



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

MARIA CLARA DA COSTA RIBEIRO

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS
PARAIBANOS**

**CAMPINA GRANDE
2023**

MARIA CLARA DA COSTA RIBEIRO

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS
PARAIBANOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento do Curso de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia do Trabalho e Organizacional

Orientador: Prof. Msc. Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça

**CAMPINA GRANDE
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

R484a Ribeiro, Maria Clara da Costa.
Assédio moral no trabalho [manuscrito] : um estudo com bancários paraibanos / Maria Clara da Costa Ribeiro. - 2023.
40 p.
Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2023.
"Orientação : Profa. Ma. Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça, Coordenação do Curso de Psicologia - CCBS. "
1. Precarização do trabalho. 2. Saúde mental do trabalhador. 3. Saúde física do trabalhador. I. Título
21. ed. CDD 158.7

MARIA CLARA DA COSTA RIBEIRO

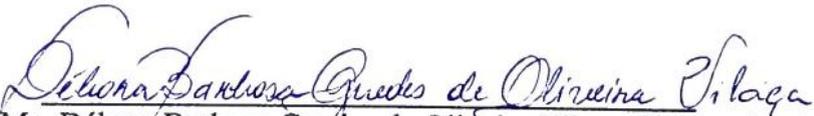
ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS PARAIBANOS

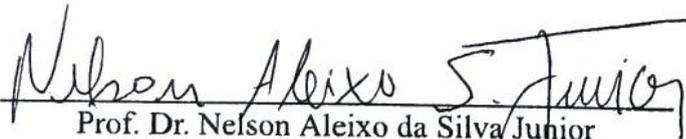
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento do Curso de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Psicologia.

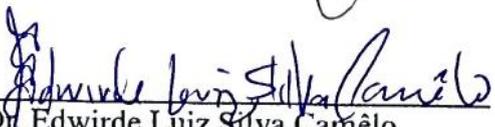
Área de concentração: Psicologia do Trabalho e Organizacional

Aprovada em: 20/06/2023.

BANCA EXAMINADORA


Prof. Me. Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr. Nelson Aleixo da Silva Junior
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. Dr. Edwirde Luiz Silva Camêlo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, Roberto e Iracira, pela
dedicação, apoio e inspiração, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

À minha família, na figura dos meus pais, Roberto e Iracira, minhas irmãs Ana e Luiza, bem como avós, tios e tias, pelo apoio e suporte ao longo dos mais de 5 anos de curso.

À professora Débora Vilaça desde a minha admissão em sua pesquisa sobre Assédio Moral, em que descobri grande paixão pelo tema, bem como pelas orientações, pela dedicação e pelo exemplo como profissional.

Aos meus amigos Raíssa, Júlia Tereza, Gaby, Vitória, Vinícius e tantos outros que passaram por minha jornada como estudante de psicologia e me deram suporte na execução deste trabalho.

Aos professores do Curso de Psicologia da UEPB, em especial, ao professor Edwirde Camêlo, que auxiliou nas análises estatísticas deste trabalho. Bem como à minha supervisora de estágio Regina Santana, pela sua compreensão nos momentos de desenvolvimento deste TCC.

À Transformare - Empresa Júnior de Psicologia, local em que tive o primeiro contato e onde me apaixonei pela Psicologia Organizacional e do Trabalho, assim como todas as pessoas que passaram pela minha trajetória ali.

“Quando eu começava a fazer alguma coisa que não te agradava e tu me ameaçavas com o fracasso, então o respeito pela tua opinião era tão grande que com ele o fracasso era inevitável.”

Franz Kafka

RESUMO

O setor bancário vem passando nas últimas décadas por um processo de precarização do trabalho. A adoção de novas tecnologias, a redução do quadro de funcionários e a intensificação das metas de produtividade têm contribuído para o aumento do Assédio Moral no Trabalho (AMT). O AMT configura-se como condutas abusivas apresentadas de maneira repetitiva e sistemática, que afetam a saúde física e mental das vítimas, degradando o ambiente de trabalho. Nesse sentido, com o objetivo de verificar se bancários atuantes no interior da Paraíba consideram estar enfrentando situações de assédio moral, foi realizada uma pesquisa exploratória de corte transversal e abordagem quantitativa. A amostra foi retirada de um universo de 700 trabalhadores, por estratégia acidental não probabilística, com a adesão de 104 participantes. A coleta de dados foi realizada por meio de dois instrumentos: o Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R) e um questionário sócio-demográfico. Os dados foram analisados através de estatísticas descritivas, análise fatorial e análise de regressão. Os resultados demonstraram a prevalência de 61,5% de pessoas que relataram AMT, sendo as dimensões que mais se destacaram o assédio relacionado com o trabalho e a desqualificação pessoal e profissional. As variáveis sócio-demográficas que apresentaram relação de mediação com o AMT foram a escolaridade, a certificação bancária e a renda. Pôde-se concluir que devido à grande competitividade do setor, os trabalhadores são obrigados a se especializar demasiadamente - sendo a amostra composta de maioria pós-graduada, com certificação e renda acima de 5 salários mínimos - o que ocasiona por vezes a desvalorização desses profissionais. O estudo configura-se como um importante instrumento para auxiliar as entidades sindicais na luta contra o assédio, destacando a necessidade da criação de legislação mais específica, favorecendo o apoio às vítimas, bem como ações organizacionais capazes de promover um ambiente de trabalho saudável e livre de assédio.

Palavras-Chave: assédio moral; trabalho; bancários.

ABSTRACT

In recent decades, the banking sector has undergone a process of labor precariousness. The adoption of new technologies, the reduction in the number of employees and the intensification of productivity targets have contributed to the increase in Workplace Bullying (WB). The WB is configured as abusive conducts presented in a repetitive and systematic way, which affects the physical and mental health of the victims, degrading the work environment. In this sense, with the aim of verifying whether bank employees working in the interior of Paraíba state consider themselves to be facing situations of workplace bullying, an exploratory cross-sectional research was conducted, with a quantitative approach. The sample was drawn from a universe of 700 workers, by an accidental non-probabilistic strategy, with the adhesion of 104 participants. Data collection was carried out by two instruments: the Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R) and a socio-demographic questionnaire. The data was analyzed by descriptive statistics, factor analysis and regression analysis. The results showed a prevalence of 61.5% of people who reported AMT, with the most prominent dimensions being work-related harassment and personal and professional disqualification. The socio-demographic variables that showed a mediation relationship with AMT were the level of education, the banking certification and income. It could be concluded that due to the great competitiveness of the sector, the workers are obliged to specialize too much - being the sample composed of a majority with post-graduation, with certification and income above 5 minimum wages - which sometimes leads to the devaluation of these professionals. This study is an important tool to help labor unions in the fight against harassment, highlighting the need to create more specific legislation, favoring support for victims, as well as organizational actions that are capable of promoting a healthy working environment free of harassment.

Keywords: workplace bullying; work; banking.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Caracterização pessoal.....	20
Tabela 2 –	Caracterização profissional.....	21
Tabela 3 –	Estatísticas descritivas dos fatores observados.....	23
Tabela 4 –	Casos de assédio segundo o critério operacional de Leymann.....	26
Tabela 5 –	Casos de assédio segundo a pergunta de auto percepção.....	26
Tabela 6 –	Qui-quadrado de Pearson.....	29
Tabela 7 –	Classificação anterior a análise da regressão logística.....	30
Tabela 8 –	Teste de Hosmer e Lemeshow.....	30
Tabela 9 –	Classificação após a análise da regressão logística.....	31
Tabela 10 –	Variáveis na equação.....	31

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1	Assédio moral: conceito e histórico	11
2.2.	Assédio moral no trabalho bancário	14
3	METODOLOGIA	17
3.1	Desenho de Estudo	17
3.2	Instrumentos	17
3.3	Procedimentos de coleta de dados e cuidados éticos	18
3.4	Procedimentos de análise de dados	19
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	20
4.1	Caracterização da amostra	20
4.2	Consistência interna	23
4.3	Análise fatorial	23
4.4	Critérios indicativos de assédio moral	25
4.5	Análise de regressão	28
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
	REFERÊNCIAS	36
	ANEXO A - Negative Acts Questionnaire revised (NAQ-R)	39

1 INTRODUÇÃO

Evidenciando os impactos que a reestruturação produtiva trouxe para o trabalho bancário durante as últimas décadas, com as novas revoluções tecnológicas e a globalização, a dinâmica laboral desta categoria tem sofrido significativas mudanças, de modo que, problemáticas como as exigências produtivas, a precarização e a flexibilização das relações e leis de trabalho intensificam-se. Segundo Martins e Pena (2021), tais mudanças têm gerado novas formas de organização e gestão do trabalho, como a adoção de tecnologias e a terceirização de serviços. Esse novo *modus operandi* de gestão privilegia o gerenciamento em detrimento do próprio trabalho e do trabalhador, ocasionando um sofrimento psíquico e físico advindo de demandas que sobrepõem as limitações do indivíduo (CAMARGO; ALMEIDA; GOULART JÚNIOR, 2018).

O setor bancário brasileiro tem passado ao longo das últimas décadas por um processo de reestruturação, em que essas transformações se manifestam de diversas formas, com a adoção de novas tecnologias, a redução do quadro de funcionários e a intensificação das metas de produtividade (KIRCHMAIR; FERREIRA; MONTEIRO, 2020). Segundo Martins e Pena (2021), o setor bancário tem se destacado como um dos mais afetados por essas mudanças, com impactos diretos na saúde e bem-estar dos trabalhadores, o que leva cada vez mais a um trabalho precarizado. Além disso, o setor bancário tem sido alvo de uma prática cada vez mais comum: o Assédio Moral no Trabalho (AMT).

O Ministério Público do Trabalho - MPT em cartilha divulgada em 2013, cita que dentre as 3 mil denúncias de AMT realizadas no ano, 30% eram provenientes do setor bancário (MPT, 2013). O assédio moral configura-se portanto como

Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou à integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho (HIRIGOYEN, 2002, p. 17).

A partir da problemática apresentada, percebe-se que a alta incidência de assédio moral no ambiente de trabalho bancário é grande fonte de sofrimento psíquico e físico para os profissionais deste setor, podendo levar à diversos danos na saúde mental e até mesmo ao suicídio. Estudar o AMT nesse contexto faz-se necessário dada a sua importância social, organizacional e laboral - tendo em vista que este fenômeno é uma questão que transcende o âmbito individual, afetando tanto o bem-estar dos trabalhadores quanto o funcionamento adequado das organizações, bem como os serviços prestados à sociedade. Assim, compreender a dinâmica do assédio moral nesse contexto permitirá às instâncias públicas e

privadas desenvolver estratégias efetivas para prevenção e intervenção, promovendo ambientes de trabalho mais saudáveis e colaborativos e contribuindo para a implementação de políticas e práticas que atuem efetivamente na mitigação do assédio moral.

É nessa perspectiva, que a proposta deste trabalho, tem como objetivo geral verificar se bancários atuantes no interior da Paraíba consideram estar enfrentando situações de assédio moral, buscando por meio de pesquisa empírica compreender os aspectos sócio-demográficos e suas possíveis relações com o fenômeno estudado, bem como explorar possíveis relações entre os resultados do questionário de assédio aplicado (NAQ-r) e os dados sócio-demográficos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Assédio moral: conceito e histórico

O fenômeno do assédio moral no trabalho vem sendo estudado nas últimas décadas por diversas áreas do conhecimento como a psicologia, a sociologia, o direito e a administração (GONÇALVES; SCHWEITZER; TOLFO, 2020). Apesar das discussões acerca do *bullying* terem se iniciado no final do século XIX, estas limitaram-se ao entendimento desse fenômeno no comportamento de crianças e adolescentes, principalmente no contexto escolar. Foi somente na década de 1980 que passou-se a investigar o Assédio Moral no Trabalho (AMT), a partir da perspectiva de autores como Heinz Leymann e Marie-France Hirigoyen, na Europa, e Ruth e Gary Namie, nos Estados Unidos (GONÇALVES; SCHWEITZER; TOLFO, 2020). Leymann (1996), pioneiro na investigação do fenômeno, define o assédio moral como sendo um processo sistemático de perseguição, hostilidade e humilhação no ambiente de trabalho, com o objetivo de desestabilizar a vítima e afetar a sua autoestima.

Nos estudos de Leymann (1996), que iniciaram-se ainda na década de 1980 investigando o fenômeno denominado pelo termo da língua inglesa *Mobbing*, o autor revoluciona o contexto de estudos do campo, dando enfoque à este objeto anteriormente pouco explorado e entendido, colocando o assédio moral como um problema de saúde ocupacional. O mesmo enfatiza ainda que estas práticas devem ser vistas como uma problemática coletiva e não somente individual, já que segundo o autor as causas vêm principalmente de um contexto organizacional.

Já na década de 1990, a psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen (2002) ajuda a difundir e popularizar o conceito de assédio moral - dando a este conotação científica - ao publicar a obra "*Assédio Moral, a violência perversa no cotidiano*". Nesta obra, a autora chama a atenção para um fenômeno antigo no ambiente de trabalho, mas até então pouco entendido e explorado pela sociedade. Assim, o assédio moral é caracterizado como uma forma de violência psicológica que ocorre no ambiente de trabalho, em que pode-se observar atitudes como comportamentos negativos, repetitivos e persistentes, que visam desqualificar, desestabilizar e humilhar a vítima, ameaçando o seu emprego e degradando o clima de trabalho (HIRIGOYEN, 2002).

Além disso, a autora destaca que essa prática tem raízes na desigualdade de poder entre os envolvidos. A partir da teoria de Foucault (2014 *apud* PEREZ JÚNIOR; DAVI;

GALLASCH, 2019) sobre a disciplina e o poder nas relações de trabalho, têm-se que no contexto organizacional, estas relações se manifestam por meio da vigilância e do controle sobre o comportamento dos trabalhadores, seja por meio dos órgãos institucionais ou até mesmo pelos próprios colaboradores, que internalizam tais práticas e são endossados muitas vezes pela própria estrutura organizacional e a cultura corporativa, levando à reprodução de comportamentos de assédio moral e outras violências psicológicas (PEREZ JÚNIOR; DAVI; GALLASCH, 2019). Dentro dessa conjuntura, observa-se que o AMT acontece mais comumente na relação hierárquica descendente, predominando comportamentos inadequados, relações desumanizadas e atitudes antiéticas por parte do gestor (CAMARGO; ALMEIDA; GOULART JÚNIOR, 2018). Assim, é possível perceber que o assédio moral também configura-se como uma maneira de exercer controle e poder sobre a vítima.

Ainda na perspectiva da psicanalista francesa, o assédio moral apresenta-se como uma conduta abusiva por meio de gestos, palavras, comportamentos e atitudes que se caracterizam por sua repetição ou sistematização (HIRIGOYEN, 2011). O critério de temporalidade e repetição é comum para a maioria dos autores, pontuando que esta prática é caracterizada quando a violência acontece de forma constante, e não produto de situações esporádicas (CAMARGO; ALMEIDA; GOULART JÚNIOR, 2018).

Partindo para o cenário norte-americano, os primeiros estudos foram realizados por Ruth e Gary Namie, no início da década de 1990. Os pesquisadores fundaram o *Workplace Bullying Institute* (WBI) em 1997, responsável por realizar pesquisas e intervenções com o objetivo de prevenir e combater o AMT. Para os autores, o AMT deve ser tido como um problema de saúde pública, que requer atenção das empresas e organizações para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e com suporte às vítimas. Somente com uma cultura organizacional que valorize a diversidade, a inclusão e o respeito, pode-se existir um ambiente propício para a promoção de bem-estar e qualidade de vida aos sujeitos (NAMIE; NAMIE, 2011).

Nesse sentido, contextos organizacionais que desconsideram os fatores psicossociais e negligenciam a saúde e qualidade de vida no trabalho, compõem contextos mais suscetíveis a abusos e formas de violência, favorecendo conseqüentemente a presença do assédio moral e das relações de trabalho mais fragilizadas e vulneráveis, assim como potencializa os processos de adoecimento dos trabalhadores (CAMARGO; ALMEIDA; GOULART JÚNIOR, 2018). Arelado a isso, convém destacar as diversas conseqüências para a própria organização, segundo Paula, Motta e Nascimento (2021), o assédio moral é capaz de repercutir na dinâmica

produtiva das organizações, elevando os índices de absenteísmo e rotatividade, além de gerar queda na produtividade.

Cabe ressaltar que é dever de toda instituição empregadora, seja ela pública ou privada, garantir a vigilância e prevenção à saúde do trabalhador, ofertando condições de trabalho seguras e saudáveis, operando assim, a responsabilidade social nas relações interpessoais humanizadas e nos próprios ambientes institucionais internos (CORSI *et al.*, 2020). Assim, no contexto brasileiro, o Ministério Público do Trabalho em sua norma regulamentadora 17 (NR 17), que trata sobre a questão da ergonomia no trabalho, reconhece o assédio moral como um problema de saúde ocupacional. Segundo a norma:

- 5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:
- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
 - b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
 - c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores. (BRASIL, 2017, p. 15)

No Brasil, os estudos sobre AMT têm como pioneiros e principais expoentes na investigação deste fenômeno os pesquisadores Roberto Heloani e Margarida Barreto (2018). Em uma de suas obras mais conhecidas, "*Assédio Moral: Gestão por Humilhação*", os autores destacam a importância da gestão como um fator chave na prevenção do assédio moral, tendo em vista que gestões que têm por base objetivos, foco em resultados e metas, muitas vezes levam à uma cobrança excessiva e práticas abusivas, resultando em uma cultura organizacional tóxica e muitas vezes ao próprio AMT. Para que isto deixe de acontecer, é necessário, portanto, que as organizações implementem políticas de prevenção e combate ao assédio moral, havendo uma mudança na cultura dessas organizações (HELOANI; BARRETO, 2018).

Acerca das práticas de AMT, tem-se que elas podem assumir diversas formas, como humilhações públicas, isolamento, difamação, ameaças e sobrecarga de trabalho, apresentando-se diversas vezes por meio de um clima organizacional negativo, uma avaliação injusta do trabalho, requerimentos inadequados por parte dos superiores, ameaças de demissões, e assim por diante (ZOTOVA *et al.*, 2018). Essas práticas afetam diretamente a saúde e bem-estar dos trabalhadores, sendo ocasionadores de estresse, ansiedade, depressão e outros transtornos de saúde mental, como a Síndrome de *Burnout*, podendo, em casos extremos, levar o trabalhador ao suicídio. Além disso, diversos danos físicos também podem

acometer as vítimas de assédio moral, tais como problemas digestivos, aumento ou diminuição de peso, cansaço constante e exagerado, redução da libido, enxaquecas, tremores e palpitações (HIRIGOYEN, 2011).

Em suma, é necessário compreender o assédio moral de maneira ampla, visto que se encontra em diversos contextos e suas repercussões não possuem consequências apenas individuais, abarcando também, fatores de ordem econômica, cultural, organizacional e de saúde pública (GONÇALVES; SCHWEITZER; TOLFO, 2020). Além disso, estes fatores encontram-se de maneira ainda mais agravadas em contextos laborais específicos, em que a presença de fatores como o estresse, a competitividade e a precarização do trabalho são responsáveis por ocasionar um ambiente insalubre para o trabalhador. Considerando a realidade do trabalhador bancário e a imensa gama de fatores que atravessam essa realidade, encontra-se o AMT como um fenômeno bastante presente no cotidiano laboral desta categoria, tema que será devidamente explorado na próxima seção.

2.2 Assédio moral no contexto laboral bancário

As transformações que vêm nas últimas décadas perpassando o setor bancário têm levado cada vez mais a uma precarização do trabalho nessas instituições. A revolução tecnológica, ao passo que traz inovações para o setor, também ameaça o trabalho dos bancários. Segundo a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN (2020), no referido ano, 6 em cada 10 transações bancárias foram realizadas por meios digitais, como os *internet banking* ou os *mobile banking*. Esta crescente inserção dos serviços bancários ao meio digital, apoiada por investimentos bilionários dos bancos, é responsável cada vez mais por ocasionar a redução da procura das agências físicas, levando a um crescente número de demissões no setor. Nesse cenário, tendo em vista que a procura pelos serviços digitais teve o seu auge durante a pandemia da COVID-19, percebe-se que uma das consequências negativas trazidas pelo vírus para o setor foi justamente a redução do fluxo de pessoas em agências físicas, fato que passa a pôr em xeque a profissão dos bancários (MARTINS; PENA, 2021).

Todas essas questões, atreladas a modelos de gestão que desvalorizam o trabalho e impõem um sistema de metas inalcançáveis, jornadas de trabalho extensas e rigoroso controle da produtividade, fatores responsáveis pelo adoecimento dos trabalhadores bancários. Surge junto a isso, uma alta prevalência de assédio moral nesse contexto laboral, em que as exigências em torno do trabalho costumam exorbitar as possibilidades dos colaboradores,

gerando um sentimento constante de frustração e auto depreciação, quando este não consegue atingir as metas organizacionais impostas (MARTINS; PENA, 2021).

Segundo dados do Ministério Público do Trabalho (MPT, 2013), o setor bancário é o segundo em número de denúncias de AMT, perdendo apenas para o setor de telemarketing. Na Paraíba, no ano de 2020 foram registradas 210 denúncias de assédio moral, além de 5 de assédio sexual, destas últimas uma delas contra um banco (MPT-PB, 2021). Estes dados são relevantes para entender a dimensão deste fenômeno nas instituições bancárias no contexto brasileiro e paraibano, em que cada vez mais estas práticas têm sido naturalizadas e promovidas pela própria cultura organizacional.

Leonardo e Trevisan (2021) citam que este fenômeno vai muito além de uma questão individual, é algo estrutural e, até mesmo, naturalizado nessas organizações. Assim, surgem verdadeiros campos de guerra, em que práticas abusivas são adotadas e incentivadas pela estrutura organizacional para a manutenção dos lucros exorbitantes obtidos pelos bancos, sendo cada vez maiores os objetivos e metas distribuídos às unidades bancárias e, conseqüentemente, aos trabalhadores. O não atingimento dessas metas significa perder rentabilidade e espaço num mercado bastante competitivo e volátil, e cada vez mais ameaçado pelas mudanças no mundo do trabalho.

Além disso, o simples fato de impor metas irreais pode ser considerado uma forma de assédio moral, tendo em vista a decorrência de mudanças estruturais na organização do trabalho e, principalmente, na relação entre superiores e colaboradores, se tornando um forte indutor de comportamentos inadequados por parte dos gerentes e colegas, podendo resultar em ocorrências de assédio (KIRCHMAIR; FERREIRA; MONTEIRO, 2020).

Nesse íterim, compreende-se que o AMT no setor bancário é uma prática extremamente recorrente e que requer atenção das organizações e dos pesquisadores. Entretanto, segundo levantamento bibliográfico realizado por Stephan *et. al* (2018), cita-se que apesar de haverem diversos estudos que abordam a classe bancária na área de saúde mental do trabalhador nos últimos anos, são ainda reduzidos aqueles que abordam a problemática do assédio moral com esta categoria.

É a partir desta perspectiva que surge a necessidade de novos estudos que relacionem o fenômeno do AMT com trabalhadores bancários no Brasil, tendo em vista que esta problemática vem sendo cada vez mais agravada nas últimas décadas com a emergência de novas configurações de trabalho. A partir do histórico e da revisão dos conceitos supracitados, o presente trabalho se propõe a fazer um recorte desta problemática dentro do contexto bancário do interior da Paraíba, universo em que outros estudos já identificaram diversas

outras problemáticas de saúde mental relacionadas (VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021) e em que os estudos acerca do AMT ainda são escassos.

Com base no exposto, para uma melhor compreensão de como se deu a pesquisa, explora-se a proposta metodológica deste estudo na seguinte sessão, apresentando os dados relativos ao desenho de estudo, aos instrumentos utilizados, aos procedimentos de coleta de dados e cuidados éticos, bem como à análise de tais dados.

3 METODOLOGIA

3.1 Desenho de Estudo

A pesquisa foi realizada a partir de um estudo exploratório de corte transversal com abordagem quantitativa. O universo pesquisado é composto por um total de aproximadamente 700 trabalhadores bancários atuantes nas cidades de Alagoa Nova, Areia, Aroeiras, Boqueirão, Cabaceiras, Campina Grande, Cuité, Esperança, Fagundes, Ingá, Juazeirinho, Lagoa Seca, Montadas, Pocinhos, Puxinanã, Queimadas, Remígio, Soledade, Taperoá, e Umbuzeiro, sendo as agências bancárias de todas essas cidades atendidas pelo Sindicato dos Bancários com sede localizada na cidade de Campina Grande – PB.

Assim, disponibilizaram-se a participar da pesquisa um total de 104 bancários, sendo a seleção dos participantes realizada a partir de uma estratégia acidental não probabilística, por conveniência (Silveira e Córdova, 2009), considerando as pessoas que se dispuserem a colaborar com o estudo, assim buscando o maior número possível de profissionais.

Dessa forma, foram incluídos os bancários de todos os setores e de todas as instituições bancárias pertencentes à jurisdição do Sindicato dos Bancários de Campina Grande, que aceitaram, voluntariamente, participar da pesquisa, concordando com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) aprovado pelo comitê de ética responsável pela pesquisa.

3.2 Instrumentos

O instrumento utilizado para mensurar o AMT foi o *Negative Acts Questionnaire revised* (Questionário de atos negativos revisado - NAQ-R), desenvolvido por Einarsen, Hoel, e Notelaers (2009). Seus itens referem-se a determinados comportamentos negativos sem fazer referência ao termo assédio moral nas questões apresentadas aos participantes. No Brasil, o NAQ-R foi testado e validado por Christ (2011) com duas amostras, uma composta de trabalhadores de vários setores e outra exclusivamente de bancários. Na estrutura de análise fatorial, foram definidos 4 fatores, a partir de uma análise fatorial exploratória. O primeiro fator, "*Assédio Relacionado com o Trabalho*", compreende 8 itens do questionário (5, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 21), já o segundo fator, "*Assédio Pessoal*", está relacionado aos itens 2, 6, 7, 8, 12, 13, 15; o terceiro, denominado "*Desqualificação pessoal e profissional*", é composto por 4 questões: 1, 3, 4, 14, e por fim, o quarto fator, "*Intimidação Física*", é composto por 3 itens,

sendo eles 9, 20, 22. No presente estudo, considerou-se a mesma estrutura de fatores por meio de uma análise fatorial confirmatória.

O coeficiente de confiabilidade obtido por meio do Alpha de Cronbach a partir da combinação das duas amostras (n=1.026) foi de 0,90, resultado que mostra uma excelente consistência interna (SILVA; AQUINO; PINTO, 2017). O questionário NAQ possui um total de 22 questões distribuídas numa escala de 5 pontos do tipo likert em que o respondente estabelece em que frequência foi vítima de algum ato ou comportamento negativo. Ao final é apresentada uma pergunta de autopercepção, em que se questiona diretamente se o respondente já foi assediado no trabalho, utilizando a mesma escala das perguntas anteriores.

O outro instrumento utilizado no estudo foi o Questionário Sociodemográfico, construído para levantamento de informações biográficas e sociolaborais, a fim de caracterizar a amostra.

3.3 Procedimentos de coleta de dados e cuidados éticos

A coleta de dados ocorreu exclusivamente através do preenchimento de formulário *on-line*, por meio da plataforma do *Google Forms*, o qual foi inicialmente encaminhado à diretoria do sindicato dos trabalhadores bancários de Campina Grande – PB que realizou a divulgação da pesquisa junto à categoria, e, considerando a relevância do estudo, solicitou a participação dos bancários no preenchimento do questionário. O envio do *link* de acesso ao questionário foi realizado pela própria diretoria do sindicato através de *e-mail* e de redes sociais, estando essa entidade sindical engajada em apoiar a realização do estudo.

Antes do preenchimento do questionário *on-line* os bancários foram esclarecidos quanto ao anonimato e o caráter confidencial de suas respostas - bem como sobre o fato de que não pesam sobre a pesquisa efeitos avaliativos individuais e/ou organizacionais. Além disso, eles também foram informados de que sua participação seria voluntária, podendo, sem nenhum prejuízo pessoal, desligarem-se da pesquisa a qualquer momento, se assim desejassem.

A atividade de pesquisa proposta neste projeto atendeu a todos os requisitos éticos estabelecidos na Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde - CNS, que delimita diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Os bancários que manifestaram interesse em participar do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, o qual foi elaborado com linguagem simples, destacando

informações pertinentes aos participantes, tais como: objetivos e justificativa da pesquisa, garantia do respeito à participação voluntária e do direito ao anonimato e sobre o caráter confidencial das respostas. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB.

3.4 Procedimentos de análise de dados

Os dados coletados receberam tratamento estatístico descritivo (média, variância e frequência), correlacional e inferencial (regressão linear), bem como uma análise fatorial confirmatória, mediante uso do programa *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Os testes foram escolhidos após análise da distribuição de normalidade, e o nível de significância utilizado nas decisões dos testes estatísticos foi de 5%.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Caracterização da amostra

A partir da amostra estudada, foi realizada uma análise estatística descritiva para a sua caracterização, compreendendo os dados relativos à frequência e ao percentual das variáveis sócio-demográficas. Abaixo, na tabela 1 é possível observar os resultados relacionados à caracterização pessoal dos componentes da amostra.

Tabela 1 – Caracterização pessoal

	Frequência	Percentual válido
Gênero		
Masculino	50	48,1
Feminino	54	51,9
Total	104	100,0
Faixa Etária		
De 21 a 30 anos	21	20,2
De 31 a 40 anos	46	44,2
De 41 a 50 anos	26	25,0
Acima de 50 anos	11	10,6
Total	104	100,0
Escolaridade		
Ensino Médio	0	0,0
Superior Incompleto	4	3,8
Superior Completo	45	43,3
Pós-Graduação	55	52,9
Total	104	100,0
Possui certificação bancária		
Sim	96	92,3
Não	8	7,7
Total	104	100,0
A certificação possibilita ascensão na hierarquia		
Sim	92	88,5
Não	12	11,5
Total	104	100,0

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Os participantes compreendiam uma maioria feminina (51,9%), porém com grande participação também do público masculino (48,1%) - tendo uma boa distribuição entre

gêneros - e sendo a maior parte das idades compreendidas na faixa entre 31 a 40 anos (44,2%). Em relação à escolaridade, os participantes da pesquisa apresentaram um alto nível, tinham em sua maioria pós-graduação (52,9%) e certificação bancária (92,3%). A certificação bancária configura importante instrumento para a progressão de carreira, muitas vezes exigida pela empresa e, portanto, os participantes demonstram bastante empenho quanto ao seu desenvolvimento profissional, sendo 88,5% dos profissionais os que acreditam que tal certificação possibilita ascensão na hierarquia institucional.

Já em relação à caracterização profissional, a maior parte dos participantes já atuava como bancário há mais de 48 meses (84,6%) e também trabalhava na organização atual por no mínimo 4 anos (77,9%), sendo portanto estes profissionais bastante experientes no seu campo de atuação. Dentre os pesquisados, 53,8% desenvolviam suas atividades em instituições privadas, enquanto 46,2% atuavam em instituições públicas. Acima de 98% dos entrevistados eram funcionários efetivos e 56,7% possuíam renda salarial de mais de 5 salários mínimos mensais. A função que obteve mais frequência foi a de gerente com 51%, seguido da de assistente com 20,2%. A seguir, é possível observar os dados obtidos na tabela 2.

Tabela 2 – Caracterização profissional

	Frequência	Percentual válido
Tempo como bancário		
De 6 a 12 meses	3	2,9
De 12 a 24 meses	4	3,8
De 24 a 36 meses	2	1,9
De 36 a 48 meses	7	6,7
Acima de 48 meses	88	84,6
Total	104	100,0
Tempo na organização atual		
De 6 a 12 meses	7	6,7
De 12 a 24 meses	5	4,8
De 24 a 36 meses	1	1,0
De 36 a 48 meses	10	9,6
Acima de 48 meses	81	77,9
Total	104	100,0
Segmento em que atua		
Banco Público	48	46,2
Banco Privado	56	53,8
Total	104	100,0
Tipo de ocupação		
Faz parte do quadro efetivo	102	98,1

É profissional terceirizado	2	1,9
Total	104	100,0
Renda		
Entre 1 e 2 salários mínimos	0	0,0
Entre 2 e 3 salários mínimos	10	9,6
Entre 3 e 4 salários mínimos	18	17,3
Entre 4 e 5 salários mínimos	17	16,3
Mais de 5 salários mínimos	59	56,7
Total	104	100,0
Função		
Técnico	8	7,7
Assistente	21	20,2
Escriturário	2	1,9
Caixa	8	7,7
Gerente	53	51,0
Sem função	1	1,0
Agente	4	3,8
Coordenador	2	1,9
Gestor	1	1,0
Supervisor	3	2,9
Secretário	1	1,0
Total	104	100,0

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Assim, percebe-se que a caracterização profissional da amostra também aponta para o fato de que os bancários pesquisados apresentam grande longevidade na profissão e baixa rotatividade na organização. Essa permanência demonstra que embora esta categoria de profissionais esteja passando por um processo de precarização, marcado por problemáticas como o estresse, a supervisão abusiva, o *burnout* e o próprio assédio moral (KIRCHMAIR; FERREIRA; MONTEIRO, 2020), é importante ressaltar que ainda são vários os atrativos existentes nesta carreira. É possível perceber que a categoria pesquisada se diferencia das demais pela média salarial, tendo em vista que 76% dos participantes ganham acima de 4 salários mínimos. Além disso, outro ponto positivo encontrado foi a baixa rotatividade, pois 81% dos respondentes estão na mesma organização há mais de 4 anos, além de que vê-se também que 98,1% faziam parte do quadro efetivo da empresa, não tendo sido ainda identificada na amostra a problemática da terceirização e da flexibilização nos contratos de trabalho.

Outros benefícios sociais atrativos nesta carreira são citados por Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021), como a exemplo de vale alimentação e vale refeição, plano de saúde com cobertura nacional para o profissional e seus familiares, plano odontológico, previdência

privada, seguro de vida, além de participação nos lucros e resultados da organização, que são pagos duas vezes por ano. Todos estes fatores, justificam a grande busca pela carreira, que com a redução nos postos de trabalho que vem ocorrendo nas últimas décadas ocasionou uma grande competitividade dentro do setor, que exige cada vez mais a especialização destes profissionais.

4.2 Consistência interna

Como parâmetro para calcular a confiabilidade das questões utilizadas na pesquisa foi utilizado o Alfa de Cronbach, uma consistência interna entre 0 e 0,21 é considerada baixa, já entre 0,21 a 0,40 é razoável, entre 0,41 e 0,60 moderada, entre 0,61 e 0,80 substancial e entre 0,81 a 1,0, pode ser considerada quase perfeita. A presente amostra demonstrou um coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0,96 , representando um alto nível de confiabilidade no construto das questões levantadas. Também foi observado que não houve variações significativas em relação ao coeficiente de cada item, apresentando forte consistência entre as 22 questões do NAQ-R.

4.3 Análise fatorial

Utilizando-se da mesma estrutura de fatores apresentada em pesquisas anteriores (CHRIST, 2011), foi realizada uma análise fatorial confirmatória das respostas obtidas em cada variável apenas de modo a atestar a consistência interna entre as variáveis presentes em cada fator. Além disso, também obtiveram-se os dados relacionados às estatísticas descritivas (média e variância). Na tabela 3 pode-se observar os resultados obtidos.

Tabela 3 – Estatísticas descritivas dos fatores observados

Fatores	Mínimo	Máximo	Média	Mediana	α de cronbach	variância
Assédio relacionado com o trabalho	1,59	3,91	2,56	3,00	0,86	0,83
Assédio Pessoal	1,44	2,34	1,79	3,00	0,93	0,10
Desqualificação pessoal e profissional	2,33	2,70	2,53	3,00	0,85	0,04
Intimidação física	1,36	1,72	1,50	3,00	0,75	0,04

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Observando inicialmente os valores obtidos do alfa de cronbach, é possível perceber que houve uma consistência interna substancial entre as variáveis de cada fator, estando todos estes com valor maior ou igual a 0,75 e levando à aceitação da divisão fatorial escolhida. A partir disso foi possível observar que os fatores que apresentaram maior média foram o fator 1: Assédio relacionado com o trabalho ($\bar{x}=2,56$), e o fator 3: Desqualificação pessoal e profissional ($\bar{x}=2,53$). Os fatores relacionados ao assédio pessoal e a intimidação obtiveram média relativamente baixa. Nesse sentido, leva-se em consideração que aqueles aspectos mais relacionados com o trabalho e a desqualificação dos trabalhadores foram os de maior incidência na amostra estudada.

Com relação ao primeiro fator, os itens que obtiveram maior média foram as questões 16: "Foi solicitado (a) a realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido" ($\bar{x}=2,96$), 18: "Sofreu supervisão excessiva de seu trabalho" ($\bar{x}=3,82$) e 21: "Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva" ($\bar{x}=3,91$). Estes itens apresentam grande relação com a problemática da sobrecarga de trabalho e da supervisão abusiva. A sobrecarga de trabalho caracteriza-se pelo excesso de demandas, jornadas de trabalho excessivamente longas, prazos curtos e outras questões que contribuem para a pressão sobre o colaborador.

No setor bancário, Martins e Pena (2021), citam que as transformações sofridas nas últimas décadas pelo setor, provenientes da globalização e da revolução tecnológica, fizeram com que cada vez mais os postos de trabalho fossem reduzidos, sendo estes substituídos por mecanismos digitais e eletrônicos. Isto atrelado ao aumento exponencial das metas financeiras pelos bancos a cada ano, acabou por ocasionar uma alta sobrecarga de trabalho para aqueles funcionários que continuavam nas instituições bancárias, dando espaço para uma precarização no trabalho. Além disso, os referidos autores salientam que a entrada da tecnologia no setor também foi responsável por ocasionar um acúmulo e até mesmo desvio de função.

Além disso, segundo Mazo (2020), a sobrecarga de trabalho está diretamente relacionada com o estresse laboral e também configura-se como fator ocasionador de transtornos como o *Burnout*, a Lesão por Esforço Repetitivo (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). Em relação à saúde ocupacional no setor, a pesquisa de Vilaça, Barbosa e Camêlo (2021), desenvolvida com o mesmo universo de trabalhadores paraibanos, atestou a ocorrência significativa de sintomas da Síndrome de *Burnout* com estes trabalhadores, observando-se o alto nível de estresse sofrido pelos colaboradores na sua rotina de trabalho.

Já acerca da supervisão abusiva, Abrar *et al.* (2020) trazem em sua pesquisa, a perspectiva do assédio moral no trabalho como um produto deste fenômeno, assim como

sendo esse tipo de supervisão uma circunstância para o aparecimento de tal fenômeno. A supervisão abusiva ocorre quando um supervisor utiliza seu poder de forma excessiva, intimidadora ou humilhante, impondo pressões injustificadas, metas inatingíveis e constantes críticas destrutivas. Essas ações podem levar ao assédio moral, caracterizado por condutas repetitivas e hostis que visam prejudicar a autoestima, dignidade e bem-estar dos indivíduos no ambiente de trabalho. O assédio moral resultante da supervisão abusiva pode ter consequências graves, como estresse, ansiedade, depressão, baixa autoconfiança, aumento do absenteísmo e até mesmo afetar negativamente o desempenho profissional e a qualidade de vida dos funcionários (ABRAR *et al.*, 2020).

Com relação ao terceiro fator, os itens que apresentaram maior média foram o 3: "Foi obrigado (a) a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência" ($\bar{x}=2,70$) e o 4: "Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples" ($\bar{x}=2,70$). Estas questões aproximam-se da mediana da escala (3,00), apesar de não ultrapassá-la, e portanto demonstram uma percepção relativamente acentuada dos colaboradores com relação à desqualificação profissional. Ao realizarem trabalhos mais simples e abaixo do seu nível de competência sentem-se desvalorizados, o que pode ocasionar em baixa satisfação no trabalho, levando a problemas organizacionais como a desmotivação e a baixa produtividade, além de diversas queixas psicoemocionais.

A desqualificação profissional é também bastante recorrente em casos de assédio moral no setor bancário, em que o trabalhador sente-se inferiorizado e humilhado. Martins e Pena (2021) salientam que "o assédio se torna possível porque ele é precedido de uma desqualificação da vítima, que pode ser silenciada ou reforçada pelo grupo" (p. 46) e que ainda que inicialmente estas práticas sejam vistas como brincadeiras, à medida que se tornam repetitivas e sistemáticas, o trabalhador vai sendo estigmatizado e segregado no ambiente de trabalho. Esses danos podem levar à uma insatisfação e um desinteresse pelo trabalho, provocando problemas organizacionais como o absenteísmo e o *turnover* (MARTINS; PENA, 2021).

4.4 Critérios indicativos de assédio moral

Segundo o critério operacional de Leymann considera-se como assédio a prevalência de ao menos um ato negativo mencionado pela vítima como semanalmente (SILVA; AQUINO; PINTO, 2017). Nesse sentido, a escala likert utilizada no presente estudo, conta com a seguinte descrição: 1- nunca, 2- de vez em quando, 3- mensalmente, 4- semanalmente,

5- diariamente; portanto, para este critério, entendeu-se como casos de assédio moral aqueles em que o sujeito apresentou ao menos uma resposta com a frequência 4 ou 5 dentre as 22 questões do questionário. A partir disso calculou-se os casos de assédio, apresentados na tabela 4 a seguir. Para o cálculo, foi utilizada a ferramenta calcular variável em que gerou-se uma nova variável a partir dos itens presentes no NAQ-R, considerando-se uma expressão numérica que incluía como sim a presença de ao menos uma resposta com a frequência 4 ou 5 em cada participante e como não os demais casos.

Tabela 4 – Casos de assédio segundo o critério operacional de Leymann

	Frequência	Frequência relativa	Frequência acumulada
Assediados	64	61,5	61,5
Não-assediados	40	38,5	100,0
Total	104	100,0	

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Observou-se então um índice considerável de incidência de assédio moral, havendo um total de 61,5%. Os resultados apontaram para a significativa ocorrência do fenômeno dentro do grupo estudado. Além disso, foi incluída também uma questão de auto percepção de assédio, respondida a partir da identificação do participante com uma definição de assédio moral previamente dada pelos pesquisadores. As opções de resposta a esta questão eram: 1- nunca; 2- sim, muito raramente; 3- sim, de vez em quando; 4- sim, várias vezes por semana e 5- sim, quase diariamente. Na tabela 5 são apresentados os resultados relativos a esta questão.

Tabela 5 – Casos de assédio segundo a pergunta de auto percepção

	Frequência	Frequência relativa	Frequência acumulada
Não	22	21,2	21,2
Sim, muito raramente	13	12,5	33,7
Sim, de vez em quando	30	28,8	62,5
Sim, várias vezes por semana	21	20,2	82,7
Sim, quase diariamente	18	17,3	100,0
Total	104	100,0	

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Acerca deste critério, duas interpretações podem ser realizadas. A primeira que considera como casos de assédio todas as respostas sim, desde a muito raramente, até a quase diariamente, assim tendo-se um total de 78,8% de pessoas assediadas. A outra interpretação diz respeito a uma perspectiva que considera o fator temporal, comum aos principais autores e pesquisas da área, sendo assim seriam consideradas apenas as respostas em que o participante percebe-se como assediado várias vezes por semana ou quase diariamente, chegando então a um total de 37,5% de casos. Para fins de comparação com os resultados obtidos no critério de Leymann, adota-se a perspectiva que considera o fator temporal.

Nesse sentido, ressalta-se a alta frequência de assédio moral encontrada na amostra. Em comparação às outras pesquisas realizadas no campo do trabalho bancário no Brasil os resultados também apresentaram uma alta prevalência. Segundo consulta feita pela Contraf (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro) em 2011, o problema do AMT já atingia cerca de 66% dos trabalhadores bancários (MPT, 2013). Já em pesquisa mais recente, segundo Mattos (2020), 38,5% dos participantes da pesquisa - bancários do estado do Rio Grande do Sul - utilizando o instrumento NAQ-R relatam ao menos um ato negativo semanalmente ou diariamente. Entretanto, fazem-se necessárias mais pesquisas recentes que consubstanciem a ocorrência deste fenômeno nesta categoria.

No estudo de El-Aouar *et al.* (2020), em que pesquisou-se a prevalência de assédio moral em bancos na cidade de João Pessoa - Paraíba, o cenário foi um pouco diferente. Apenas 34% da amostra, composta por 156 bancários, relatou assédio profissional e 19,9% assédio pessoal. Sendo ainda este fenômeno considerado pouco frequente nesse contexto. Os instrumentos utilizados na coleta de dados foram similares entre o presente estudo e o referenciado, consistindo de um questionário sócio-demográfico e uma escala traduzida e validada no Brasil, denominada *Perception Scale of Mobbing at Work* – PS-MaW, a qual trazia situações similares ao NAQ-R em uma escala Likert de 1 a 7.

A diferença na prevalência de assédio entre os estudos chama a atenção devido à proximidade entre as duas populações. Aqui, duas discussões podem ser sugeridas: a primeira levanta em questão as decisões metodológicas entre as pesquisas, tendo em vista as diferenças nos instrumentos; e a outra diz respeito ao fenômeno em si, que porventura pode-se apresentar de maneira mais mitigada na capital paraibana em comparação à região interiorana, ou até mesmo de maneira mais trivializada pelos trabalhadores. Para que esta diferenciação seja melhor entendida, urge a necessidade de mais estudos que explorem o AMT com esta categoria.

No que se refere à comparação os dois critérios de avaliação do assédio moral, foi possível perceber também que os participantes que responderam 4 (Sim, várias vezes por semana) ou 5 (Sim, quase diariamente) na pergunta de autopercepção correspondiam a 37,5% da amostra, em comparação aos 61,5% identificados segundo o outro critério, uma diferença de 24%. Isso demonstra ainda a dificuldade das vítimas de assédio moral em perceberem que estão vivenciando estas situações, o que corrobora os demais estudos da área (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2018). Esse fato aponta para a necessidade da conscientização das vítimas, e por vezes até mesmo dos agressores, sobre o fenômeno do assédio moral no trabalho e seus malefícios para a saúde e o bem-estar do trabalhador.

Entretanto, ressalta-se acerca da problematização e conscientização do AMT para a classe bancária que estes trabalhadores já apresentam, de maneira geral, um bom conhecimento acerca deste fenômeno. A esse respeito, Gonçalves, Schweitzer e Tolfo (2020), apontam que o AMT é bastante reconhecido pelos bancários, estando esse fenômeno associado à gestão por pressão, focada em metas, produção e competitividade. Deste modo, é possível perceber que esse tema já tem ganhado notoriedade na categoria, ainda assim, os dados da pesquisa apontam para a necessidade de ampliar o debate acerca deste fenômeno com a categoria pesquisada, especialmente no que diz respeito à conscientização das vítimas.

4.5 Análise de regressão

Tendo como base os resultados obtidos na análise fatorial e nos critérios indicativos de assédio moral, foi realizada uma análise de regressão logística binária, que consiste em uma técnica estatística usada para observar a relação entre uma variável dependente binária (que é dicotômica, ou seja, apresenta apenas duas categorias de resposta) e uma ou mais variáveis independentes, buscando-se estimar os efeitos das variáveis independentes sobre a probabilidade de um evento binário ocorrer. Assim, objetivou-se perceber essa relação de mediação entre as variáveis sócio-demográficas (independentes) e a variável assédio (dependente). Assim, considerou-se como variável dependente os casos de assédio segundo o critério de Leymann, o qual tinha como respostas as categorias sim e não.

Nesse sentido, visando compreender quais variáveis independentes teriam maior relevância na proposição de um modelo de análise de regressão, foi realizado um teste de qui-quadrado, em que é testada a hipótese da associação entre as variáveis sócio-demográficas e a variável de assédio segundo o critério de Leymann, sem propor porém uma relação de causalidade. Para que a hipótese seja considerada, faz-se necessário que seu coeficiente de

significância (p) seja inferior a 0,05. A seguir, na tabela 6 tem-se o resultado do teste de qui-quadrado.

Tabela 6 – Qui-quadrado de Pearson

Variável independente	Valor	Significância
Gênero	1,284	0,264
Faixa etária	0,905	0,824
Escolaridade	7,233	0,027
Certificação bancária	8,805	0,003
A certificação possibilita a ascensão na hierarquia	0,059	0,808
Tempo como bancário	5,590	0,232
Tempo na organização	5,364	0,252
Segmento	0,387	0,534
Ocupação	0,115	0,735
Renda	6,104	0,107
Função	11,510	0,319

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Assim, de acordo com os resultados obtidos, foi possível observar que apenas os itens escolaridade ($p=0,027$) e certificação ($p=0,003$) possuíam significativa associação com a presença ou não de assédio moral. A partir disto, foram realizados testes de modelos de regressão considerando não só as duas variáveis mais significativas bem como todas as outras características sócio-demográficas. Ao final, o modelo que apresentou um resultado com maior significância para este estudo foi o que incluiu as variáveis independentes de escolaridade, certificação e renda. Tendo estes sido considerados bons preditores para os casos de AMT. Na tabela 7, é possível observar inicialmente a classificação de um modelo anterior à análise de regressão, em que considera-se apenas a variável dependente.

Tabela 7 – Classificação anterior a análise da regressão logística

	Observado	Previsto		
		assédio_leymann		Porcentagem correta
		não	sim	
Etapa 0	assédio_leymann não	0	40	0,0
	sim	0	64	100,0
	Porcentagem global			61,5

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Dessa forma, nesta classificação o nível de acerto utilizando apenas a variável dependente é de 61,5%, a partir dos casos positivos para AMT. Este dado é importante para futuras comparações. Seguindo com a análise, incluiu-se as variáveis independentes do modelo proposto e tendo em vista testar se há diferenças significativas entre o resultado predito pelo modelo e os observados anteriormente foi realizado o teste de Hosmer e Lemeshow que pode ser observado na tabela 8 a seguir.

Tabela 8 - Teste de Hosmer e Lemeshow

Etapa	Qui-quadrado	Sig.
1	4,103	,535

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Obteve-se, portanto, o valor de qui-quadrado 4,103 e um nível de significância de 0,535. Isso indica que os valores preditos não são significativamente diferentes dos observados. Mais um indício de que o modelo pode ser utilizado para estimar a probabilidade do assédio moral em função das variáveis independentes. O valor $0,535 > 0,05$, logo devemos aceitar a hipótese de que não existem diferenças entre valores preditos e observados, ou seja, que o modelo selecionado - em que inclui-se as variáveis independentes - é capaz de explicar e prever os valores encontrados na variável dependente. É sempre desejável que se obtenham resultados superiores a 0,05, como ocorreu na presente situação. Finalmente, em nova tabela de classificação (tabela 9), agora considerando também as variáveis independentes, tem-se o seguinte resultado:

Tabela 9 - Classificação após a análise da regressão logística

	Observado	Previsto		
		assédio_leymann		Porcentagem correta
		não	sim	
Etapa 1	assédio_leymann não	16	24	40,0
	sim	4	60	93,8
	Porcentagem global			73,1

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

Para fins de comparação, percebe-se que na classificação anterior (tabela 7), que não considerava renda, escolaridade ou certificação, o percentual de acerto foi de 61,5%. Após a análise de regressão, em que foram inseridas as variáveis independentes, este percentual aumentou para 73,1%, notando-se uma melhora considerável no modelo. Ademais, como resultado final temos a tabela de variáveis na equação (tabela 10), em que se verifica os dados relativos às variáveis independentes estudadas com relação ao fenômeno do assédio moral.

Tabela 10 – Variáveis na equação

		B	S.E.	Sig
Etapa 1	Renda	0,423	0,210	0,044
	Certificação bancária	-2,257	1,127	0,045
	Escolaridade	0,909	0,397	0,022
	Constante	-4,718	1,857	0,011

Fonte: Elaborada pelo autor, 2023.

A partir destes resultados, têm-se o seguinte modelo ajustado: assédio = 0,423 renda - 2,257 certificação bancária + 0,909 escolaridade - 4,718 constante. Além disso, os níveis de significância apresentaram-se abaixo de 0,05 em todos os coeficientes da renda ($p=0,044$), certificação bancária ($p=0,045$) e escolaridade ($p=0,022$). Isto posto, pode-se, portanto, considerar tais variáveis como previsoras significativas para o AMT, podendo ser traçada então uma relação de causa e efeito. De acordo com o resultado de B, o coeficiente de regressão estimado para as variáveis independentes, pode-se entender que uma variação positiva concorre para aumentar a probabilidade de sim da variável dependente, logo, a renda ($B=0,423$) e a escolaridade ($B=0,909$) foram responsáveis por aumentar a probabilidade de

ocorrências de caso de assédio, já a certificação ($B=-2,257$) por seu coeficiente negativo, indica que o aumento da variável preditora implica na diminuição da variável de resultado, ou seja, implica na diminuição dos casos de assédio. Nessa perspectiva, possíveis discussões podem ser levantadas sobre tais aspectos.

Tendo em vista que os sujeitos estudados apresentavam uma alta escolaridade (52,9% possuíam pós-graduação), um alto nível de certificação bancária (92,3%) e alta renda (56,7% recebem mais de 5 salários mínimos), é interessante pensar a prevalência de assédio nesta população. Assim, durante as análises, um dos fatores que obteve maior índice de média foi a desqualificação profissional, principalmente nos tópicos 3: "Foi obrigado a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência" e no 4: "Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples", uma possível explicação é que para a demanda de trabalho que muitas vezes era exigida, os trabalhadores bancários pesquisados tinham um nível de escolaridade e formação acima do necessário, o que pôde ser responsável por ocasionar a percepção da desqualificação, já que eram requisitados a realizar tarefas mais simples e desagradáveis.

Esta questão pode estar relacionada com diversos aspectos do trabalho bancário na contemporaneidade, como o desvio de função, a supervisão abusiva - que para sustentar a hierarquia das instituições bancárias, bem como suas relações de poder, coloca até mesmo o trabalhador mais qualificado como subordinado e o desqualifica -, ou pode também ser explicada pela alta competitividade no setor bancário - ocasionada pela redução dos postos de trabalho - que faz com que os trabalhadores tenham de se especializar demasiadamente para ter chances no mercado (MARTINS; PENA, 2021).

O próprio sistema de certificação bancária é grande promotor desta competitividade. São 4 os tipos de certificação CPA 10, CPA 20, CEA e CGA, cada uma com suas especificidades e áreas de atuação. Os profissionais para adquiri-las e terem chances de se promoverem no trabalho devem passar por rigorosos exames que exigem alto grau de conhecimento, devendo ser renovados a cada 5 anos (VILAÇA; BARBOSA; CAMÊLO, 2021). Além disso, as novas revoluções tecnológicas adotadas no setor como os caixas eletrônicos, o internet banking e o mobile banking, "exigiram maior capacitação por parte dos trabalhadores bancários, uma vez que as organizações bancárias passaram a demandar por maior qualificação e comprometimento dos colaboradores, provocando uma reestruturação no trabalho" (JARDIM; CARRARO, 2019, p. 7). Com isso, percebe-se que os requisitos para os cargos da profissão bancária têm se tornado cada vez mais exigentes devido à intervenção da tecnologia nas tarefas desempenhadas por tais profissionais.

Ademais, é importante destacar o fato de que com o forte advento das novas tecnologias, que traçam a tônica do autosserviço, promovendo cada vez mais autonomia ao cliente bancário, o profissional precisa ampliar suas capacidades enquanto consultor de vendas, já que os produtos e serviços bancários são apresentados aos clientes através destes profissionais. As metas de vendas do portfólio de serviços bancários são frequentemente alargadas, de modo que a categoria profissional se vê pressionada pelo atingimento dessas metas, já que isso representa uma condição para a manutenção do emprego.

Deste modo, essa categoria profissional se vê diante de um contexto laboral intensamente precarizado, cuja cultura organizacional é permeada por fatores que favorecem a formação de líderes perversos e colaboradores acometidos por transtornos e doenças ocupacionais, tendo o AMT como causa primária desses agravantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados obtidos, foram encontrados achados bastante significativos para o entendimento do fenômeno do assédio moral no campo do trabalho bancário no estado da Paraíba. Dessa forma, levando em consideração o objetivo inicial de verificar se bancários atuantes no interior da Paraíba consideravam ou não estar enfrentando situações de assédio moral, percebeu-se que este foi atingido. Nesse sentido, verificou-se que essa classe de trabalhadores vem enfrentando uma alta prevalência de casos de assédio moral (61,5%), porém sendo a percepção dos mesmos acerca do fenômeno ainda relativamente baixa (37,5%), o que demonstra a necessidade de conscientização e reflexão desta categoria acerca deste fenômeno.

Além disso, a partir da análise fatorial e dos demais achados estatísticos, percebeu-se que as dimensões do AMT que mais se sobressaíram foram o assédio relacionado com o trabalho e a desqualificação profissional, englobando problemáticas como a supervisão abusiva, a sobrecarga de trabalho, o estresse e a insatisfação. Estes fatores são extremamente danosos para a saúde física e mental dos sujeitos, podendo levá-los a desencadear transtornos psíquicos como a Síndrome de *Burnout*, dentre outros.

Em relação às variáveis sócio-demográficas que apresentaram significativa associação e relação de causalidade com o AMT, apenas a escolaridade, a certificação bancária e a renda foram previsoras do fenômeno. À estas, associa-se o fato de que o setor bancário tem sido alvo de grande precarização nas últimas décadas, tendo em vista que cada vez mais os postos de trabalho têm sido reduzidos e o aumento da concorrência têm exigido uma maior especialização dos trabalhadores, que na população estudada era de maioria pós-graduada (52,9%), com certificação bancária (92,3%) e com renda acima de 5 salários mínimos (56,7%). Estes, acabam por sentirem-se desvalorizados no exercício de suas funções, sendo muitas vezes obrigados a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência, bem como o fato de que tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples.

Ademais, ressalta-se a necessidade de estudos que explorem novas dimensões do assédio moral com esta categoria de trabalhadores na Paraíba. Faz-se necessário primeiramente considerar que devido à complexidade do fenômeno estudado, uma pesquisa quantitativa não dá conta de explicar todos os aspectos envolvidos, sendo assim, sugere-se que futuros estudos possam fazer o uso de abordagens metodológicas mais diversificadas que explorem questões como a influência da cultura organizacional no AMT, a associação de

transtornos psicológicos, além da exploração de outros dados sócio-demográficos, como a raça e a orientação sexual. Além disso, considerando-se que os aspectos estudados que puderam explicar o fenômeno foram a escolaridade, a certificação bancária e a renda, sugere-se que em futuras pesquisas estes aspectos sejam melhor explorados e questionados.

Por fim, o estudo apresenta-se como importante instrumento não só para a compreensão do AMT em bancários no interior do estado da Paraíba, mas também como forma de auxiliar na luta social das entidades sindicais, que a partir desta compreensão podem vislumbrar estratégias de combate para o assédio na categoria. Urge a necessidade de leis mais específicas para a responsabilização de assediadores e para o auxílio das vítimas, assim como ações organizacionais que visem a reestruturação da cultura em torno do assédio, que busquem a liberdade dos sujeitos, a conscientização, a promoção de saúde e o bem estar no ambiente de trabalho do profissional bancário.

REFERÊNCIAS

- ABRAR, Rabia; MEHTA, Ahmed Muneeb; MALIK, Qaiser; AHMAD, Tanveer. The Culprit-from Emotional Abuse to Emotional Assault Caused by Downward Workplace Mobbing. **Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues**, v. 23, n. 4, p. 1-16, 2020.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Norma Regulamentadora nº 17 - Ergonomia**. Brasília: MTE, 2017.
- CAMARGO, Mário Lázaro; ALMEIDA, Natália de Sousa; GOULART JÚNIOR, Edward. Considerações sobre o assédio moral como fator contribuinte para os episódios depressivos no trabalho: a violência velada e o adoecimento mental do trabalhador. **Semina: Ciências Sociais e Humanas**, Londrina, v. 39, n. 2, p. 129-146, jul./dez. 2018. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1676-54432018000200003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 03 mar. 2023.
- CHRIST, Helena Diefenthaler. **Estudo de adaptação e fidedignidade do questionário de atos negativos - revisado (qan-r) para o português do brasil**. 2011. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Faculdade de Psicologia, PUCRS, Porto Alegre.
- CORSI, Carlos Alexandre Curylofo; LUIZ, Alan Vinícius Assunção; CINTRA, Álefe Saloum; PITTA, Natássia Condilo; PASCHOAL, Ana Cláudia da Silva; QUEIROZ, Talita Silva; FLÓRIA-SANTOS, Milena. Vigilância em saúde do trabalhador: o suicídio relacionado ao trabalho. **SMAD, Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas** (Edição em Português), Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p. 133-143, dez. 2020. <https://doi.org/10.11606/issn.1806-6976.smad.2020.172196>.
- EINARSEN, Staale; HOEL, Hoel; NOTELAERS, Guy. Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. **Work & Stress**, v. 23, n. 1, p. 24-44, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>.
- EL-AOUAR, Walid Abbas; PATRIOTA, Renata Almeida de Lucena; SILVA, Arthur William Pereira da; NETO, Alípio Ramos Veiga; CASTRO, Ahiram Brunni Cartaxo de; MESQUITA, Rafael Fernandes de; BARRETO, Laís Karla da Silva. NEW PERSPECTIVES ON MOBBING IN BANKING INSTITUTIONS. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v. 13, número 3, p. 463-482, 2020. DOI: 10.5902/19834659 29615.
- FEBRABAN - FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020** - Deloitte. FEBRABAN, 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br>. Acesso em: 02 out. 2021.
- GONÇALVES, Júlia; SCHWEITZER, Lucas; TOLFO, Suzana de Rosa. Assédio Moral no Trabalho: Uma Revisão de Publicações Brasileiras. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Uberlândia, v. 13, n. 1, p. 1-18, 2020. <https://doi.org/10.36298/gerais2020130105>.
- HELOANI, Roberto. BARRETO, Margarida. **Assédio Moral: Gestão por Humilhação**. Curitiba: Juruá Editora, 2018.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

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

JARDIM, Luma Sardelari; CARRARO, Nilton Cezar. Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro. **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, Curitiba, jul 2019. Disponível em: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/empregabilidade-setor-bancario.html> acesso em mai 2023

KIRCHMAIR, Débora Magalhães; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; MONTEIRO, Lilian Alfaia. Assédio moral no trabalho em bancos: lacunas e possibilidades da gestão de pessoas. **Revista Gestão e Planejamento**, 21(1), 570–585, 2020. <https://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v.21.6617>

LEONARDO, Judson de Carvalho Vieira; TREVISAN, Elza Fátima Rosa Veloso Nelmi. Moral harassment in the Brazilian banking sector as an aggravation of interpersonal conflict. **RISUS –Journal on Innovation and Sustainability**, v. 12, n. 4, p. 99–114, 2021. DOI: 10.23925/2179-3565.2021v12i4p99-114.

LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, London, v. 5, n. 2, p. 165-184, June 1996. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>.

MARTINS, Talita Soares; PENA, Felipe Gouvêa. Faces da precarização do trabalho e do assédio moral: reflexões sobre o setor bancário. **Boletim de Conjuntura**, v. 8, n. 23, p. 40–50, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5611817>. Acesso em: 01 abr. 2023.

MATTOS, Elisângela Carpenedo de. **"Cala a boca e trabalha.": métodos de regulamentação e gerenciamento das violências no trabalho bancário**. 2020. Tese (Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional). Instituto de Psicologia, UFRGS, Porto Alegre.

MAZO, Guilherme dos Santos. Qualidade de Vida no Trabalho: o Ambiente Bancário. **Revista de Ciências Gerenciais**. v. 24 n. 39, p. 51-58, 2020. <https://doi.org/10.17921/1415-6571.2020v24n39p51-58>

MPT -Ministério Público do Trabalho. **Assédio moral em estabelecimentos bancários**. Brasília:MPT/Coordigualdade, 2013.

MPT-PB - Ministério Público do Trabalho na Paraíba. **MPT registra 5.3 mil denúncias de assédio moral e sexual no trabalho no país; 215 casos na Paraíba**. MPT, Brasília, 02 set. 2021. Disponível em: <https://www.prt13.mpt.mp.br/comunicacao/balcao-virtual/2-uncategorised/1386-mpt-registra-5-3-mil-denuncias-de-assedio-moral-e-sexual-no-trabalho-no-pais-215-casos-na-paraiba>. Acesso em: 03 abr. 2023.

NAMIE, Ruth; NAMIE, Gary. **The bully at work: what you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job.** Sourcebooks, Inc., 2011.

PAULA, Carla de Fátima Nascimento Queiroz de; MOTTA, Ana Carolina de Gouvêa Dantas; NASCIMENTO, Rejane Prevot. O assédio moral nas organizações: as consequências dessa prática para a sociedade. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 141, p. 467-487, mar. 2021. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.260>

PÉREZ JÚNIOR, Eugenio Fuentes; DAVI, Helena Maria Scherlowski Leal; GALLASCH, Cristiane Helena. O poder em Foucault e precarização do trabalho em enfermagem. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, p. 1-6, 2019. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/38527>. Acesso em: 25 mar. 2023.

SILVA, Iracema Viterbo; AQUINO, Estela M. L. de; PINTO, Isabela Cardoso de Matos. Características psicométricas do Negative Acts Questionnaire para detecção do assédio moral no trabalho: estudo avaliativo do instrumento com uma amostra de servidores estaduais da saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 42, e12, 2017. ISSN: 0303-7657. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6369000128715>.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Métodos de pesquisa** (pp. 31-42). Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

STEPHAN, Francesca; GONÇALVES, Amanda Soares; CUNHA, Gabriela Fernandes de Paula; SILVEIRA, Igor da Cruz Monsore; MIRANDA, Márcia Bastos; CAROLINO, Tatiana de Sousa; OLIVEIRA, Thiago Daniel de; LIMA, Vivian Daniele de; LOURENÇO, Lello Moura. Assédio Moral/Mobbing e Saúde Mental: Revisão Sistemática de Literatura. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, 11(2), 236-257, 2018. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019110205>

VILAÇA, Débora Barbosa Guedes de Oliveira; BARBOSA, Silvânia da Cruz; CAMÊLO, Edwirde Luiz Silva. Síndrome de Burnout e características sociodemográficas em trabalhadores bancários paraibanos. **R. Laborativa**, v. 10, n. 2, p. 81-106, out. 2021. Disponível em: <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa/article/view/15246>. Acesso em: mar. 2023.

ZOTOVA, Larisa; GERASKINA, Natalia; PETROVA, Valentina; SHCHERBAKOVA, Olga; GRIDYAEVA, Ludmila; PUSHKAREVA, Tatiana; BELINSKAYA, Darya. Socio-psychological features of mobbing in organizations. **Modern Journal of Language Teaching Methods**, Mashhad, v. 8, n. 9, p. 112-119, Sept. 2018. doi: 10.26655/mjltm.2018.9.1.

ANEXO A – Negative Acts Questionnaire revised (NAQ-R)

1 Nunca	2 De vez em quando	3 Mensalmente	4 Semanalmente	5 Diariamente
------------	-----------------------	------------------	-------------------	------------------

1	Alguém reteve informações que podem afetar o seu desempenho no trabalho	1	2	3	4	5
2	Foi humilhado (a) ou ridicularizado (a) em relação ao seu trabalho	1	2	3	4	5
3	Foi obrigado (a) a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência	1	2	3	4	5
4	Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples	1	2	3	4	5
5	Espalharam boatos ou rumores sobre você	1	2	3	4	5
6	Foi ignorado (a), excluído (a) ou “colocado (a) na geladeira”	1	2	3	4	5
7	Foram feitos comentários ofensivos sobre a sua pessoa, suas atitudes ou sobre sua vida privada	1	2	3	4	5
8	Gritaram com o (a) Sr (a) ou o (a) Sr (a) foi alvo de agressividade gratuita	1	2	3	4	5
9	Foi alvo de comportamentos intimidativos, tais como “apontar o dedo”, invasão do seu espaço pessoal, empurrões	1	2	3	4	5
10	Recebeu sinais ou dicas de que você deve pedir demissão ou largar o emprego (transferir-se para outra unidade)	1	2	3	4	5
11	Foi constantemente lembrado dos seus erros ou omissões	1	2	3	4	5
12	Foi ignorado ou foi recebido com uma reação hostil quando tentou uma aproximação	1	2	3	4	5
13	Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho e esforço	1	2	3	4	5
14	Suas opiniões e pontos de vista foram ignorados	1	2	3	4	5
15	Pessoas com as quais você não tem intimidade lhe aplicaram “pegadinhas”	1	2	3	4	5
16	Foi solicitado (a) a realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido	1	2	3	4	5
17	Foram feitas alegações contra o (a) Sr (a)	1	2	3	4	5
18	Sofreu supervisão excessiva de seu trabalho	1	2	3	4	5
19	Foi pressionado a não reclamar um direito que o (a) Sr (a) tem	1	2	3	4	5
20	Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas	1	2	3	4	5
21	Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva	1	2	3	4	5
22	Foi ameaçado (a) de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real	1	2	3	4	5