigo 790-B estabelece que a responsabilidade pelo pagamento dos honorários periciais é da parte sucumbente na pretensão objeto da perícia, ainda que beneficiária da justiça gratuita, ou seja, se o

empregado perder a ação, terá que arcar com os gastos do processo, coisa que não acontecia de acordo com a CLT de 1943.

Por sua vez, o artigo 793-C confere mais um complicador, tendo em vista que o juízo poderá condenar o litigante de má-fé a pagar multa, que deverá ser superior a 1% (um por cento) e inferior a 10% (dez por cento) do valor corrigido da causa, e indenizar a parte contrária pelos prejuízos que esta sofreu e arcar com os honorários advocatícios e com todas as despesas que efetuou. Ou seja, se o empregado não comprovar a violência sofrida, terá que pagar multa a ser fixada pelo juiz de acordo com o valor da causa.

Além disso, conforme art. 223-G, parágrafo 1º, os valores de indenização para os danos extrapatrimoniais, foram fixados em no máximo 50 vezes o salário do impetrante. A reforma de julho de 2017 determina quatro categorias de ofensas: de natureza leve (até três vezes o último salário do ofendido), média (até cinco vezes o último salário), grave (até vinte vezes o último salário) e gravíssima (até cinquenta vezes o último salário). Deste modo, os valores que antes poderiam ser de milhões, podem não compensar o estresse de uma batalha judicial.

Outrossim, tem-se a possibilidade de as instituições financeiras deixarem de se importar com a judicialização de casos de assédio moral no trabalho, tendo em vista o baixo valor a ser desembolsado, o que pode acarretar o não comprometimento com o fim dessa prática, pois mesmo condenadas os valores podem ser considerados por estas como irrisórios.

Considerando que, regra geral, foi conferido ao assediado o ônus da prova da ocorrência do assédio moral, diante da reforma das regras de sucumbência em ações trabalhistas, torna-se mais arriscado ingressar com ações dessa natureza.

Os dados do TST (Tribunal Superior do Trabalho) (2019), obtidos por meio da abertura de ouvidoria, deixam claro uma queda significativa nas ações que buscam reparação por danos morais em todo o país, conforme quadro 1:

**Quadro 1** – Número de ações por dados morais de 2016 a 2018

Ações de 11/2016 a 11/2017	Ações de 12/2017 a 11/2018
<b>178.623</b>	<b>55.517</b>

Fonte: TST (2019)

Ao analisar os dados, verifica-se que as ações trabalhistas por assédio moral, após as alterações da CLT, caíram 68,91%. Logo no mês seguinte à sua aprovação, o número de ações caiu de 17.460, em novembro de 2017, para 2.721, em dezembro de 2017, uma queda de 84,41%.

Por outra via, Cerqueira (2015), argumenta que cabe aos sindicatos de forma organizada lutar para solucionar a questão envolvendo o assédio moral no setor bancário, já que o poder público tem se mostrado incapaz. Entretanto, segundo Schimidt (2013), não é porque há uma grande parcela de impunidade com respeito aos casos envolvendo assédio moral no trabalho que não se deva haver a repressão; na verdade, conclui a autora que se omitir significa a manutenção dessas impunidades.

Por conseguinte, somente a atuação dos sindicatos não irá coibir o assédio moral nas instituições bancárias, é necessário que haja uma legislação específica que trate o assédio moral no trabalho com a gravidade necessária e as punições cabíveis.

O poder público deve participar deste enfrentamento, pois não é só para o trabalhador que o assédio moral é devastador. Para o governo representa um grande desafio, tendo em vista que os gastos previdenciários com auxílio-doença acidentário por transtornos mentais têm crescido a cada ano. Segundo a Secretaria de Previdência, os gastos com essas enfermidades, entre os anos de 2012 e 2016, chegaram a R\$ 784,3 milhões de reais, o que representa 7,3% dos gastos com todas as enfermidades (FRAGA, 2018). Ainda segundo a autora, em 2018, somente nos nove primeiros meses, o INSS concedeu 8.015 licenças por transtornos mentais, uma alta de 12% em relação ao mesmo período de 2017.

Os sindicatos da categoria bancária e os bancos brasileiros possuem meios para disseminar as boas práticas no ambiente de trabalho, além de canais para a denúncia. Com efeito, a campanha salarial nacional dos bancários 2010/2011 conquistou naquele ano o que foi considerado pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF-CUT, 2011) uma das mais importantes conquistas para os trabalhadores do setor financeiro, uma vez que foi assinado, entre os sindicatos e oito bancos privados (Itaú Unibanco, Santander, HSBC, Citibank, Votorantim, Safra e BIC Banco), um acordo de combate ao assédio moral. Pelo acordo, os bancos se comprometem a declarar condenação a qualquer ato de assédio, bem como promover a valorização dos empregados, o respeito a diversidade, a cooperação e um ambiente de trabalho saudável (CONTRAF-CUT, 2011).

Ainda conforme a Contraf-CUT (2011), além deste acordo com os bancos privados, o Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal instalaram comitês de ética desde a campanha salarial de 2009 para tratamento e apuração de denúncias de assédio moral em suas instalações.

Preocupado com o elevado índice de denúncias de assédio moral no ambiente de trabalho bancário, o MPT –Ministério Público do Trabalho realizou em 2013 e 2015, campanha contra o assédio moral no trabalho. Em 2013, o foco foi sobre os trabalhadores bancários, sendo elaborada cartilha que conceitua o assédio moral, apresenta suas principais consequências para a vítima e informa o que deve ser feito diante de casos de assédio, tanto preventivamente quanto repressivamente, além de disponibilizar canal de denúncia no próprio MPT.

No entanto, inexistente um posicionamento do órgão regulador BACEN, seja por meio de uma Circular ou de uma Resolução que deixe clara a necessidade de se coibir a prática do assédio moral. Desta forma, entende-se urgente o pronunciamento do Banco Central do Brasil, a fim de dar as diretrizes para que esta prática seja ainda mais combatida pelas instituições bancárias.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do trabalho foi apresentar conceitos, origem, características, causas e efeitos do assédio moral no ambiente de trabalho no contexto bancário de forma a possibilitar a identificação de diretrizes para coibi-lo. No decorrer da pesquisa constatou-se que são necessárias providências a fim de reprimir a conduta do assédio moral, tais como: capacitação e informação de gerentes e gestores sobre o que configura assédio moral no trabalho; manifesto da empresa aos funcionários deixando claro a não aceitação do assédio moral; abrir canais de comunicação e feedback de funcionários e disciplinar condutas indevidas de assédio assim que elas ocorrerem, pois, em geral, o assédio moral é praticado por um indivíduo e muitas vezes, é corroborado por colegas e superiores razão pela qual tais condutas devem ser rechaçadas, a fim de evitar a naturalização de comportamentos semelhantes no futuro.

Sendo assim, conclui-se que a prevenção é a mais eficiente forma de evitar o assédio moral. Para tanto, o empregador deve buscar uma avaliação dos riscos profissionais existentes na empresa e traçar uma política de precaução a atos contrários à dignidade do trabalhador, fazendo com que todos a cumpram, proporcionando condições de trabalho adequadas.

O estudo permitiu verificar que são diversas as causas geradoras do assédio moral, especialmente as lideranças autoritárias, que são influenciadas por metas e resultados quase sempre inalcançáveis. Por sua vez, os principais agentes causadores do assédio moral no ambiente de trabalho estão interligados com a desinformação e a falta de preparo das organizações para atuar na sua prevenção e punição.

Como se pode notar o assédio moral é ainda mais evidente nas instituições financeiras tendo em vista que o setor sofreu nos últimos anos um avanço tecnológico significativo, o que acarretou a diminuição do quadro de funcionários e, por consequência, a sobrecarga de trabalho com o aumento das metas de vendas e produção.

A pesquisa permite concluir que inexistente uma legislação específica que esclareça como ocorre e como deve ser combatida a prática do assédio moral, dificultando a prova da ocorrência de comportamento que configure este ato nas relações trabalhistas. Desta forma, se não há uma legislação que possa dizer claramente como identificar e punir o assédio moral, de outro lado a alteração da legislação trabalhista, promovida em 2017, dificulta ainda mais a propositura de ações que tenham como objeto o assédio moral.

A aprovação de uma lei específica pode conferir maior assertividade e segurança jurídica ao tema, além de possibilitar uma análise mais objetiva das configurações do assédio moral no trabalho. Ainda, seria possível a supressão da limitação de indenizações por estes casos, inserida na reforma das leis trabalhistas de 2017, a fim de possibilitar uma punição mais severa das empresas que possuem e apoiam esta prática, fazendo com que tenham novos casos.

Por outra via, tendo o órgão regulador postura no sentido de difundir as boas práticas profissionais e repudiando as práticas assediadoras, tornaria o assunto pauta constante dos estabelecimentos bancários. A participação dos sindicatos, MPT, Bacen e Bancos agindo de forma a educar, tratar as vítimas e não tolerar situações desta natureza, tornaria o ambiente de trabalho menos tóxico para os trabalhadores.

Por fim, conclui-se esta pesquisa tratando da relação jurídica ao fenômeno assédio moral nas relações de trabalho, que mesmo não havendo uma legislação específica, deve encontrar amparo principalmente em preceitos constitucionais, além do Código Civil e Consolidação das Leis do Trabalho, cujos fundamentos, buscam alcançar direitos e garantias alicerçadas nos princípios da dignidade da pessoa humana e no direito de personalidade, constantes da Constituição Federal.

## REFERÊNCIAS

ANDIMA. **O novo perfil do sistema financeiro**. Relatório Econômico. Rio de Janeiro, 2001.

ASSÉDIO moral no Trabalho: Chega de humilhação. 2019. Disponível em: <http://www.assediomoral.org>. Acesso em: 27 maio 2019.

BANCOS. Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/economia/bancos.htm>. Acesso em: 25 maio 2019.

BARRETO, M; HELOANI, R. Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 123, p.544-561, jul./set. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n123/0101-6628-sssoc-123-0544.pdf>. Acesso em: 27 abr 2019.

BARRETO, M. M. S. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: Educ, 2003. 233 p.

BARROS JUNIOR, F. A de. **O Papel Social dos Bancos**. 2015. Disponível em: <https://economiadependrive.wordpress.com/2015/03/06/o-papel-social-dos-bancos/>. Acesso em: 02 jun. 2019.

BASILIO, P. **De cada dez denúncias de assédio moral no Brasil, três são contra bancos**. 2014. Disponível em: <https://economia.ig.com.br/2014-04-24/de-cada-dez-denuncias-de-assedio-moral-no-brasil-tres-sao-contrabancos.html>. Acesso em: 27 maio 2019.

BERGAMO, M. A Mocinha da História. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 25 nov. 2000. Ilustrada. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ilustrad/fq2511200003.htm>. Acesso em: 10 jun. 2019.

BRASIL. BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é banco (instituição financeira)**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>. Acesso em: 27 maio 2019.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **CNJ Serviço: O que é assédio moral e o que fazer?** 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/84036-cnj-servico-o-que-e-assedio-moral-e-o-que-fazer>. Acesso em: 27 maio 2019.

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

Brasília, 2013. 44 p. Disponível em:

<https://mpt.mp.br/pgt/publicacoes?td=cartilhas>. Acesso em: 24 jun. 2019.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Coordenadoria de Estatística e Pesquisa. **Serviço de Informação ao Cidadão - TST/CSJT**, 2019.

CAIADO, A. C.; CAIADO, J. **Gestão de Instituições Financeiras**. 3. ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2018.

CAMARGO, P. O. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**. São Paulo: Unesp, 2009. 322 p. Disponível em:

<http://books.scielo.org/id/hn9cv/pdf/camargo-9788579830396.pdf>. Acesso em: 27 maio 2019.

CARVALHO, F. J. C. de. Estrutura e Padrões de Competição no Sistema Bancário Brasileiro: Uma Hipótese para Investigação e Alguma Evidência Preliminar. **Revista de Economia Política**, Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, v. 28, n. 1, p.103-123, jan./mar. 2007

CASTRO, C. M. **Estrutura e apresentação de publicações científicas**. São Paulo: McGraw-Hill, 1976.

CERQUEIRA, V. da S. **Assédio moral Organizacional nos Bancos**. São Paulo: Ltr, 2015. 248 p

CONTRAF-CUT. **Contraf faz cinco anos hoje e assina acordo de combate ao assédio moral**. 2011. Disponível em:

[http://www.bancariotaubate.com.br/banco\\_brasil\\_ver.php?id=687&ct=3](http://www.bancariotaubate.com.br/banco_brasil_ver.php?id=687&ct=3). Acesso em: 02 jul. 2019.

COSTA, F. N. da. **História bancária em movimento**. 2012. Disponível em:

<https://teoriaedebate.org.br/2012/08/10/historia-bancaria-em-movimento/>. Acesso em: 25 maio 2019.

CSPB - CONFEDERAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO BRASIL (Brasília). Geralda Fernandes (Org.). **Assédio moral no Serviço Público: Não pratique. Não sofra. Denuncie**. Brasília: Cspb, 2010. 68 p. (Cadernos Carlos Taylor: Série Políticas Transversais). Disponível em:

[https://www.cspb.org.br/cartilha\\_assedio\\_moral.pdf](https://www.cspb.org.br/cartilha_assedio_moral.pdf). Acesso em: 27 maio 2019.

DIAMOND, D. W. Financial Intermediation as Delegated Monitoring: A Simple Example. **Federal Reserve Bank of Richmond Economic Quarterly**, Richmond, v. 3, n. 81, p.51-66, summer 1996. Disponível em:

[https://www.richmondfed.org/~media/richmondfedorg/publications/research/economic\\_quarterly/1996/summer/pdf/diamond.pdf](https://www.richmondfed.org/~media/richmondfedorg/publications/research/economic_quarterly/1996/summer/pdf/diamond.pdf). Acesso em: 28 maio 2019.

FARIA JÚNIOR, J. A. de. **Eficiência No Setor Bancário Brasileiro: A Experiência Recente das Fusões e Aquisições**. 2006. 126 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências Econômicas, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

FEBRABAN. **Relatório Anual 2017**: 50 anos pelo desenvolvimento do Brasil. 10. ed. Brasília: Febraban, 2017. Disponível em: [https://relatorioanual2017.febraban.org.br/pt/FEBRABAN\\_RA\\_17.pdf](https://relatorioanual2017.febraban.org.br/pt/FEBRABAN_RA_17.pdf). Acesso em: 12 jun. 2019.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. São Paulo: Atlas, 2000.

FRAGA, É. Crise no emprego eleva em 1,6 milhão o número de consultas psiquiátricas: Entre 2014 e 2017, busca por atendimentos avançou 54%; afastamentos já têm alta de 12% no ano. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 25 nov. 2018. Mercado, p. 00-00. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/11/crise-no-emprego-eleva-em-14-milhao-o-numero-de-consultas-psiquiatricas.shtml>. Acesso em: 02 jul. 2019.

FREITAS, M. E. de. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. **Rae - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p.8-19, abr./jun. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n2/v41n2a02.pdf>. Acesso em: 27 maio 2019.

GARCIA, I. S.; TOLFO, S. da R. Assédio moral no trabalho: uma responsabilidade coletiva. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, p. 190–192, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n1/a21v23n1.pdf>. Acesso em 27 maio 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, A. V. C; PAIN, G. A.; PELEGRINI, M. A. Assédio moral No Ambiente De Trabalho. **Colloquium Socialis**, [s.l.], v. 1, n. 2, p.209-215, 23 ago. 2017. Associação Prudentina de Educação e Cultura (APEC). Disponível em: <http://www.unoeste.br/site/enepe/2017/suplementos/area/Socialis/01%20-%20Direito/ASSÉDIO%20MORAL%20NO%20AMBIENTE%20DE%20TRABALHO.pdf>. Acesso em: 27 maio 2018.

GREVY, M. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. 2015. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/9126/Assedio-moral-no-ambiente-de-trabalho>. Acesso em: 05 dez. 2018.

GUIMARÃES, L. A. M.; RIMOLI, A. O. “Mobbing” (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 22, n. 2, p.183-192, maio/ago. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a08v22n2.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2018.

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

HOEL, H.; COOPER, C. L. **Destructive Conflict and Bullying at Work**. Manchester School of Management. University of Manchester. Institute of Science and Technology. 2000.

\_\_\_\_\_. SPARKS, K; COOPER, C. L. The cost of violence/stress at work and the benefits of violence/stress-free working environment. **Report Commissioned by the International Labor Organization (ILO)**. Geneva – University of Manchester Institute of Science and Technology, 2003. Disponível em: [https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS\\_108532/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_108532/lang--en/index.htm). Acesso em: 15 dez. 2018.

KOMESU, Daniel. **A importância dos bancos para a sociedade**. 2013. Disponível em: <https://mundodosbancos.com/47/importancia-bancos-sociedade/>. Acesso em: 02 jun. 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LEYMANN, H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. **Violence and Victims**, v. 5, n. 2, p.119–126, 1990. Disponível em: [https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf). Acesso em: 27 abr 2019.

LIMA, C. Q. B. *et al.* Assédio moral e violências no trabalho: caracterização em perícia judicial. Relato de experiência no setor bancário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, [s.l.], v. 39, n. 129, p.101-110, jun. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v39n129/0303-7657-rbso-39-129-0101.pdf>. Acesso em: 27 maio 2019.

LE BOTERF, G. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

PANCHERI, I. **Assédio moral no mundo: Enfrentamento**. 2017. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/assedio-moral-no-mundo/>. Acesso em: 02 jul. 2019.

PAROSKI, M. V. **Assédio moral no Trabalho**. 2006. Disponível em: <http://www.fiscosoft.com.br/a/37db/assedio-moral-no-trabalho-mauro-vasni-paroski>. Acesso em: 04 dez. 2018.

PESCE, L.; ABREU, C. B. M. Pesquisa Qualitativa: Considerações sobre as bases filosóficas e os princípios norteadores. **Revista da Faeeba – Educação e Contemporaneidade**, Salvador, v. 22, n. 40, p.19-29, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/index.php/faeeba/article/viewFile/747/520>. Acesso em: 20 maio 2019.

PIRES, P. J.; MARCHETTI, R. Z. O perfil dos usuários dos caixas-automáticos em agências bancárias na cidade de Curitiba. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 3, p. 57- 76, set./dez. 1997.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, M. C. da. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. 2018. 34 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Anhanguera Educacional, Jundiaí, 2018. Disponível em: <https://repositorio.pgsskroton.com.br/bitstream/123456789/20889/1/MARCOS%2520CANDIDO%2520DA%2520SILVA.pdf>. Acesso em: 25 maio 2019.

SCHMIDT, M. H. F. de M. O assédio moral no direito do trabalho. **Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, Curitiba, PR, v. 2, n. 16, p. 89-127, mar. 2013. Disponível em: [https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/95624/2013\\_schmidt\\_martha\\_assedio\\_moral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/95624/2013_schmidt_martha_assedio_moral.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 21 jun. 2019.

SOARES, A. **Assédio moral: o estresse das vítimas e das testemunhas**. In: SEMINÁRIO COMPREENDENDO O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. 2010. Anais. São Paulo: Fundacentro, 2013. p. 35-41. Disponível em: [http://www.angelosoares.ca/chapitres/Asse%CC%81dio\\_Moral\\_O\\_Estresse\\_da\\_s\\_Vitimas\\_e\\_das\\_Testemunhas.pdf](http://www.angelosoares.ca/chapitres/Asse%CC%81dio_Moral_O_Estresse_da_s_Vitimas_e_das_Testemunhas.pdf). Acesso em: 10 jun. 2019.

STRACHMAN, E; VASCONCELOS, M. R. Reestruturação do Setor de Serviços Financeiros em Nível Mundial: Caracterização, Regularização e Consequências para as Discussões junto ao GATS. In Tironi, L. F. (Org.). **Aspectos Estratégicos da Política Comercial Brasileira**. Brasília: Ipea/IPRI. 2001, p.17-99.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

VASCONCELOS, Y. L. Assédio moral nos ambientes corporativos. **Cadernos Ebape.br**, [s.l.], v. 13, n. 4, p.821-851, dez. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n4/1679-3951-cebape-13-04-00821.pdf>. Acesso em: 27 maio 2018.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica.** São Paulo: Atlas, 2001.

**Edição especial – GESTÃO PÚBLICA – IFPR**

**Enviado em:** 14 dez. 2019

**Aceito em:** 01 abr. 2020

**Editor responsável:** Adriano Stadler