

Diagn3stico do Ass3dio Moral no Trabalho e suas Consequ4ncias para a Sa3de do Trabalhador

Diagnosis of Workplace Bullying and its Consequences for Worker Health

Vera L. Can3ado

Funda3o Mineira de Educa3o e Cultura

vcancado@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4874-0553>

Cristiana Fernandes de Muylder

Funda3o Mineira de Educa3o e Cultura

crismuylder@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0813-0999>

Marcia L3cia Andrade dos Anjos Naves

Funda3o Mineira de Educa3o e Cultura

navesmarcia@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6104-0961>

RESUMO

Este artigo teve como objetivo apresentar uma proposi3o para diagnosticar a ocorr4ncia do ass3dio moral no trabalho e suas consequ4ncias para a sa3de do trabalhador. Para tal, foi realizado estudo explorat3rio, quantitativo e descritivo em uma cooperativa de cr3dito no Brasil, denunciada ao Minist3rio P3blico do Trabalho por pr3tica de ass3dio moral. Foram aplicados os question3rios NAQ-R (Negative Acts Questionnaire) e SRQ20 adaptado (Self Report Questionnaire-20) aos 166 empregados da cooperativa. Os dados foram analisados por meio de estatística univariada e bivariada. Os resultados indicaram que o grupo que se considerou assediado apresentou n3veis mais graves de sintomas de sa3de, confirmando a rela3o entre ass3dio moral e sintomas f3sicos e ps3quicos. Conclui-se que para realizar o diagn3stico do ass3dio moral em uma 3nica empresa, deve-se utilizar os dois question3rios (NAQ-R e SRQ20), aliados a dados e informa3es sobre a empresa e seu ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Ass3dio moral no trabalho; Sa3de do trabalhador; Cooperativa de cr3dito.

ABSTRACT

In this paper, we aimed to present a proposition for diagnosing the occurrence of the workplace bullying and its consequences for worker health. We carried out an exploratory, quantitative and descriptive study in a credit cooperative in Brazil, reported to the Public Ministry of Labor for workplace bullying. We applied to all 166 employees the questionnaires NAQ-R (Negative Acts Questionnaire), and an adaptation of the SRQ20 (Self Report Questionnaire-20). We analyzed data by means of univariate and bivariate statistics. The results indicated that the group that considered themselves bullied had more severe levels of health symptoms, confirming the relationship between workplace bullying and physical and psychological symptoms. We concluded that in order to diagnose workplace bullying in a single organization, the both questionnaires (NAQ-R and SRQ20) must be used, combined with data and information about the organization and its work environment.

Keywords: Workplace bullying; Workers' health; Credit union.

Introdução

O tema assédio moral no trabalho é investigado na literatura sob diferentes abordagens e nomenclaturas desde a década de 1990, com um aumento significativo nas publicações a partir de 2010 (Baillien et al., 2017; Einarsen et al., 2020; Salin, 2003). Em países de língua francesa, o fenômeno é denominado *harcèlement moral* (Hirigoyen, 1998, 2002, 2011); e de língua inglesa *mobbing* (Leymann, 1990, 1996), ou *bullying* (Einarsen et al., 2020; Hoel et al., 2002; Rayner & Hoel, 1997). No Brasil, o tema ganhou destaque na academia a partir dos anos 2000, sendo esses termos traduzidos para o português como assédio moral no trabalho (Barreto & Heloani, 2015; Barreto, 2005; Freitas et al., 2011; Nunes & Tolfo, 2013, 2015; Soboll, 2008b, 2008a).

Neste estudo, foi adotada a abordagem do *workplace bullying*, com base nas pesquisas do grupo norueguês coordenado por Ståle Valvatne Einarsen, uma das principais referências sobre o assunto. Einarsen et al. (2020), após ampla revisão da literatura e discussão de semelhanças e diferenças entre diversas abordagens e autores, destacaram alguns elementos chave para a caracterização do assédio moral no trabalho. Trata-se de processo em escalada, por meio de violência ou atos negativos repetitivos, contra um ou mais trabalhadores, com duração e frequência semanal ou diária, durante pelo menos seis meses, de forma a humilhar e estigmatizar a vítima, com consequências para saúde do assediado, para a empresa e para a sociedade.

Entretanto, comprovar empiricamente a ocorrência do assédio moral no trabalho pode ser desafiador, devido à natureza delicada, crítica e complexa do assunto, que envolve aspectos subjetivos e objetivos. Destaca-se ainda a dificuldade de se reunir informações das várias fontes relevantes envolvidas no fenômeno (Nielsen et al., 2020). Observam-se também problemas para se comprovar empiricamente a sua ocorrência (Baillien et al., 2017; Einarsen et al., 2020; Hoel, 2009; Nielsen et al., 2020; Zapf & Gross, 2010). Pesquisas empíricas quantitativas têm empregado predominantemente o questionário NAQ-R (*Negative Acts Questionnaire*), em sua versão revisada, que avalia a percepção objetiva e subjetiva dos respondentes sobre o assédio moral no trabalho (Einarsen et al., 2009, 2020; Einarsen & Raknes, 1997; Hoprekstad et al., 2021; Nielsen et al., 2020, 2012).

Essa escala foi validada em diversos estudos, realizados com grandes amostras de trabalhadores de diferentes organizações em diferentes países como Dinamarca, Finlândia, Suécia, Lituânia, Reino Unido, Espanha, França, Itália, Noruega, Índia, Jordânia, Coreia do Sul e Nova Zelândia (Agotnes et al., 2021; Cakirpaloglu et al., 2017; Einarsen et al., 2009, 2020; Gupta et al., 2017; Hewett et al., 2018; Holten et al., 2016; Notelaers, Van der Heijden, et al., 2019; Perinelli et al., 2022; Rai & Agarwal, 2017; Tsuno et al., 2010). No Brasil, também foi aplicada e/ou validada em vários estudos (Amazarray, 2010; Christ, 2011; Gonçalves et al., 2008; Hagopian & de Freitas, 2021; Maciel & Gonçalves, 2008; Oliveira et al., 2021; Sales, 2008; Silva et al., 2017; Sousa et al., 2021).

A maior parte desses estudos internacionais e nacionais foram realizados com trabalhadores de diversas empresas. Argumenta-se, neste artigo, que uma vez que as empresas são o *locus* da ocorrência do assédio moral que é impactado por aspectos organizacionais e culturais distintos, é importante estabelecer mecanismos para

diagnosticar o fenômeno em seu ambiente natural. Propõe-se, assim, a realizar um diagnóstico em uma única empresa do setor financeiro, setor esse que se destaca em relação à ocorrência de relatos de violência no trabalho e de exposição mais intensa ao assédio moral, tanto no Brasil como no exterior (Dias & Angélico, 2018; El-Aouar et al., 2020; ILO, 2018; Patriota et al., 2020; Maran et al., 2022; Verdasca & Baillien, 2021).

A empresa na qual foram coletados dados para diagnosticar o assédio moral é uma cooperativa de crédito, não tendo sido encontrados estudos quantitativos sobre assédio moral neste setor específico (levantamento na *Web of Science*). Cooperativas de crédito têm características diferentes de bancos privados e públicos, apesar de terem produtos e serviços muito similares e de serem subordinadas às diretrizes do Conselho Monetário Nacional e fiscalizadas pelo Banco Central. A diferença fundamental entre eles é que as cooperativas de créditos não têm fins lucrativos e visam atender às necessidades de seus cooperados, devendo ser gerenciadas por princípios cooperativistas (Bernardes & Ferreira, 2023), o que, em tese, deveria gerar um ambiente organizacional menos propício ao assédio moral.

Frente tais considerações, neste artigo teve-se como objetivo apresentar uma proposição para diagnosticar a ocorrência do assédio moral e suas consequências para a saúde do trabalhador. Foram utilizados dados de pesquisa aplicada em uma cooperativa de crédito, aqui denominada Cooperativa de Crédito Alfa (CCA). Essa cooperativa foi denunciada ao Ministério Público do Trabalho, sendo, portanto, um *locus* privilegiado para a pesquisa. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionário a todos os 166 empregados da CCA e analisados por meio de técnicas estatísticas univariada e bivariada.

Como contribuição para o conhecimento científico e aplicado, o estudo avança ao apresentar e comprovar a viabilidade da proposição para diagnosticar o assédio moral no trabalho e sua consequência para saúde do trabalhador, restrito a uma única empresa. A partir desse diagnóstico é possível fornecer subsídios para adequação de políticas e práticas de recursos humanos da empresa (Beale & Hoel, 2011; Rosander & Blomberg, 2019), bem como para questões relacionadas ao código de ética e à prevenção e combate ao assédio moral no trabalho (Fritz, 2018; Salin, 2013; Valentine et al., 2015). Esse diagnóstico também pode se constituir como fonte documental em processos legais de assédio moral no local de trabalho. Tais aspectos contribuem ainda para fortalecer estudos anteriores e a teoria sobre o tema, bem como se alinham com a agenda de desenvolvimento sustentável com foco na proteção aos trabalhadores e na redução das desigualdades no local de trabalho.

Este artigo está organizado em cinco seções: esta introdução, seguida pelo Referencial Teórico, Método, Apresentação e Discussão dos Resultados e Conclusão, na qual se destacam as limitações e sugestões para futuras pesquisas, seguidas das referências.

Fundamentação teórica

A literatura sobre assédio moral apresenta diferentes nomenclaturas para tratar o mesmo fenômeno (Einarsen et al. 2020; Salin, 2003). Em diversos países europeus é utilizado o termo *mobbing*, a partir dos trabalhos seminais da década de 1990, do pesquisador alemão, radicado na Suécia, Leymann (Leymann, 1990, 1996). *Harcèlement moral* (traduzido para *moral harassment* no inglês) vem sendo o termo mais utilizado em países de língua francesa, tendo como referência pesquisas de Hirigoyen (1998, 2002, 2011). O termo *workplace bullying* é mais utilizado em países de língua inglesa (Hoel et al., 2002; Notelaers, der Heijden, et al., 2019; Rayner & Hoel, 1997), bem como nas pesquisas do grupo norueguês coordenado por Ståle Valvatne Einarsen, considerado uma das referências sobre o tema (Einarsen et al., 2020). Nos Estados Unidos, observa-se uma proliferação de construtos sob diversas rubricas para comportamentos hostis no local de trabalho, sendo os termos mais usados assédio, desvio, incivilidade, intimidação, maus-tratos e ostracismo no local de trabalho (Fox & Stallworth, 2005; Hershcovis, 2011; Hershcovis et al., 2020).

No Brasil, o tema ganha destaque na academia a partir da década de 2000, sendo traduzido para o termo assédio moral no trabalho. Os estudos têm sido mais comumente baseados na corrente europeia, identificada pela individualização da vítima e pelo caráter repetitivo e psicológico dos atos agressivos (Freitas et al., 2011). Destacam-se trabalhos de Barreto, Freitas, Heloani, Nunes e Tolfo, Soboll, dentre outros (Barreto & Heloani, 2015; Barreto, 2005; Freitas et al., 2011; Heloani & Barreto, 2018; Nunes & Tolfo, 2013, 2015; Soboll, 2008a, 2008b).

Revisão da literatura realizada por Einarsen et al. (2020) identificou os seguintes elementos como essenciais para caracterizar e diferenciar o que é assédio moral no trabalho de outros tipos de conflitos: processo escalado; direcionado ou orientado ao alvo; frequência de atos negativos; duração do assédio; desequilíbrio de poder entre as partes; característica de subjetividade e de objetividade; e a natureza dos comportamentos/atos envolvidos. Tais elementos são também destacados pela literatura nacional (Barreto & Heloani, 2015; Barreto, 2005; Freitas et al., 2011; Heloani & Barreto, 2018; Nunes & Tolfo, 2013, 2015; Soboll, 2008a, 2008b).

Para o entendimento desse complexo fenômeno, deve-se considerar o assédio moral como um processo, distinto de fenômenos isolados, que ocorram circunstancialmente (conflitos, brigas, discussões) ou de situações inadequadas no local de trabalho (problemas de liderança, pressão por produção) (Baillien et al., 2017; Einarsen et al., 2020; Matthiesen et al., 2003; Zapf & Gross, 2010). Tal processo pode passar por quatro fases distintas e em escalada: comportamentos agressivos e/ou possíveis conflito, comportamentos de assédio, estigmatização da vítima e trauma severo (Leymann, 1990, 1996; Matthiesen et al., 2003).

O assédio moral é direcionado ou orientado a determinado alvo ou alvos, escolhido e estigmatizado pelo suposto assediador, gerando consequências severas para os relacionamentos e para saúde da vítima. A direcionalidade a determinado alvo, característica do assédio moral, difere da conduta abusiva de um supervisor, dirigida indiscriminadamente a diferentes pessoas. Portanto, o assédio moral não diz respeito a eventos únicos ou isolados, ou a outros conflitos interpessoais, que sejam pontuais

e esporádicos. Refere-se a atos e comportamentos repetitivos e persistentemente dirigidos a um ou mais empregados, implicando também em duração e frequência (Baillien et al., 2016, 2017; Einarsen et al., 2020; Matthiesen et al., 2003; Zapf & Gross, 2010).

Em relação ao critério duração e frequência, observa-se alguma discordância entre autores. Por exemplo, Nielsen et al. (2020) destacam que Leyman (1990) considera a exposição a pelo menos um ato negativo; Mikkelsen & Einarsen (2002) consideram ser necessários dois atos negativos; já Agervold (2007) propõe três a quatro atos. Apesar dessa discordância, a maior parte dos estudos, com base na proposição seminal de Leymann e incluindo aqueles que utilizaram o NAQ-R, adotam a frequência semanal ou diária e a duração de seis meses para caracterizar o assédio moral no trabalho, indicando ser um processo de longa duração (Einarsen et al., 2020; Leymann, 1990, 1996; Nielsen et al., 2020; Nielsen & Einarsen, 2018).

Considerando o caráter de processo evolutivo do assédio moral, o desequilíbrio de poder é chave para definir o fenômeno, destacando-se o sentimento de desvantagem da vítima em relação ao suposto assediador (Baillien et al., 2017). É mais comum a ocorrência do assédio vertical descendente, em função do poder hierárquico do superior em relação aos seus subordinados. Mas pode também ocorrer o assédio moral entre colegas de trabalho com o mesmo nível hierárquico – horizontal; ou, mais raramente, do(s) subordinado(s) em relação ao superior – ascendente. Esse desequilíbrio de poder leva a vítima ao sentimento de inferioridade, à sensação de impotência e à incapacidade de reagir (Hirigoyen, 1998, 2002, 2011).

O processo de assédio moral também envolve tanto aspectos considerados objetivos como subjetivos, nem sempre facilmente identificáveis e/ou passíveis de comprovação. O assédio moral, considerado como um processo subjetivo e construído socialmente, manifesta-se de forma sutil e discreta, com comportamentos exibidos mais frequentemente em particular, não necessariamente observáveis. Seu reconhecimento se dá pela avaliação cognitiva e emocional pela própria vítima. Já a dimensão objetiva refere-se aos comportamentos e atos observáveis, passíveis de serem quantificados, que podem ser avaliados independentemente da subjetividade da vítima, na medida que quase todos aqueles que vivenciam ou observam, os reconhecem como atos negativos (Einarsen & Raknes, 1997; Nielsen et al., 2020; Nielsen & Einarsen, 2018; Nielsen et al., 2020).

As consequências individuais à exposição aos atos negativos, de maneira frequente e sistemática, têm sido investigadas em diversos estudos e pesquisas que evidenciaram a relação entre o assédio moral e problemas de saúde (Nielsen et al., 2018; Nielsen, Rosander, et al., 2021; Nielsen & Einarsen, 2012; Stratton et al., 2021; Trepanier et al., 2013). Entre as consequências para a saúde do trabalhador, destacam-se que os principais sintomas físicos estão relacionados a problemas para dormir, tremores, problemas digestivos, enjoos, dores de cabeça, dores no corpo, dores musculares, dores no peito. Os sintomas psíquicos estão relacionados ao estresse, ansiedade, ataques de pânico, raiva, perda de confiança, medo exagerado, mágoas, podendo chegar a pensamentos suicidas (Nielsen, Pallesen, et al., 2021; Nielsen, Rosander, et al., 2021; Nielsen & Einarsen, 2012).

Em estudo prospectivo de cinco anos Einarsen e Nielsen (2015) demonstraram que a exposição ao assédio é um preditor significativo para aumento de problemas de saúde mental. Em um estudo longitudinal de três ondas, empregando uma amostra representativa de respondentes, Nielsen et al. (2015) identificaram que funcionários assediados parecem ter duas vezes mais chances de exibir pensamento suicida em comparação a funcionários não assediados.

Revisão sistemática de literatura, conduzida por Lever et al. (2019), sobre as consequências do assédio moral no trabalho para a saúde, identificou 45 artigos adequados aos critérios de inclusão. A percepção do assédio moral foi associada a problemas de saúde mental, incluindo sofrimento psicológico, depressão e esgotamento; e a problemas físicos, incluindo distúrbios do sono, sintomas gastrointestinais e dores de cabeça. Identificou também que os funcionários intimidados tiraram mais licenças médicas.

Pesquisa realizada por Nunes e Tolfo (2012) com servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira, identificou que os principais efeitos na saúde física em função do assédio moral foram: perturbação/problemas físicos, dores de cabeça, adoecimento, aumento de peso, dores musculares, dores no peito, e outros. Em relação aos efeitos na saúde psíquica das vítimas, os principais itens identificados foram: estresse, desânimo/desânimo para trabalhar, desmotivação/desmotivação para o trabalho, isolamento/isolamento dos colegas de trabalho, depressão, distúrbios de sono, baixa autoestima e outros.

Dentre os possíveis instrumentos para mensurar problemas de saúde física e psíquica, a Organização Mundial de Saúde recomenda o *Self Report Questionnaire-20* (SRQ-20), devido à facilidade de uso e por ter se mostrado eficaz no mapeamento de transtornos físicos e mentais. O questionário foi testado e validado em oito países, incluindo o Brasil. Pesquisa realizada por Gonçalves et al. (2008) no Brasil indicou que avaliação das características psicométricas do instrumento apresentou-se muito favorável. O coeficiente alfa de Cronbach de 0,86 demonstra indiretamente boa compreensão das questões por parte dos entrevistados. Além disso, os fatores de carregamento foram significativos, com força de moderada a forte, assim como a correlação interitens de Pearson que demonstrou significância menor que 0,001 entre a grande maioria dos itens.

Ainda é relevante, para fins desta pesquisa, caracterizar o tema do assédio moral em relação ao trabalho bancário no Brasil. Dados do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (CUT) revelaram que a quantidade de trabalhadores de bancos afastados por doenças mentais cresceu 61,5%, nesta última década. Esse significativo aumento, analisado em conjunto com o perfil de adoecimento ocupacional, é relacionado às condições de trabalho dos bancários, sobressaindo-se fatores como sobrecarga de trabalho, pressão para o cumprimento de metas abusivas e assédio moral (Wrolli, 2019). Sobol (2008a) já atribuía esse cenário à organização do trabalho, que vem contribuindo para os crescentes índices de práticas de assédio moral no setor:

O trabalho bancário atual é uma atividade desenvolvida entre as demandas dos clientes, as cobranças dos supervisores e as metas impostas pela empresa. A contradição entre as exigências de atendimento em tempo reduzido, as demandas reais dos clientes e a necessidade de efetivar venda de produtos

intensificam o ritmo de trabalho e exigem habilidades de tomada de decisões, priorização das atividades, agilidade no atendimento sem queda de qualidade. A venda de produtos é balizada por metas abusivas, crescentes e irreais em relação ao mercado, determinada sem a participação dos trabalhadores, impondo dedicação extrema para que se alcance, às vezes, o patamar imposto pela organização. A agressividade gerencial acaba sendo um recurso utilizado com frequência para pressionar o grupo a buscar resultados considerados inatingíveis (Sobol, 2008a, p. 46).

Tais características foram corroboradas por diferentes pesquisas, tanto nacionais como internacionais, que associam o assédio moral à forma de gestão por pressão, focada em metas, resultados, produção e competitividade no setor bancário (Dias & Angélico, 2018; El-Aouar et al., 2020; ILO, 2018; Patriota et al., 2020; Maran et al., 2022; Verdasca & Baillien, 2021).

Frente às discussões apresentadas, nesta pesquisa optou-se por definir assédio moral como um processo em escalada, no qual um ou mais indivíduos são submetidos à violência e a atos negativos, de forma contínua, constante e repetitiva (frequência semanal e ocorrência há pelo menos seis meses), contra os quais a vítima não consegue se defender e com graves consequências para saúde física e psíquica do trabalhador. Tem o objetivo de humilhar, menosprezar e denegrir a imagem e a reputação do trabalhador; compromete os seus direitos individuais e visa forçar a exclusão do ambiente de trabalho. Um único incidente, casos de conflitos pontuais, desavenças entre pessoas e estresse, não podem ser considerados como assédio. Essa conceituação embasa a pesquisa empírica, cujo método é apresentado na próxima seção.

Método

Trata-se de estudo exploratório e descritivo, integrando-se no paradigma de investigação quantitativa (Borges & Ferreira, 2015), tendo-se aplicado a escala NAQ-R e a adaptação da escala SQR-20, para atender ao objetivo de apresentar uma proposição para diagnosticar a ocorrência do assédio moral e as consequências para a saúde do trabalhador.

Participantes

O estudo foi realizado em uma cooperativa de crédito, aqui denominada CCA. Essa cooperativa foi denunciada no Ministério Público do Trabalho por prática de assédio moral, tendo recebido também denúncias por meio do seu Canal do Colaborador (canal de comunicação entre empregados e a empresa) e de um e-mail anônimo, enviado a todos os empregados. Passava por intenso processo de mudança, com a profissionalização de sua gestão, adotando novas tecnologias e novos direcionamentos que implicaram alterações nos processos de trabalho, no planejamento e na monitoração de metas, dentre outros. Foi registrado um crescimento de 5% no número de associados, de 23% no capital social e de 22% no patrimônio

líquido. O crescimento do seu capital social e do patrimônio, durante os últimos cinco anos foi acima de 150% (Relatório de Pesquisa).

A coleta dos dados foi realizada durante um evento presencial, por meio da aplicação do questionário, aos 166 empregados, o que correspondeu à totalidade de empregados da CCA. Todos os respondentes foram informados sobre a pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, por meio de concordância sem identificação, na primeira página do questionário, antes do seu preenchimento. Foi autorizada formalmente a utilização dos dados referentes à aplicação dos questionários em publicações científica, desde que resguardado o devido anonimato e sigilo ético.

Verificou-se que a maioria dos respondentes é do sexo feminino (54,2%), casada (58,4%), com idade de até 35 anos (77,7%) e grau de instrução ensino superior ou maior (57,8%); trabalha na empresa e exerce o cargo entre 1 e 5 anos (48,8% e 45,8%), na Gerência de Negócios (67,4%) e no cargo de agente (59,6%).

Instrumentos de coleta de dados

Pesquisas empíricas sobre o assédio moral no trabalho vêm, majoritariamente, utilizando o NAQ (*Negative Acts Questionnaire*), elaborado e validado por Einarsen e colegas (Einarsen et al., 2009; Einarsen et al., 2020; Nielsen et al., 2020; Notelaers & Einarsen, 2013). A versão revisada (NAQ-R) apresentou boas propriedades psicométricas, com Alfa de Cronbach de 0,90 (Einarsen et al., 2009), tendo sido também validado no Brasil (Amazarray, 2010; Christ, 2011; Maciel & Gonçalves, 2008; Sales, 2008; Silva et al., 2017).

Esse questionário é composto por 22 itens que relacionam comportamentos ou atos negativos no trabalho, sem referência ao termo assédio. Os itens são avaliados em uma escala sobre a frequência que o respondente sofreu atos negativos nos últimos seis meses, variando de 1 (nunca), 2 (às vezes), 3 (mensalmente), 4 (semanalmente) e 5 (diariamente). Essa primeira parte do NAQ-R constitui a avaliação objetiva do assédio moral (Einarsen et al., 2020, 2009; Leymann, 1996b; Nielsen et al., 2020; Nielsen & Einarsen, 2018).

Na segunda parte do questionário, para a avaliação subjetiva – auto rotulagem, é apresentada a definição de assédio moral, solicitando-se ao respondente que indique se foi vítima de assédio moral, considerando os últimos seis meses e a frequência variando de nunca à diariamente (Einarsen et al., 2009). Nesta pesquisa, foram apresentadas outras questões sobre os elementos constitutivos do assédio moral que, se respondidas afirmativamente, em conjunto com as respostas anteriores, auxiliaram a confirmar a percepção de ter sido assediado. Seguiram-se questões de caracterização do perfil do respondente: sexo, faixa etária, estado civil, grau de instrução, tempo que trabalha na empresa, local de trabalho, cargo.

As consequências para a saúde do trabalhador foram avaliadas por meio de versão adaptada do SRQ-20 (*Self Report Questionnaire-20*). O questionário é constituído por 20 questões sobre sintomas de problemas de saúde física e psíquica. O SRQ-20 é recomendado pela Organização Mundial de Saúde devido à facilidade de uso e por ter se mostrado eficaz no mapeamento de transtornos físicos e mentais, tendo sido também validado para a população brasileira (Gonçalves et al., 2008; Sales, 2008;

Santos et al., 2009). Foi realizada uma adaptação, utilizando-se a mesma escala do NAQ-R, em vez da resposta dicotômica sim ou não, solicitando-se aos respondentes que indicassem a frequência que sentiam os sintomas.

Técnicas de análise de dados

Os dados foram tabulados e submetidos à análise estatística univariada e bivariada, por meio dos programas estatístico *Predictive Analytics Software* (PASW 18) e Minitab®. Inicialmente, foram realizadas etapas de limpeza, transformação e formatação dos dados, por meio da análise de dados faltantes (*missings*) e análise de pontos extremos (Hair et al., 2009). Os dados faltantes foram descartados e descritos nas análises como *missing values*.

Foi realizada a análise fatorial exploratória (AFEX), com o objetivo de identificar as relações subjacentes entre as variáveis medidas nas escalas de atos negativos e na de sintomas. O método de extração dos fatores se deu pela análise de componentes principais, e o de rotação, pelo varimax com normalização KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*). Para o exame de fidedignidade, foi realizado o cálculo do coeficiente de Alfa de Cronbach que avalia a consistência interna dos constructos e determina o quanto os itens da escala estão inter-relacionados, sendo o valor mínimo aceitável maior que 0,6 (Hair et al., 2009).

A análise estatística univariada foi realizada por meio de medidas de posição (média) e de dispersão (desvio padrão) para apresentar as questões relativas aos atos negativos (NAQ-R) e aos sintomas (SRQ20); e da distribuição de frequência para caracterizar o perfil dos pesquisados (Hair et al., 2009). O cálculo da frequência considerou a escala Likert de cinco pontos que variou de 1 - “nunca”, 2 - “às vezes”, 3 - “mensalmente”, 4 - “semanalmente” e 5 - “diariamente”. As avaliações 4 e 5 indicam a existência do assédio grave; 2 e 3 - assédio moderado; e 1 - inexistência. Não há consenso nos estudos sobre o critério de definição de assédio moral, mas considerou-se a proposição de Einarsen et al. (2020) como critério de corte – exposição a pelo menos um ato negativo, semanal ou diariamente, durante os últimos seis meses, conforme discutido no referencial teórico.

Quanto à avaliação da diferença entre a percepção sobre os escores dos fatores relativos a atos negativos e aos sintomas, foi utilizado o teste não-paramétrico de Friedman. Este teste, indicado quanto mais de duas situações em um mesmo indivíduo são comparadas, teve por objetivo verificar se algum dos escores medidos exercia maior impacto sobre os respondentes (Hair et al., 2009). Para a avaliação de diferenças entre as características demográfico-ocupacionais (sexo, faixa etária, raça, cargo, estado civil), bem como as questões de fatores relativos a atos negativos e problemas de saúde, foi utilizado o teste paramétrico *t-Student* para amostras independentes. Já para a escolaridade, tempo de trabalho e local de trabalho foi adotado o teste paramétrico ANOVA (Hair et al., 2009).

Em todos os testes estatísticos, foi considerado um nível de significância de 5%. Dessa forma, são consideradas associações estatisticamente significativas aquelas cujo valor p tenha sido inferior a 0,05.

Apresentação e discussão dos resultados

Análise Fatorial Exploratória

Por meio da análise fatorial exploratória foram verificadas as relações subjacentes entre as variáveis medidas nas escalas de atos negativos e de sintomas. Os resultados para medida KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) deste estudo, no valor de 0,851 para atos negativos e de 0,885 para sintomas, indicaram adequação da amostra para análise fatorial. Os testes de esfericidade de Bartlett, tanto para atos negativos como para sintomas físicos e psíquicos, rejeitaram a existência de correlações iguais a zero entre os indicadores em um nível de significância $p < 0,01$, comprovando associações significativas entre variáveis.

A partir da análise fatorial, a relação de atos negativos foi agrupada, tendo-se optado por reter os três fatores que apresentaram carga fatorial acima de 0,50 e Alfa de Cronbach acima de 0,60. Os fatores foram denominados, com respaldo na teoria, de Assédio no trabalho ($\alpha = 0,846$), Assédio pessoal ($\alpha = 0,833$) e Isolamento ou exclusão ($\alpha = 0,683$). A variância total explicada foi de 48,55%.

As questões sobre sintomas agruparam-se em dois fatores, conforme previsto na teoria, sendo a variância total explicada de 46,86% e o Alfa de Cronbach para sintomas físicos de 0,859 e para sintomas psíquicos de 0,789, o que indica consistência interna adequada.

Avaliação do assédio moral no trabalho

Nessa seção, são apresentados os resultados dos 166 respondentes (correspondentes à população da cooperativa), em relação à avaliação objetiva e subjetiva dos atos negativos, mensurados por meio do questionário NAQ-R.

A Tabela 2 apresenta a percepção dos respondentes em relação aos atos negativos.

Tabela 2 - Percepção sobre os atos negativos

Atos negativos	Média	D.P.	p-valor	Conclusão
1º Assédio no trabalho	1,57	0,54	p<0,001**	1º > 2º = 3º
2º Assédio pessoal	1,28	0,37		
3º Isolamento ou exclusão	1,33	0,43		
Total	1,37	0,46		

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de *Friedman* | – Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas. | – Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%). | Fonte: Dados da pesquisa

Verificou-se a existência de diferenças significativas para a avaliação das categorias (p -valor de 0,001), no nível de confiança de 99%. A categoria Assédio no trabalho apresenta diferença significativa em relação às outras duas categorias, avaliada com média de 1,57. Os dados indicam baixa frequência de atos negativos no trabalho, uma vez que os escores das categorias apresentaram média de 1,37 atos negativos por respondente.

Na Tabela 3, apresenta-se a comparação entre a avaliação objetiva e subjetiva. A avaliação objetiva refere-se às 22 questões da escala sobre a frequência dos atos negativos, sem se fazer menção ao assédio. Na avaliação subjetiva, após a leitura da definição de assédio moral, o respondente indicou se foi assediado e em qual frequência, variando também de não – nunca à sim – diariamente.

Tabela 3 - Percepção objetiva x subjetiva sobre o assédio moral

	objetiva - Q1 a Q22		subjetiva - Q23	
	N	%	N	%
Não sofreu assédio (inexistente)	111	66,87	145	87,3
Moderado (moderado)	51	30,72	19	11,4
Sofreu assédio (Grave)	4	2,41	2	1,16
Qa. Sofreu assédio nos últimos cinco anos			42	25,3
Qb. Testemunhou assédio nos últimos seis meses			100	60,2
Qc. Testemunhou assédio nos últimos cinco anos			60	36,1

Fonte: Dados de pesquisa

Na avaliação objetiva, 111 respondentes (66,8%) indicaram não ter sido submetido a atos negativos durante os últimos seis meses. Aqueles que marcaram um ou mais atos negativos semanal ou diariamente correspondem a 2,41% (quatro casos), caracterizando situação grave ou assédio. Já na avaliação subjetiva, tomando como referência a resposta após a leitura da definição de assédio moral no trabalho, 87,3% (145 respondentes) afirmaram não ter sofrido assédio; 11,4% (19) indicaram assédio moderado; e 1,16% (dois casos) indicaram ter sofrido assédio. Essa avaliação sobe para 25,3% respondentes que indicaram ter sido assediados nos últimos cinco anos. Além disso, 60,2% respondentes dizem ter testemunhado assédio nos últimos seis meses e 36,1%, nos últimos cinco anos.

A relação entre a percepção subjetiva do assédio moral e a objetiva (atos negativos) demonstrou que o grupo que considerou que sofreu assédio apresentou mais atos negativos do que o grupo que considerou que não sofreu assédio moral (Teste Qui-quadrado).

Avaliação dos sintomas físicos e psíquicos

Na Tabela 4 apresenta-se o resultado da avaliação dos respondentes (média e porcentagens) sobre os sintomas decorrentes de problemas de saúde na empresa pesquisada, a partir do questionário SQR-20.

Tabela 4 - Percepção sobre os sintomas físicos e psíquicos

	Medidas descritivas				Distribuição da amostra		
	Média	D.P.	p-valor	Conclusão	% Inexistente	% Moderado	% Grave
Sintomas físicos	1,87	0,66	p<0,001**	Fis > Psíqu	45,4	43,7	10,7
Sintomas psíquicos	1,62	0,54			56,5	37,1	6,2

Nota: – As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste de Friedman | – Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas. | – Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99,0%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95,0%). | Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados indicam que existem diferenças significativas na avaliação dos sintomas, sendo a média da avaliação dos sintomas físicos (1,87) mais alta que a de sintomas psíquicos (1,62). Observa-se que 10,7% dos respondentes indicaram nível grave de sintomas físicos, bem como 6,2% de sintomas psíquicos. Os indicadores relacionados aos Sintomas Físicos que se mostraram mais graves foram: dores no corpo e problemas digestivos. Os indicadores de Sintomas Psíquicos que se mostraram mais graves foram: nervosismo, tensão e/ou preocupação exagerada, problemas de sono, dificuldade em pensar com clareza e dificuldade para realizar as atividades diárias.

Comparação entre atos negativos e sintomas de problemas de saúde

De maneira a se detectar a relação entre atos negativos e sintomas, foi realizada a comparação entre os resultados, por meio do Teste t de amostras independentes, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 - Avaliação dos escores referentes aos construtos de atos negativos no trabalho e presença de sintomas por assédio

Constructos	NAQ-R	Média	D.P	P-valor	Conclusão
-------------	-------	-------	-----	---------	-----------

Assédio no trabalho	sem assédio	1,46	0,37	P<0,001**	Com assédio > Sem assédio
	com assédio	2,38	0,81		
Assédio pessoal	sem assédio	1,21	0,26	P<0,001**	Com assédio > Sem assédio
	com assédio	1,77	0,58		
Isolamento ou exclusão	sem assédio	1,26	0,34	P<0,001**	Com assédio > Sem assédio
	com assédio	1,76	0,66		
Sintomas físicos	sem assédio	1,78	0,59	P<0,001**	Com assédio > Sem assédio
	com assédio	2,47	0,82		
Sintomas psíquicos	sem assédio	1,54	0,47	P<0,001**	Com assédio > Sem assédio
	com assédio	2,17	0,69		

Nota: - As probabilidades de significância (p-valor) referem-se ao teste t para amostras independentes. | - Os valores de p-valor em negrito indicam diferenças significativas. | - Os resultados significativos foram identificados com asteriscos, de acordo com o nível de significância, a saber: p-valor < 0.01** (nível de confiança de 99%) e p-valor < 0.05 * (nível de confiança de 95%). | Fonte: Dados da pesquisa.

O cruzamento entre a percepção objetiva (atos negativos) e os sintomas, no nível de 99% de confiança demonstrou que os respondentes que se consideraram assediado apresentaram níveis mais graves de sintomas, confirmando a relação entre assédio moral e sintomas físicos e psíquicos.

Os demais testes de comparações de médias entre os fatores de atos negativos no trabalho e de sintomas e as variáveis demográficas – sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, local de trabalho, cargo e tempo de empresa – não apresentaram diferença estatística significativa.

Discussão dos resultados

Apesar da dificuldade em se caracterizar o assédio moral no trabalho e de comprová-lo empiricamente (Baillien et al., 2017; Einarsen et al., 2020; Hoel, 2009; Nielsen et al., 2020; Zapf & Gross, 2010), foi possível testar e comprovar a proposição para realização do diagnóstico neste estudo na CCA, aplicado à realidade de uma única empresa. Os principais resultados desta pesquisa apontaram para a ocorrência do assédio moral na empresa pesquisada, comprovando a relação entre assédio e sintomas físicos e psíquicos – respondentes assediados apresentam mais problemas de saúde. Corroboram, ainda, a validação dos questionários NAQ-R e SQR-20, tanto no Brasil (Amazarray, 2010; Christ, 2011; Maciel & Gonçalves, 2008; Sales, 2008; Santos et al., 2009; Silva et al., 2017), como no exterior (Einarsen et al., 2009; Einarsen et al., 2020; Nielsen et al., 2020; Notelaers & Einarsen, 2013), recomendando-se o seu uso para diagnosticar a ocorrência de assédio moral.

O estudo demonstrou a viabilidade de se utilizar os dois questionários (NAQ-R e SRQ-20) como instrumentos para realizar o diagnóstico do assédio moral no trabalho.

Confirmou-se a adequação da utilização do questionário NAQ-R (Alfa de Cronbach acima de 0,60 variância total explicada de 48,55%), agrupado em três fatores – assédio no trabalho, assédio pessoal e isolamento ou exclusão, coerentemente com a literatura. Confirmou também a adequação do questionário SRQ-20, agrupado em dois fatores (sintomas físicos e sintomas psíquicos) que explicam 46,86% da variância e apresentam Alfa de Cronbach acima de 0,70, indicando consistência interna adequada.

Observa-se que os questionários são de fácil aplicação e que captam a realidade do momento. Tais achados são respaldados pelas pesquisas longitudinais realizadas por Einarsen e colegas (Einarsen et al., 2009; Einarsen et al., 2020; Nielsen et al., 2020; Notelaers & Einarsen, 2013) e também por pesquisas realizadas no Brasil (Amazarray, 2010; Christ, 2011; Sales, 2008). Revisão sistemática de literatura realizada por Boudrias et al. (2021) indicou que grande número de estudos longitudinais (n = 22 de 55) demonstraram a associação entre assédio no local de trabalho e manifestações de problemas psicológicos, enquanto somente cinco estudos (n = 5 de 55) examinaram as consequências físicas a longo prazo. Esta pesquisa confirma a relação entre os construtos em um estudo transversal, coerentemente com seu objetivo de diagnosticar a ocorrência do assédio em determinado local e tempo. Sugere-se que estudos futuros aprofundem na explicação dessa relação.

Por outro lado, como o assédio moral no trabalho é um fenômeno complexo e multicausal, concorda-se com Nielsen et al. (2020) ser necessário acessar diferentes informações e fontes relevantes implicadas no fenômeno. No caso deste estudo, os resultados dos questionários foram respaldados pelas denúncias ao Ministério Público do Trabalho e ao Canal do Colaborador, bem como pela distribuição de um e-mail anônimo na CCA. Aspectos relacionados ao crescimento acelerado da instituição também foram relevantes para o entendimento de um ambiente que pode ter sido propício ao assédio moral. A CCA vem passando pela profissionalização de sua gestão, com diversas alterações em seus processos de trabalho, que foram potencializados pelo crescimento acelerado nos últimos anos. Tais informações corroboram os resultados dos questionários, coerentemente com Nielsen et al. (2020) que recomendam acessar diferentes fontes de informação sobre o fenômeno.

Os resultados desta pesquisa corroboram outras pesquisas realizadas com bancários (Dias & Angélico, 2018; El-Aouar et al., 2020; Ilo, 2018; Patriota et al., 2020; Maran et al., 2022; Verdasca & Baillien, 2021), embora apresentem algumas especificidades. A comparação do resultado da média de 1,34 ato(s) negativo(s) na CCA com outras pesquisas indica valor inferior na empresa pesquisada. Pesquisa realizada por Amazarray (2010), com amostra de 598 respondentes do setor bancário, revelou média de 1,62; Gonçalves (2006), com 218 trabalhadores, indicou média de 1,75; e Verdasca & Baillien (2021), em uma amostra de 561 bancários portugueses, apresentou média de 1,53. Em relação à avaliação objetiva dos atos negativos, observa-se discrepância dos resultados, sendo a porcentagem de assediados na pesquisa de Amazarray (2010) de 38%, na pesquisa de Verdasca e Baillien (2021) de 23,4%, enquanto na CCA é expressivamente inferior - 2,32%. Para avaliação do assédio ocasional, enquanto a CCA apresentou resultado de 30,1%, os resultados das duas outras pesquisas foram de 62,6% e de 68,4% respectivamente. A mesma discrepância

ocorre em relação à avaliação subjetiva (1,16 x 6,7% x 5,9%). Já o estudo conduzido por Maciel et al. (2007) com 2069 bancários, utilizando como instrumento de coleta de dados 20 situações constrangedoras (semelhantes aos atos negativos), apresenta resultados mais similares aos da CCA – média de 1,43 situações constrangedoras por respondente; 38,9% passaram por uma ou mais situações constrangedoras, sendo que 7,97% foram agredidos pelo menos uma vez por semana, caracterizando situação de assédio.

Revisão realizada por Zapf et al. (2020), a partir de pesquisas de diferentes autores, com trabalhadores de vários países da Europa, indicou que, em relação à questão de autorrotulagem (avaliação subjetiva), a taxa média de prevalência encontrada foi entre 3% e 4% para assédio grave, e 10% para assédio ocasional. Para avaliação objetiva, resultados indicam que até 20% dos respondentes consideram-se ocasionalmente expostos a atos negativos. Esses resultados são inferiores aos encontrados para os trabalhadores do setor bancário brasileiro e português. Pode-se levantar a hipótese de que as condições de trabalho dessa categoria bancária sejam piores do que as de trabalhadores de setores europeus diversos. Por outro lado, observa-se que os resultados da CCA parecem ser mais próximos desta revisão realizada por Zapf et al. (2020), sendo, entretanto, mais baixos, o que poderia indicar situação mais favorável nesta cooperativa.

Uma possibilidade de explicação para essas diferenças pode ser referente aos tipos de estudo – longitudinal versus transversal. Neste caso, um estudo transversal, a amostra foi restrita aos respondentes de uma única instituição bancária – uma cooperativa de crédito; nos demais estudos, as amostras foram constituídas por bancários de várias instituições, ou por trabalhadores de diferentes setores econômicos e de várias empresas. Nesse sentido, pode-se levantar a hipótese que possíveis vieses (Nielsen et al., 2010, 2020) possam ter sido potencializados neste estudo, levando a médias e frequências mais favoráveis, ou seja, menor incidência de assédio moral. Há ainda de se observar que, nos resultados da pesquisa na CCA, quando a ocorrência do assédio é avaliada nos últimos cinco anos, há um aumento significativo de respondentes que indicaram ter sido assediados (25,3%). Os dados sobre testemunho indicam também gravidade: 36,1% testemunharam assédio nos últimos cinco anos, enquanto 60,2% respondentes dizem ter testemunhado assédio nos últimos seis meses.

Ao estar restrito ao ambiente de trabalho compartilhado por todos os respondentes, pode-se inferir que pressões da própria cultura da empresa, dos dirigentes ou dos colegas, bem como sentimentos como receio, vergonha e masculinidade podem ter impedido o reconhecimento de ser assediado (Nielsen et al., 2020; Nielsen & Einarsen, 2012, 2018). Sem negar que esse tipo de viés possa estar presente em qualquer avaliação subjetiva, levando a um baixo número de assediados autodeclarados, talvez seja mais intenso em pesquisas transversais, aspecto a ser investigado em futuros estudos.

Pode-se supor que talvez essa situação de assédio já tenha sido mais grave na CCA, uma vez que há um aumento de mais de 10 vezes na porcentagem de assediados autodeclarados nos últimos cinco anos (aumento de 2,32%, nos últimos seis meses para 25,3%). Esse resultado pode ser reflexo do crescimento acelerado

neste período, ou seja, das condições de trabalho. Ou ainda pode refletir a força do viés na avaliação subjetiva do assédio moral – é mais fácil identificar o fenômeno quando ele ocorre com o outro, quando ele é distanciado no tempo ou quando ele é testemunhado (Nielsen et al., 2010, 2020; Nielsen & Einarsen, 2012, 2018).

Outra hipótese para explicar a menor incidência de assédio moral na CCA do que em outras instituições do setor bancário seria a questão da gestão e do ambiente organizacional de cooperativas. O setor bancário apresenta índices altos de assédio, em função de pressões de mercado e da própria organização do trabalho (Dias & Angélico, 2018; El-Aouar et al., 2020; Ilo, 2018; Lucena Patriota et al., 2020; Maran et al., 2022; Verdasca & Baillien, 2021). Apesar de oferecerem produtos e serviços similares, de serem subordinadas às diretrizes do Conselho Monetário Nacional e fiscalizadas Banco Central, a diferença fundamental entre bancos e cooperativas de créditos é que essas não têm fins lucrativos e visam atender às necessidades de seus cooperados. Sua gestão é regida pelos princípios cooperativistas que implicam em adesão voluntária e livre; gestão democrática; participação econômica; autonomia e independência; interesse pela comunidade; intercooperação; educação, formação e informação, conforme citado em Bernardes e Ferreira (2023). Nesse contexto, resultados mais baixos para ocorrência do assédio moral na CCA poderiam ser justificados, pois, teoricamente, cooperativas de crédito seriam menos expostas a condições propícias ao assédio.

Por outro lado, essa justificativa pode não se sustentar, uma vez que, na última década, o segmento de cooperativas vem sofrendo fortes transformações e crescimento. Observa-se que, enquanto o sistema financeiro nacional cresceu na média anual de 5,76%, as cooperativas de crédito obtiveram um crescimento de 19,56% (Bernardes & Ferreira, 2023). Esse crescimento acelerado poderia implicar em uma forma de gestão semelhante a de bancos privados, focada em metas, pressão por resultados, produção e competitividade, o que tem sido associado à ocorrência de assédio moral nessas instituições bancárias (Dias & Angélico, 2018; El-Aouar et al., 2020; Ilo, 2018; Patriota et al., 2020; Maran et al., 2022; Verdasca & Baillien, 2021). Se o tipo de instituição poderia justificar o nível mais baixo de avaliação da ocorrência do assédio moral, o ambiente de trabalho das cooperativas parece sofrer pressões semelhantes ao de bancos privados. Resultado de pesquisa de El-Aouar et al. (2020) indica que as condutas de assédio moral são mais observadas em funcionários de bancos privados do que de públicos. Não foram encontradas pesquisas que comparassem com as cooperativas de crédito, indicando lacuna para pesquisas futuras.

Outro aspecto que merece reflexão refere-se às técnicas estatísticas aplicadas, principalmente em relação à definição de critério operacional para se caracterizar a situação de assédio grave – duração e frequência – baseado em pressuposições teóricas. Existem divergências quanto ao número de atos negativos (Agervold, 2007; Leyman, 1990; Mikkelsen & Einarsen, 2002). Mesmo que os diferentes autores concordem que a exposição em uma frequência semanal, por um período de pelo menos seis meses, não há consenso sobre o número de atos negativos (Nielsen et al., 2020). Embora seja um método de relativa facilidade de aplicação e de interpretação, ele vem sendo questionado, uma vez que reduz o assédio a um fenômeno estrito de "isso ou aquilo", não refletindo o processo em escalada (Einarsen et al., 2020; Nielsen

et al., 2020; Nielsen & Einarsen, 2018). Além disso, o número de atos relatados pode ser em função da quantidade de itens incluídos no questionário. Restringir o assédio moral a esse critério operacional pode excluir respondentes que estejam expostos a muitos atos negativos, mas que estejam ocorrendo em menor frequência que semanal. Essa abordagem implicaria em considerar todos os atos negativos como igualmente importantes, embora alguns atos possam ser mais prejudiciais do que outros (Einarsen et al., 2020; Nielsen et al., 2020). Portanto, essas técnicas e critérios, apesar de amplamente utilizadas, encontram limitações. Nesse sentido, Nielsen et al. (2020) propõem como alternativa o uso da curva ROC (*Receiver Operating Characteristic*), que pode determinar critérios de corte estatisticamente válidos.

Conclusão

este estudo, para atingir o objetivo a que se propôs – diagnóstico da ocorrência do assédio moral e suas consequências para saúde do trabalhador. Os resultados da pesquisa indicaram a ocorrência de assédio moral na empresa pesquisada e demonstraram que o grupo que se considerou assediado apresentou níveis mais graves de sintomas de saúde, confirmando a relação entre assédio moral e sintomas físicos e psíquicos. Os resultados dos questionários NAQ-R e SRQ-20, juntamente com as denúncias ao Ministério Público do trabalho, ao Canal do Colaborador e a distribuição de e-mail anônimo, aliados à análise do crescimento acelerado da CCA respaldam e confirmam a ocorrência do assédio moral. Nesse sentido, o estudo apresentou e atestou uma proposição para diagnosticar o assédio moral em uma única empresa.

Como limitação, a pesquisa quantitativa não permitiu aprofundar e qualificar a situação de assédio de moral na empresa. Sugere-se que, em estudos futuros, o método quantitativo seja complementado pelo qualitativo. Foram observadas algumas limitações relativas à comparação entre diferentes amostras e ao tipo de instituição bancária. Este estudo, realizado em uma única cooperativa de crédito, apresentou avaliações mais favoráveis do que a dos estudos que utilizaram como amostra bancários de diversas instituições, públicas e privadas. Nesse sentido, sugere-se que estudos futuros realizem uma meta análise de pesquisas sobre assédio moral, especificamente, no setor bancário.

Como foram utilizados os dados de pesquisa realizada em uma cooperativa de crédito, sendo, portanto, um estudo transversal, apresentou médias inferiores aos demais estudos longitudinais. Sugere-se que seja replicado na mesma instituição, em diferentes períodos, visando identificar a evolução do processo. Sugere-se que também seja replicado em outras cooperativas de crédito, visando comparar e confirmar se os resultados deste segmento são efetivamente menores do que os de bancos públicos e privados. Pode-se ainda realizar um estudo comparativo entre cooperativas de crédito, bancos privados e públicos, buscando identificar diferenças no modo de gestão dessas instituições e o seu impacto nos índices de assédio moral e de adoecimento no trabalho.

Em relação às limitações das técnicas estatísticas aplicadas, sugere-se novo estudo com essa mesma população, aplicando-se a técnica Curva ROC, de maneira

a definir o ponto de corte estatisticamente significativo e depurar possíveis vieses dos respondentes. A identificação dos verdadeiros positivos (VP) – que declaram sofrer assédio e apresentam atos negativos – e dos verdadeiros negativos (VN) – que declaram não sofrer assédio e não apresentam atos negativos –, bem como dos falsos positivos – que declaram sofrer assédio, mas não apresentam atos negativos – e dos falsos negativos – que declaram não sofrer assédio, mas apresentam atos negativos –, bem como as respectivas características desses grupos, pode permitir uma visão mais adequada e o entendimento do assédio moral no trabalho como um processo em escalada.

Os resultados desta pesquisa permitem avanço no conhecimento científico ao propor um modelo para identificar a ocorrência do assédio moral no trabalho, bem como suas consequências para a saúde do trabalhador, em termos de sintomas físicos e psíquicos, focando a realidade de uma única empresa. Para realização do diagnóstico, recomenda-se aplicar os dois questionários – NAQ-R e SQR-20 –, complementado por informações que respaldem a identificação do assédio moral restrito ao ambiente da empresa, diferentemente da maioria dos estudos que trazem amostras maiores, de diversas organizações, de determinada região ou país. A partir desse diagnóstico, a empresa pode desenvolver políticas e práticas de recursos humanos, bem como subsidiar a elaboração do código e de comitês de ética, de maneira a prevenir e combater o assédio moral. Esse diagnóstico pode ainda ser utilizado como elemento documental em processos jurídicos e legais.

Referências

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: a discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2), 161-172.
- Agotnes, K. W., Skogstad, A., Hetland, J., Olsen, O. K., Espevik, R., Bakker, A. B., & Einarsen, S. V. (2021). Daily work pressure and exposure to bullying-related negative acts: The role of daily transformational and laissez-faire leadership. *European Management Journal*, 39(4), 423-433.
- Amazarray, M. R. (2010). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho enquanto expressões de estratégias de gestão* [Dissertação (Mestrado)]. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Baillien, E., Camps, J., Van den Broeck, A., Stouten, J., Godderis, L., Sercu, M., & De Witte, H. (2016). An eye for an eye will make the whole world blind: conflict escalation into workplace bullying and the role of distributive conflict behavior. *Journal of Business Ethics*, 137(2), 415-429.

- Baillien, E., Escartín, J., Gross, C., & Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 26*(6), 870-881.
- Barreto, M., & Heloani, R. (2015). Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. *Serviço Social & Sociedade, 123*, 544-561.
- Barreto, M. M. S. (2005). *Assédio moral: a violência sutil-análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil* [Doctoral dissertation - Tese Doutorado em Psicologia]. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Beale, D. & Hoel, H. (2011). Workplace bullying and the employment relationship: exploring questions of prevention, control and context. *Work, Employment and Society, 25*(1), 5-18.
- Bernardes, M. E. B. & Ferreira, V. A. (2023). Crescimento organizacional: um estudo da relação prática entre contexto, competências organizacionais e lideranças. *RAM. Revista de Administração Mackenzie, 24*, (s.p.) eRAMG230253.
- Borges, E. & Ferreira, T. D. J. R. (2015). Bullying no trabalho: adaptação do Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R) em enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental, 25*-33.
- Boudrias, V., Trépanier, S. G., & Salin, D. (2021). A systematic review of research on the longitudinal consequences of workplace bullying and the mechanisms involved. *Aggression and Violent Behavior, 56*.
- Cakirpaloglu, P., Smahaj, J., Cakirpaloglu, S. D., & Zielina, M. (2017). Bullying at work: reliability and validity of the Czech version of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Ceskoslovenska Psychologie, 61*(6), 546-558.
- Christ, H. D. (2011). *Estudo de adaptação e fidedignidade do questionário de atos negativos: revisado (QAN-R) para o português do Brasil*. [Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica)]. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
- Dias, F. S. & Angélico, A. P. (2018). Burnout syndrome in bank employees: a literature review. *Trends in Psychology, 26*, 15-30.
- Einarsen, Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2020). *Bullying and harassment in the workplace: theory, research and practice*. CRC Press.

- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S. & Nielsen, M. B. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(2), 131-142.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B., & Hellesoy, O. H. (1996). Bullying at work and its relationships with health complaints: moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48(2), 116-137.
- El-Aouar, W. A., de Lucena Patriota, R. A., da Silva, A. W. P., Neto, A. R. V., de Castro, A. B. C., de Mesquita, R. F., & da Silva Barreto, L. K. (2020). Novas perspectivas sobre o assédio moral em instituições bancárias. *Revista de Administração da UFSM*, 13(3), 463-482.
- Fox, S. & Stallworth, L. E. (2005). Racial/ethnic bullying: exploring links between bullying and racism in the US workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 66(3), 438-456.
- Freitas, M. E. de, Heloani, R., & Barreto, M. (2011). *Assédio moral no trabalho*. (s. l.): Cengage Learning.
- Fritz, J. H. (2018). Communication ethics and bullying. In *The Routledge Handbook of Communication and Bullying* (p. 22-29). (s. l.), Routledge.
- Gonçalves, D. M., Stein, A. T., & Kapczinski, F. (2008). Avaliação de desempenho do Self-Reporting Questionnaire como instrumento de rastreamento psiquiátrico: um estudo comparativo com o Structured Clinical Interview for DSM-IV-TR. *Cadernos de saúde pública*, 24, 380-390.
- Gupta, R., Bakhshi, A., & Einarsen, S. (2017). Investigating workplace bullying in India: Psychometric Properties, Validity, and Cutoff Scores of Negative Acts Questionnaire–Revised. *Sage Open*, 7(2), (s. p.). (s. l.)
- Hagopian, E. M. & de Freitas, G. F. (2021). Dimensões da violência na Enfermagem: aplicação do questionário de atos negativos. *Research, Society and Development*, 10(8), e39310817356–e39310817356.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. (s. l.), Prentice Hall.

Heloani, R. & Barreto, M. (2018). Assédio moral: gestão por humilhação. *Curitiba: Juruá*.

Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519.

Hershcovis, M. S., Cortina, L. M., & Robinson, S. L. (2020). Social and situational dynamics surrounding workplace mistreatment: context matters. *Journal of Organizational Behavior*, 41(8), 699-705.

Hewett, R., Liefoghe, A., Visockaite, G., & Roongrerngsuke, S. (2018). Bullying at work: cognitive appraisal of negative acts, coping, wellbeing, and performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 71-84.

Hirigoyen, M. F. (1998). Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien [Bullying: the daily perverse violence]. In *Le Harcèlement Moral*. La Découvert et Syros.

Hirigoyen, M. F. (2002). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. (s. l.), Bertrand Brasil.

Hirigoyen, M. F. (2011). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. (13. ed). (s. l.), Bertrand Brasil.

Hoel, H. (2009). Regulating for negative human interaction: an evaluation of the effectiveness of anti-bullying regulations. *Conference of the Regulation of Decent Work Network, International Labour Office*, (s. n.), 8-10.

Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2002). Workplace bullying and stress. In P. L. Perrewe & D. C. Ganster (orgs.), *Historical and Current Perspectives on Stress and Health*, 2(s. n.), 293-333. Emerald Group Publishing Limited.

Holten, A. L., Robert Hancock, G., Persson, R., Marie Hansen, Å., & Høgh, A. (2016). Knowledge hoarding: antecedent or consequent of negative acts? The mediating role of trust and justice. *Journal of Knowledge Management*, 20(2), 215-229.

Hoprekstad, O. L., Hetland, J., & Einarsen, S. V. (2021). Exposure to negative acts at work and self-labelling as a victim of workplace bullying: the role of prior victimization from bullying. *Current Psychology*, (s. n.), 1-17.

- ILO. (2018). Fifth item on the agenda: violence and harassment against women and men in the world of work Reports. *International Labour Conference* (Número 107/V/1).
- Kirchmair, D. M., Ferreira, V. C. P., & Monteiro, L. A. (2020). Assédio moral no trabalho em bancos: lacunas e possibilidades da gestão de pessoas. *Gestão & Planejamento (G&P)*, 21(s. n.), (s. p.).
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.2.119>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Lever, I., Dyball, D., Greenberg, N., & Stevelink, S. A. M. (2019). Health consequences of bullying in the healthcare workplace: a systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 75(12), 3.195-3.209.
- Maciel, R. H. & Gonçalves, R. C. (2008). Pesquisando o assédio moral: a questão do método e a validação do Negative Acts Questionary (NAQ) para o Brasil. *Violência Psicológica e Assédio Moral no Trabalho: Pesquisas Brasileiras*, 167-185.
- Maran, D. A., Varetto, A., Civilotti, C., & Magnavita, N. (2022). Prevalence and consequences of verbal aggression among bank workers: a survey into an italian banking institution. *Administrative Sciences*, 12(3).
- Matthiesen, S. B., Aasen, E., Holst, G., Wie, K., & Einarsen, S. (2003). The escalation of conflict: a case study of bullying at work. *Int. J. Management and Decision Making*, 4(1), 96-112.
- Mikkelsen, G. E. & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43(5), 397-405.
- Nielsen, M. B. & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: a meta-analytic review. *Work and Stress*, 26(4), 309-332.
- Nielsen, M. B. & Einarsen, S. V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: an overview

of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71-83.

Nielsen, M. B. & Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work and Stress*, 29(2), 128-149.

Nielsen, M. B., Notelaers, G., & Einarsen, S. V. (2020). Methodological issues in the measurement of workplace bullying. In S. V. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (orgs.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Theory, Research and Practice* (p. 235-265). (s. l.), CRC Press - Taylor & Francis Group.

Nielsen, M. B., Pallesen, S., Einarsen, S. V., Harris, A., Rajalingam, D., & Gjerstad, J. (2021). Associations between exposure to workplace bullying and insomnia: a cross-lagged prospective study of causal directions. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(5), 1.003-1.011.

Nielsen, M. B., Pallesen, S., Harris, A., & Einarsen, S. V. (2018). Protocol for a systematic review and meta-analysis of research on the associations between workplace bullying and sleep. *Systematic Reviews*, 7(s. n.).

Nielsen, M. B., Rosander, M., Blomberg, S., & Einarsen, S. (2021). Killing two birds with one stone: how intervening when witnessing bullying at the workplace may help both target and the acting observer. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(2), 261-273.

Notelaers, G., der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2019). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work and Stress*, 33(1), 58-75.

Notelaers, G. & Einarsen, S. (2013). The world turns at 33 and 45: defining simple cutoff scores for the Negative Acts Questionnaire-Revised in a representative sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(6), 670-682.

Notelaers, G., Van der Heijden, B., Hoel, H., & Einarsen, S. (2019). Measuring bullying at work with the short-negative acts questionnaire: identification of targets and criterion validity. *Work and Stress*, 33(1), 58-75.

Nunes, T. S. & Tolfo, S. da R. (2013). A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4(2), 90-113.

- Nunes, T. S. & Tolfo, S. da R. (2015). O assédio moral no contexto universitário: uma discussão necessária. *Revista de Ciências da administração*, 1(1), 21-36.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. da R. (2012). Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira. *Revista Gestão Universitária na América Latina (GUAL)*, 5(3), 264-286.
- Oliveira, A. C., Lopes, L. F. D., Gai, M. J. P., de Almeida, D. M., da Rosa, A. C., & Lima, M. P. (2021). Assédio moral no trabalho e as estratégias de enfrentamento na opinião de servidores técnico-administrativos federais. *Revista Economia & Gestão*, 21(60), 142-159.
- Perinelli, E., Balducci, C., & Fraccaroli, F. (2022). Structural validity and classification performance of the Italian Short Negative Acts Questionnaire: a Structural Equation Modeling approach for building ROC curves. *Current Psychology*.
- Rai, A. & Agarwal, U. A. (2017). Exploring nature of workplace bullying and psychometric properties of negative acts questionnaire-revised (NAQ-R) in Indian organizations. *Journal of Indian Business Research*, 9(3), 229-247.
- Rayner, C. & Hoel, H. (1997). A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 181-191.
- Rosander, M. & Blomberg, S. (2019). Levels of workplace bullying and escalation: a new conceptual model based on cut-off scores, frequency and self-labelled victimization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(6), 769-783.
- Sales, E. C. (2008). *Estudo epidemiológico sobre assédio moral no trabalho e transtornos mentais comuns em trabalhadores do setor de serviços* [Tese (doutorado)]. Universidade Federal da Bahia.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1.213-1.232.
- Salin, D. (2013). Ethics training and the prevention of workplace bullying. In Leslie E. Sekerka (org.), *Ethics Training in Action: An Examination of Issues, Techniques, and Development* (p. 103-120). Information Age Publishing Charlotte, NC.

- Santos, K. O. B., Araújo, T. M. de, & Oliveira, N. F. de. (2009). Factor structure and internal consistency of the Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20) in an urban population. *Cadernos de Saúde Pública*, 25(s. n.), 214–222.
- Silva, I. V., Aquino, E. M. L. de, & Pinto, I. C. de M. (2017). 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*, 42(s. n.), (s. p.).
- Soboll, L. A. P. (2008a). *Assédio moral e organização do trabalho: análise de casos*. (s. l.), Casa do Psicólogo.
- Soboll, L. A. P. (2008b). *Assédio moral no trabalho: aspectos históricos e conceituais*. (s. l.), Casa do Psicólogo.
- Sousa, L. S. de, Oliveira, R. M., Santiago, J. C. dos S., Bandeira, É. da S., Brito, Y. C. F., Alves, H. F. A., & Almeida, P. C. de. (2021). Preditores do assédio moral no trabalho da enfermagem em unidades de cuidados críticos. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74(s. n.), (s. p.).
- Stratton, E., Player, M. J., Dahlheimer, A., Choi, I., & Glozier, N. (2021). Prevalence and association of discrimination and bullying and the impact on mental health in an occupational setting. *International Journal of Workplace Health Management*, 14(1), 32-49.
- Trepanier, S. G., Fernet, C., & Austin, S. (2013). Workplace bullying and psychological health at work: the mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work & Stress*, 27(2), 123-140.
- Tsuno, K., Kawakami, N., Inoue, A., & Abe, K. (2010). Measuring Workplace Bullying: Reliability and Validity of the Japanese Version of the Negative Acts Questionnaire. *Journal of Occupational Health*, 52(4), 216-226.
- Valentine, S., Fleischman, G., & Godkin, L. (2015). Rogues in the ranks of selling organizations: using corporate ethics to manage workplace bullying and job satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 35(2), 143-163.
- Verdasca, A., & Baillien, E. (2021). Workplace bullying in the Portuguese banking sector: incidence levels and risk groups. *Journal of interpersonal violence*, 36(21-22), NP12360-NP12387.

- Wrolli, R. (2019, fevereiro). *Número de bancários doentes dispara em oito anos*. Recuperado de <https://spbancarios.com.br/02/2019/numero-de-bancarios-doentes-dispara-em-oito-anos>
- Zapf, D., Escartín, J., Scheppa-Lahyani, M., Einarsen, S. V., Hoel, H., & Vartia, M. (2020). Empirical findings on prevalence and risk groups of bullying in the workplace. *Bullying and Harassment in the Workplace: Theory, Research and Practice*, 3(s. n.), 105-162.
- Zapf, D. & Gross, C. (2010). Conflict escalation and coping with workplace bullying: a replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497-522.