UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS

MESTRADO EM SAÚDE COLETIVA

TESSYA HYANNA ALMEIDA OLIVEIRA

ASSÉDIO MORAL EM AUXILIARES DE SERVIÇO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

SANTOS

2019

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS

MESTRADO EM SAÚDE COLETIVA

ASSÉDIO MORAL EM AUXILIARES DE SERVIÇO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

TESSYA HYANNA ALMEIDA OLIVEIRA

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Saúde Coletiva da Universidade Católica de Santos, como requisito para obtenção do título de Mestre em Saúde Coletiva.

Área de Concentração: Saúde, Ambiente e Mudanças Sociais

Orientadora: Profª. Dra. Silvia Regina Viodres Inoue

SANTOS

2019

[Dados Internacionais de Catalogação]
Departamento de Bibliotecas da Universidade Católica de Santos

---

Oliveira, Tessya Hyanna Almeida.
O48a Assédio moral em auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior. / Tessya Hyanna Almeida Oliveira; orientadora Sílvia Regina Viodres Inoue. – 2019.
118 f.; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Santos, Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Saúde Coletiva.

Bibliografia:

1. Assédio moral. 2. Auxiliares de serviço. 3. Instituição de ensino superior. I. Inoue, Sílvia Regina Viodres. II. Universidade Católica de Santos. III. Título.

CDU 1997 – 614(043.3)

Maria Rita C. Rebello Nastasi – CRB 8/2240

TESSYA HYANNA ALMEIDA OLIVEIRA

ASSÉDIO MORAL EM AUXILIARES DE SERVIÇO DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Saúde Coletiva da Universidade Católica de Santos, como requisito para obtenção do título de Mestre em Saúde Coletiva.

Orientadora: Profª. Dra. Silvia Regina Viodres Inoue

BANCA EXAMINADORA

Prof.ª Dra. Silvia Regina Viodres Inoue – UNISANTOS

Profª. Dra. Elaine Cristina Marqueze - UNISANTOS

Profª. Hilda Rosa Capelão Avoglia

DATA DA APROVAÇÃO ____/___/2019

SANTOS

2019

“É duro trabalhar, mas é mais duro que o trabalho seja causa da destruição e ruína moral de quem trabalha”.

(*Juan Antonio Sagardoy*)

Á Deus, Pai amável, compreensível, Fonte de Vida inesgotável, que nunca desiste de mim, a ti, toda Honra e Toda Glória.

Ao meu primogênito, Manoel Lucca, que chegou no final dessa trajetória, quando menos esperávamos, para ser fonte inesgotável de amor e mostrar a capacidade de amar ao próximo mais que a mim mesma.

Ao meu amado esposo, Alyson Carlos, bondoso, companheiro, paciente, parceiro incansável, sempre me apoiando, encorajando, acreditando em mim e sendo exemplo na nossa família.

Á minha amada Mãe, Meu Tudo, Maria de Fátima e ao Meu irmão, Télvio Almeida, todo meu Amor e Gratidão.

“Sem Família, não há base”, dedico.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, fonte de vida, pela graça de conceder-me esta vitória, muitos foram os obstáculos e tudo que tenho e sou é graças a Ti Senhor.

Aos meus pais Maria de Fátima e Damião Oliveira, pelo amor e dedicação para minha formação moral. Seus ensinamentos me ajudaram a crescer e vencer em todas as fases da vida, sendo na tribulação ou na alegria. Sempre me ensinaram agir com respeito, simplicidade, dignidade, honestidade e amor ao próximo. Em especial, minha Mãe, que me acompanhou em toda jornada acadêmica, dividindo comigo as alegrias e angústias percorridas ao longo dessa caminhada, sendo minha base e meu chão. Desde meu nascimento, a doação da senhora é incansável, renunciando os seus sonhos, para que realize os meus. Obrigada Mãe, essa conquista é toda sua, a senhora é meu exemplo de Força, Superação e Milagre.

Ao meu irmão Télvio Almeida, por ser um reflexo vivo de Deus em nossos dias, ter o dom da palavra sábia, na hora certa. Você cresceu tão rápido, virou o homem da casa e nosso tesouro. Sou grata pela sua vida e pelo presente que nos deu, Minha Princesa e Sobrinha Deborah Regina.

À Alyson Carlos, meu amor, eterno namorado e esposo. Sempre acreditou nos meus sonhos e potenciais, caminhando ao meu lado para a realização dos mesmos, transmitindo força e sabedoria em todas as circunstâncias. Obrigada por ser minha paciência, meu amigo e companheiro fiel.

Ao meu Presente Divino, Manoel Lucca, que chegou no final dessa trajetória, quando menos esperávamos, para ser fonte inesgotável de amor e mostrar a capacidade de amar ao próximo mais que a mim mesma.

Aos meus familiares, especialmente minha família materna, que compartilharam esses dois anos ao meu lado, me apoiando, encorajando e ajudando.

A Drª. Silvia Inoue, pela oportunidade de tê-la como orientadora. Obrigada pelos ensinamentos, paciência, intervenções, respeito e principalmente pela confiança e horas de dedicação a esse trabalho. Tenho muito orgulho em citá-la como uma das responsáveis pela minha formação profissional, preocupada não só com a realização desse trabalho, mas, principalmente comigo enquanto ser humano, compartilhando sua sabedoria em minha trajetória acadêmica.

As excelentíssimas professoras, Elaine Cristina e Hilda Rosa Avoglia que aceitaram o convite para participarem da banca desta tese, contribuindo com suas

experiências profissionais para enriquecer o presente trabalho, tenho muito respeito e admiração pela ética, conhecimentos e exemplo de Mestres que são.

Aos meus colegas de Mestrado, companheiros nas horas mais cruciais, que aliviaram minhas saudades de casa e da família, transmitindo alegria e proporcionando incríveis experiências e convivências. Em especial a Alana Alencar, Kelly Araújo, Simone Cordeiro e Yordan Bezerra, que despertaram um amor para vida toda, cujas presenças me serviram de pilar e incentivo para a realização desse sonho. Obrigada pelas risadas, companheirismo e os desentendimentos necessários para a construção de uma amizade duradoura e construtiva.

Aos meus verdadeiros amigos, que sempre torceram por mim, acreditando no meu potencial. Agradeço a cumplicidade e a força que depositaram durante meu percurso acadêmico. Vocês aliviaram minhas angústias e dor nos momentos em que mais precisei, secando minhas lágrimas, escutando minhas lamentações e me fazendo sorrir das adversidades da vida. Sei que com vocês, nunca estarei sozinha. Obrigada por compreenderem e respeitarem minhas ausências, em face da dedicação ao presente trabalho.

A todos que compõem o Curso de Mestrado em Saúde Coletiva da UNISANTOS e SQUALIS, em especial, aos meus mestres, todos sem distinção, que de forma sábia e dinâmica souberam transmitir seus conhecimentos, contribuindo para a minha formação acadêmica.

As Faculdades Integradas de Patos, pela oportunidade de desenvolver a presente pesquisa, foi aqui que iniciei como estagiária, fui capaz de concluir o curso dos meus sonhos e obter o tão esperado diploma de Psicóloga. Hoje, Docente, Gerente de Recursos Humanos e Grata por toda minha trajetória acadêmica e profissional construída nesta instituição.

Em especial, aos Auxiliares de Serviços Gerais que participaram deste trabalho, sempre tão solícitos, deixando suas atividades rotineiras para auxiliar-me nesta pesquisa, confiando em minha ética e compromisso. Essa foi à temática do meu Trabalho de Conclusão de Curso e devia não só a vocês, mas, a mim mesma uma pesquisa e intervenção na referida instituição e com essa classe trabalhista.

Aos colegas de trabalho pela compreensão e por segurarem a barra nos momentos de ausência, transmitindo força, garra e alegria em todo percurso para realização desta pesquisa.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para a realização deste título, me ajudando a vencer. Seja com apoio, palavras sábias, críticas e até mesmo malevolência, mas isso me fez encontrar o caminho certo e conseguir os meus objetivos.

RESUMO

OLIVEIRA, T. H. A. **O assédio moral em auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior. 2019.** 115p. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Universidade Católica de Santos, São Paulo, 2019.

Introdução: O trabalho é uma prática transformadora da realidade que viabiliza a sobrevivência do ser humano, representando movimentos da singularidade do trabalhador. Assim, neste tempo de grandes avanços, turbulências e disputas mercadológicas, a pressão sobre os trabalhadores aumentou ainda mais, dando visibilidade a um fenômeno que é tão antigo quanto o trabalho, sendo necessário e urgente discussões acerca do assédio moral no contexto laboral, trazendo inúmeras consequências para a vida do trabalhador assediado e daqueles que presenciam esse fenômeno. **Objetivo:** Analisar a ocorrência do assédio moral e o impacto na saúde e na vida de auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior, a partir da perspectiva do colaborador. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa qualitativa, desenvolvida em uma Instituição de Ensino Superior localizada no interior da Paraíba. Para o presente estudo, participaram os auxiliares de serviço em exercício da sua profissão no tempo da referida pesquisa, escolhidos segundo concordância com os critérios de inclusão e exclusão do estudo. A Instituição conta com 44 auxiliares de limpeza que trabalham em turnos variados, sendo que somente 39 deles preencheram os critérios de participação no estudo, assim sendo, a caráter de triagem foram analisadas apenas aquelas entrevistas em que o aceno foi positivo – como vítimas ou mesmo aqueles que presenciaram o fenômeno. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se uma entrevista semiestruturada na abordagem qualitativa. Os participantes foram contatados pela pesquisadora no próprio ambiente laboral em que exercem suas funções e onde também foram realizadas as entrevistas. **Discussão:** Dentre os resultados, destaca-se que o assédio moral é um fenômeno presente na instituição pesquisada, mais especificamente, o assédio moral vertical descendente e que muitos auxiliares de serviço sofreram com as consequências dessas ações. Os entrevistados relataram uma série de consequências danosas que surgiram em suas vidas após serem vítimas dessa conduta de assédio moral no ambiente de trabalho, desde ansiedade, insônia, crise de pânico, alterações de humor, estresse, depressão, dentre outros. Os danos à saúde psíquica das vítimas se evidenciam nas doenças mentais relatadas nos depoimentos. **Conclusão:** Desse modo, considerando as entrevistas realizadas, tem-se os sujeitos assediados se viram obrigados a lidar com o medo de uma demissão iminente e ameaças/intimidações constantes dos assediadores. Além disso, relataram inúmeros sintomas desencadeados pelo fenômeno, demonstrando a presença do assédio moral naquele ambiente de trabalho, inclusive a resistência e o medo de denunciar, considerando uma provável demissão como reprimenda por parte do assediador. Outrossim, é importante incentivar vítimas a denunciarem qualquer conduta de assédio nas repartições, elaborando ainda estratégias organizacionais para que os assediadores sejam punidos e o ambiente laboral retome a seu *status quo*.

Palavras-chave: assédio moral; auxiliares de serviço; instituição de ensino superior.

ABSTRACT

OLIVEIRA, T. H. **The moral bullying with the auxiliaries of services of a higher education institution.** 2019. 115p. Dissertation (Masters in Collective Health) - Catholic University of Santos, São Paulo, 2019.

Introduction: The Work is a reality-transforming practice that enables the survival of the human being and representing movements of the worker's uniqueness. Therefore, in this time of great advances, turbulence and market disputes, the pressure on workers has had increased even more, giving visibility to a phenomenon that is as old as work, being necessary and urgent discussions about the bullying in the workplace, bringing numerous consequences for the life of the harassed worker and for those who witness this phenomenon. **Objective:** To analyze the occurrence of the harassment moral and the impact on the mental health and life of the service aides of a higher education institution, from the perspective of the employee. **Methodology:** This is a qualitative research, developed in a Higher Education Institution located in the interior of Paraíba. For the present study, the assistants that was working in their profession at the time of the study participated, chosen according to the inclusion and exclusion criteria of the study. The institution has 44 cleaning assistants working in various shifts, and only 39 of them met the criterias for participation in this study, so the screening character were analyzed only those interviews where the nod was positive - as victims or even those who witnessed the phenomenon. As a data collection instrument, that be use a semi-structured interview was used in the qualitative approach. The participants were contacted by the researcher in the work environment where they perform their duties and where interviews were also conducted**. Discussion:** Among the results, one can perceive that the bullying is a phenomenon present in the institution researched, more specifically, the vertical downward moral harassment and that many service assistants has have suffered with the consequences of these actions. The respondents reported a number of harmful consequences that have arisen in their lives after being subjected to such harassment in the workplace, like anxiety, insomnia, panic attacks, mood swings, stress, depression, among others. The damages to the psychic health of the victims are clear by the amount of mental illnesses reported in the testimonies. **Conclusion:** Accordingly, considering the interviews, the harassed subjects have been forced to deal with the fear of an imminent dismissal and constant threats / intimidation from harassers. Also, they reported a numerous symptom triggered by the phenomenon, demonstrating the presence of bullying in that workplace, including the resistance and fear of denouncing, considering a probable resignation as a reprimand by the harasser. In addition, it is important to encourage victims to report any harassment behavior in the offices, also elaborating organizational strategies so that harassers can be punished, and the work environment returns to its *status quo.*

Keywords: Moral Harassment; Auxiliary Service; Institution**.**

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados 61
Quadro 1 – Categorias e subcategorias das análises 62
Tabela 2 – Apresentação dos sintomas relacionadas ao assédio moral sofrido 81
Tabela 3 – Síntese das ocorrências de atitudes hostis, abuso de poder e recusa às diferenças 85

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	**13**
1.1	Assédio moral no ambiente de trabalho: aspectos históricos	15
1.2	Conceitos, tipos e expressões do assédio moral no trabalho	24
1.3	Causas do assédio moral	34
1.4	Principais implicações do assédio moral e consequências à saúde mental dos trabalhadores	44
1.5	Auxiliares de serviço no setor de limpeza	48
2	**OBJETIVOS**	**52**
2.1	Objetivo geral	52
2.2	Objetivos específicos	52
3	**MÉTODO**	**53**
3.1	Tipo de estudo	53
3.2	Local de coleta	53
3.3	População e amostra	54
3.4	Critérios de inclusão e exclusão	55
3.5	Instrumentos e procedimentos de coleta de dados	55
3.6	Análise dos dados	57
3.7	Aspectos éticos	58
4	**RESULTADOS E DISCUSSÃO**	**59**
4.1	Caracterização dos participantes	59
4.2	Caracterização das entrevistas	62
4.2.1	**Categorias 1 – Descrição das atividades cotidianas**	63
4.2.2	**Categorias 2 – Relação chefe x colegas de trabalho**	64
4.2.3	**Categorias 3 – Condições vulneráveis de trabalho**	68
4.2.4	**Categorias 4 – Definição das atribuições**	70
4.2.5	**Categorias 5 – Relação ambiente de trabalho**	71
4.2.6	**Categorias 6 – Relações de trabalho**	73
4.2.7	**Categorias 7 – Percepção sobre o assédio moral**	75
5	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	**96**
	REFERÊNCIAS	**98**
	APÊNDICES	**111**

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é uma prática transformadora da realidade que viabiliza a sobrevivência do ser humano, representando movimentos da singularidade do trabalhador. Sendo essencial para a tomada de consciência de si, possibilidade de articulação das diferenças e igualdades frente ao outro; nele, as pessoas enxergam uma forma de autorrealização. Entretanto, quando gerador de sofrimento, passa a representar um fator de desequilíbrio, de impedimento para o desenvolvimento psicológico na vida pessoal, profissional e social (CIAMPA, 1987).

Neste tempo de grandes avanços, turbulências e disputas mercadológicas, a pressão sobre os trabalhadores aumentou ainda mais, dando visibilidade a um fenômeno que é tão antigo quanto o trabalho, mas cuja discussão é recente: o assédio moral no contexto laboral (JACQUES, 1995). Zanelli e Trombetta (2011) pontuam que, apesar do assédio moral no trabalho ser antigo, foi a partir da década de 1990 que se iniciou a identificação como fenômeno destruidor no contexto laboral, representando a diminuição da produtividade e favorecendo o absenteísmo, decorrente aos desgastes psicológicos que acomete aos trabalhadores.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho – OIT (2005), a ocorrência do assédio moral no contexto laboral é frequente, não deixando dúvidas que seja um tema bastante atual. A OIT firma ainda que os resultados apresentados pelas pesquisas nas organizações são alarmantes, apontando agravos e danos causados a saúde do trabalhador e, em consequência, a incidência de distúrbios psíquicos, podendo chegar até mesmo ao suicídio. Conforme Barreto (2006), a Organização Mundial de Saúde pontuou que as próximas décadas poderão vivenciar importantes causas de incapacidade e morte ligadas ao sofrimento psíquico, sendo relacionadas às novas políticas de gestão na organização de trabalho.

Os resultados deste levantamento apontam um interesse crescente pelos estudos sobre assédio moral nos últimos anos e a sua consolidação no campo da saúde do trabalhador. Pensar o cenário da Saúde dos Trabalhadores compreende resgatar uma história que se inicia no final dos anos 1970, sobre as diversidades epidemiológicas dos agravos à saúde dos trabalhadores que variam desde as doenças provocadas pela introdução das novas tecnologias e pela organização do trabalho (FREITAS, *et.al.,* 1986).

No tocante a essas práticas, as organizações de trabalho estão sendo cada vez mais processadas no que abrange humilhações, constrangimentos, falta de produtividade, entre outros que permeiam o cotidiano dos trabalhadores (BARRETO, 2006). Dessa forma, esse fenômeno chamado assédio moral afeta o bem-estar social, familiar e, consequentemente, o desempenho físico e profissional do colaborador, como implicações na produtividade, resultados operacionais, reputação da imagem social da empresa e no clima organizacional, gerando consequências, muitas vezes, irreparáveis para essas vítimas (COL, 2002).

A mão de obra afasta-se dos seus pontos de trabalho devido a doenças psicológicas e psicossomáticas sobrevindo de um sistema de gestão empresarial competidor, desrespeitoso e incorreto. Levando em consideração que o assédio ocorre em espaços sociais que de algum modo se torna permissível, as dimensões físicas e, principalmente, psicológica das pessoas podem enfrentar e ultrapassar uma situação adversa.

Trata-se de um fenômeno que acarreta uma diversidade de danos para todos os envolvidos nesse processo e, também no ambiente familiar, uma vez que o trabalhador costumeiramente leva esses problemas para casa. Assim, causam transtornos de saúde para os trabalhadores vítimas do assédio, para a organização que precisa arcar com os danos gerados e para a própria sociedade de forma generalizada (HIRIGOYEN, 2009).

É nesse ambiente, marcado por pressões pelo desempenho quantitativo, além da despersonalização do trabalhador, tratado como objeto de produção, que acontece o assédio moral, um processo de violência psicológica extremado contra o trabalhador que pode ter relação direta com danos à sua saúde. Verifica-se uma relação entre assédio moral e danos à saúde mental do trabalhador (FREITAS, 2008).

O assédio moral pode causar ou agravar muitos transtornos psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais. Porém, ainda não se tem uma estimativa estatística de quantos trabalhadores vítimas de assédio sofreram algum tipo de consequência em sua saúde. Isso obviamente depende da duração e da intensidade dos estímulos agressores e, também das capacidades idiossincrásicas de cada indivíduo, as denominadas “predisposições” ou “fatores intrínsecos” (ROUQUAYROL, 1993, p.10).

Trata-se de um fenômeno que atinge não apenas a dignidade humana desses trabalhadores, que passam a conviver com atitudes que agridem a sua

integridade física e psíquica e a sua moral, mas também atinge o direito ao trabalho como um valor social a ser protegido, necessário para uma vida saudável em sociedade. Assim, este estudo justifica-se, pela relevância do tema a ser tratado, ainda pouco discutido, que vem acontecendo na contemporaneidade cada vez com maior frequência, sendo também um assunto voltado para a saúde coletiva, com ênfase na saúde do trabalhador, e sociedade em geral, já que fatores psicológicos e psicossociais estão inseridos.

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva com abordagem qualitativa, empregando essa característica tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas. Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador (ALKIMIN, 2008).

A partir desse, será possível ter uma visão clara de formas de enfrentamento, orientando os colaboradores para a realidade dos fatos e o que podem fazer para evitar que esse problema ocorra no seu contexto laboral, como proceder diante dos fatos já que o impacto do assédio acarreta danos psicológicos no colaborador, afetando seu bem-estar social, familiar e consequentemente no desempenho físico e profissional do colaborador, como implicações na produtividade, resultados operacionais, reputação da imagem social da empresa e no clima organizacional. Ademais está divido em três sessões distintas, quais sejam: o referencial teórico, ressaltando conceitos e ocorrências do fenômeno do assédio moral no ambiente de trabalho, aprofundando a temática pesquisada; a metodologia e, por fim, a discussão e os resultados, além da conclusão.

1.1 Assédio moral no ambiente de trabalho: aspectos históricos

Analisando-se de forma breve a história da evolução das relações de trabalho na sociedade, pode-se verificar que sempre existiram diferenças estruturais entre aqueles que formavam a sociedade, de forma que a existência de grupos dominantes e a exploração do trabalho tornou-se um fato comum na sociedade (Gomes e Ottoni, 2013). Essa estruturação se modificou após o surgimento da propriedade privada, fazendo surgir relações de trabalho que passaram a ser consideradas através de uma perspectiva de resultado, assim “o homem se

desvinculou do produto do seu trabalho, estabelecendo-se uma relação de poder e de hierarquia na sociedade contemporânea” (SILVA, 2018, p.17).

Nesse contexto, os escravos – provindo das derrotas nas batalhas – foram os primeiros trabalhadores, responsáveis pela realização de tarefas manuais ou vexatórias. Além disso, eram trabalhadores que laboravam sem qualquer garantia, não possuíam personalidade e eram considerados como propriedade dos senhores (JORGE NETO; CAVALCANTE, 2017).

Silva (2018) aborda a evolução dessa sistemática com o avanço da sociedade, expondo que, como decorrência dos fatos históricos e a adoção do feudalismo na Europa entre os séculos X e XII, o trabalho humano sofreu uma forte evolução, deixando de ser escravista, já que não havia mais a exploração direto do homem pelo homem. Esse novo sistema ocorreu durante a denominada Idade Média, sendo o trabalho reconhecido como um meio para o homem alcançar o reino divino, ou seja, o trabalho significava a sua redenção, o seu lugar no céu.

Percebe-se uma mudança na conjuntura e nas relações de trabalho. No feudalismo, o trabalhador era explorado de forma diversa, mas ainda assim sem possuir direitos, devendo prestar seus serviços como forma de salvação, como pregava a religião. Os primeiros direitos relacionados ao trabalho surgem apenas no século XIX, com a revolução industrial (COL, 2002).

Na Era Moderna, essas relações de trabalhos se modificaram novamente, havendo uma distinção entre os trabalhadores que possuíam ou não alguma qualificação, diferenciando-se o produto e o próprio intelecto dessas pessoas. Na revolução industrial, no início no século XIII, ocorrida na Inglaterra e que posteriormente migrou para outros países da Europa e para os Estados Unidos, as relações de trabalho se modificaram profundamente, gerando uma série de problemas como a mão de obra excessiva, a exploração do trabalho infantil e feminino, a substituição de trabalhadores por máquinas, dentre outros (COL, 2002).

Considerando esse momento, Silva (2018, p.17) coloca que houve uma verdadeira exploração dos trabalhadores e uma reestruturação das relações sociais e de trabalho, fazendo insurgir na sociedade, a classe operaria e os grupos de desempregados, que passaram a serem vistos como trabalhadores reservas. Além disso, gerou “a submissão do trabalhador às jornadas extenuantes de trabalho; a fixação de salários irrisórios, ou simplesmente a permuta do trabalho em troca de comida e as péssimas condições de trabalho”. Nesse cenário em particular, surgiu

também duas figuras oponentes: o empregador – capitalista e que detinha o poder econômico e a propriedade das fábricas e demais locais de trabalho, ditando as regras de mercado e até os direitos desses trabalhadores e o proletariado, aqueles que trabalhavam em troca de um salário (COL, 2002).

Nesse período, já aparece uma diferença entre os dois polos da relação de trabalho no qual aquele que detém o poder costumeiramente possui um valor maior e passa a subjugar aquele que não está em sua mesma classe. Momento que se vislumbrou a necessidade de direitos para a classe hipossuficiente – a classe dos trabalhadores. Segundo Borges (2006), os próprios grupos operários arquitetavam greves e movimentos – através da criação de sindicatos – para forçar os empregadores a dispor-lhes direitos. Para Silva (2018), a sociedade globalizada atual marca as relações entre empregados e empresas por meio do lucro, fazendo a pressão por resultados aumentar em todos os setores. Com isso, o ambiente de trabalho acaba se tornando um lugar de riscos, tanto empresariais como pessoais, e a pressão acaba proporcionando o surgimento do assédio moral nesses ambientes.

Assim, pode-se verificar uma série de problemas que surgem nessas relações de trabalho e que os trabalhadores precisam de tutelas para que possam ter e usufruir de direitos, ou seja, para que encontrem proteção nessas relações de emprego. Por fim, tem-se que o ambiente de trabalho necessita de meios de prevenção para práticas abusivas, protegendo os trabalhadores e seus direitos, especialmente, os de dignidade, integridade física e psíquica.

O ser humano é o centro de uma sociedade é dele que emana todas as razões de um Estado e por esse motivo, o Poder Público deve se atentar as suas necessidades. Além disso, é mister ressaltar que o simples fato dele ser humano, já o faz detentor de direitos, como o direito a dignidade e ao trabalho. A Constituição, em seu artigo 1º, III traz a dignidade da pessoa humana como valor essencial do Estado; é desse primado que se desdobram todos os demais direitos do ser humano (BRASIL, 1988).

Assim sendo, tem-se que o trabalho é um dos componentes fundamentais para se concretizar essa dignidade, sendo essencial para que o indivíduo consiga viver de forma digna em sociedade, responsável ainda pela promoção de melhores condições de vida. De acordo com Col (2002, p.2), é através do trabalho que se pode assegurar outros direitos, como a vida com dignidade, saúde, lazer, educação, tanto para o trabalhador quanto para os seus familiares.

O direito ao trabalho está em constante evolução no Brasil, buscando sempre aumentar o leque de direitos e também a concretização das leis que protegem os trabalhadores. Com a Constituição atual, por exemplo, passou-se a considerar o trabalho como um vetor de dignidade, sendo um direito social a ser protegido de todas as formas. Consoante Alkimin (2008), o texto constitucional, inspirado em documentos internacionais busca exaltar a dignidade humana e os direitos e garantias individuais, com o objetivo de valorizar a pessoa humana, protegendo seus demais direitos, como vida, integridade, intimidade, liberdade, dentre outros. O Estado atua para reprimir ameaças ou violações a esses direitos.

O trabalho é, nesse sentido, uma forma de dignidade e, dentre as proteções existentes, pode-se apontar a preservação da integridade – física e moral do trabalhador, além da coibição de lesões ou ameaças de lesões, dentre outros direitos, como a própria vida, o lazer, o sustento, etc. Segundo o texto constitucional, o trabalho é um dos pilares do Estado junto com a dignidade da pessoa humana, sendo um vetor de concretização para outros direitos.

A Constituição visou ressaltar essa proteção ao trabalho e ao trabalhador, considerando-o um direito social fundamental, em observância ao que expõe o artigo 6º sobre os direitos sociais: “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição”. Ora, ao trabalho e o trabalhador são reservados proteções e meios para que essa proteção possa se concretizar, evitando que o trabalhador sofra qualquer dano a sua integridade e a sua dignidade.

Para Novelino (2010, p.379), o trabalho é um preceito essencial para a promoção da dignidade da pessoa humana, é ainda reconhecidamente um valor social, um dos fundamentos do Estado brasileiro e, por essa razão, alguns privilégios econômicos são condenáveis já que o trabalho é visto como um ponto de acesso para o mínimo existencial e melhores condições de vida – uma vida fundada na autonomia. O trabalho ajuda ainda na concretização da cidadania, já que o indivíduo passa a ser sentir útil e respeitado. “Sem ter qualquer perspectiva de obter um trabalho com uma justa remuneração e com razoáveis condições para exercê-lo, o indivíduo acaba tendo sua dignidade violada”.

O trabalho deve ser reconhecido como um expediente de importante valor social por ser um dos responsáveis pela promoção da dignidade humana e também

por melhorar as condições de vida do trabalhador, dando-lhe melhor poder aquisitivo. Por ser figura principal na busca pela dignidade humana e promover condições dignas de vida, sendo responsável pelo poder aquisitivo da população, o trabalho ganhou um valor significativo, sendo reconhecido como um importante valor social. Por esse motivo, o trabalhador deve ser protegido.

Segundo Bulos (2009, p.451) o sujeito não pode ter sua integridade violada enquanto exerce uma atividade laborativa, uma vez que consequentemente, estará se atingindo a sua dignidade. O trabalho deve funcionar como verdadeira liberdade e como uma prestação positiva, sem gerar danos ao trabalhador. Nesse contexto, o trabalho é reconhecido como um valor de ordem social elevada ao qual o Estado deve prestar uma tutela elaborada visando alcançar a justiça social e o bem-estar dos indivíduos em sociedade, disposições encontradas no artigo 170 e 193 da Constituição Federal de 1988.

O indivíduo encontra uma série de direitos a partir do trabalho, como dignidade, integridade, honra, funcionando ainda como mudança de autoestima e valorização social, essencial para a vida humana. O trabalho remete ao exercício da cidadania (NOVELINO, 2010). A promoção desse direito traz ainda dignidade e valor social para os sujeitos, sendo o responsável pelo seu bem-estar, motivo pelo qual deve-se preservar a integridade e a dignidade dos trabalhadores.

Segundo Novelino (2010), o ambiente de trabalho deve ser capaz de concretizar esses direitos, ademais, o valor social do trabalho não se refere apenas ao aumento da capacidade econômica, mas como capaz de concretizar a dignidade humana, liberdade e proteção dos indivíduos. Silva (2013, p.509) explica que a relação de emprego deve se atentar a esses direitos fundamentais dos indivíduos, promovendo sua liberdade, dignidade e integridade – física e moral. Essa relação deve ser um vetor de um comportamento respeitoso, assim, ao realizarem suas respectivas funções, o que se espera do empregado e empregador é que tenham uma relação boa relação recíproca. “O valor social do contrato de trabalho não poderá ser traído pelos contratantes, que deverão prezar por uma relação sustentada em axiomas jurídicos, sociais, econômicos e morais”.

Numa relação de trabalho, tanto o empregador como o empregado gozam de direitos e deveres, previstos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), que devem ser concretizados de forma a garantir que a relação não traga danos, em especial, para o trabalhador – parte hipossuficiente dessa relação. Um relacionamento

que deve se estabelecer no respeito mútuo e proteção dos direitos fundamentais dos trabalhadores, particularmente, os de dignidade e liberdade, além disso, deve-se preservar a integridade física e moral dos trabalhadores.

A esfera de trabalho é o local onde as pessoas passam a maior parte do seu dia, desse modo, esse ambiente poderá refletir diretamente sobre contexto do indivíduo. Além disso, o trabalho pode ser definido como fonte de prazer, sendo uma das razões pelas quais se ganha tanta importância na vida dos indivíduos, sendo uma prática transformadora da realidade que viabiliza a sobrevivência do ser humano, representando movimentos da singularidade do trabalhador (CIAMPA, 1987).

Trata-se de algo essencial para a tomada de consciência de si, possibilidade de articulação das diferenças e igualdades frente ao outro; nele, as pessoas enxergam uma forma de autorrealização. Entretanto, quando gerador de sofrimento passa a representar um fator de desequilíbrio, de impedimento para o desenvolvimento psicológico na vida pessoal, profissional e social. Condições ruins de trabalho podem transformá-lo em algo penoso e doloroso, levando ao sofrimento.

Se o homem passa a maior parte de seu tempo trabalhando, suas relações pessoais fora de casa deveriam ter um valor afetivo de extrema importância. No entanto, as relações de companheirismo e de amizade no trabalho não se concretizam, pois elas são passageiras, imediatas, competitivas e as ligações afetivas, os vínculos não podem estabelecer-se, já que com cada alteração rompem-se os laços, perdem-se as pessoas e daí, além do castigo do desemprego, há a solidão, a perda irreparável (HELOANI & CAPITÃO, 2003).

Em suas manifestações sobre o mundo do trabalho, Araújo, (2007), Heloani, (2004), Selligmann-Silva (1997), e Selligmann-Silva et al (2010) retratam que hoje haveria uma grande pressão sobre o tempo e a quantidade do trabalho esperado e o trabalho a produzir, em que o colega não seria mais o companheiro de jornada, mas, sim, um competidor, um inimigo, resultando na construção de uma relação individualizada, que aos poucos e a cada dia corrói a relação que deveria ser de solidariedade, de companheirismos e coletiva. Os impactos econômicos, políticos e sociais gerados da inserção das novas tendências no ambiente de trabalho, fazem com que o trabalho humano moderno se encontre ameaçado. A mão de obra afasta-se dos seus pontos de trabalho devido a doenças psicológicas e psicossomáticas sobrevindo de um sistema de gestão empresarial competidor, desrespeitoso e incorreto.

Na década de 50, 60 e 70, o trabalho era vivenciado como algo que socializava e que trazia imensa satisfação e o controle do trabalhador sobre o trabalho e o seu produto final (Lacaz, 1996, 2000). Ao mesmo tempo, na contramão desse movimento, se encontrava em curso o modo de produção denominado fordismo/taylorismo (Antunes, 2008; Dejours, 1992; Heloani, 2004) que segue até o final dos anos sessenta e atravessa décadas, marcando expressiva presença até os dias de hoje. E assim, o mundo do trabalho vai se transformando e emitindo sinais de fragmentações em suas linhas de produção, em um momento difícil do trabalho e para o trabalhador, marcado pela repetição de operações, com tempo e movimentos padronizados e controlados de forma extremamente rígida (HELOANI, 2004; BARRETO, 2013; LACAZ, 2007).

Na compreensão de Araújo (2007), minimizar custos de produção e não tomar medidas para sanear o ambiente, fiscalizar, controlar o tempo e a vida do trabalhador, aplicar sanções punitivas, mudar os horários do trabalho e as escalas, depende do poder diretivo e unilateral do empregador e para o trabalhador só resta a sua força de trabalho para trocá-la por um salário. Na compreensão de Lancman (2003) e de Araújo (2007), o avanço da chamada era da pós-modernidade, seu aparato de alta tecnologia e as novas organizações do trabalho não trouxeram de forma alguma o tão alardeado término do trabalho penoso. Mas sim, o aumento das desigualdades, da injustiça social e novas e perversas formas de sofrimentos mais complexos e sutis, para os trabalhadores, principalmente, no que se refere ao seu emocional e a sua vida psíquica.

Na opinião de Barreto (2013) o contexto neoliberal contribui para o aparecimento das diferentes formas de alienação e subordinação nas relações de trabalho e faz um alerta para que não se esqueça que a violência moral possui barreiras que são silenciosas, invisíveis, intangíveis e não materiais e que abrangem sutilmente a subjetividade do trabalhador, o que pode favorecer novas configurações de dominação e servidão no trabalho, entre elas o assédio moral no trabalho. A rivalidade empresarial a qualquer custo, o capitalismo selvagem sem limites éticos, o excesso de oferta da mão de obra, a redução de trabalho, o individualismo e a inveja, frutos da globalização contribuíram para o aumento dessa conduta. Isso acontece por insistência inadequada ou perseguição frequente em relação a alguém e expondo a vítima ao sofrimento mental e suas consequências.

O trabalho serve a propósitos distintos: da mesma medida que oferece uma melhor condição econômica e o bem-estar ao trabalhador, é também um meio de autorrealização e de autoestima. Assim sendo, de acordo com Codo e Sampaio (1995), pode-se compreender o trabalho como uma atividade inter-transformadora da natureza: o sujeito troca o sua mão-de-obra por meios de subsistência, com isso, o trabalho apresenta uma natureza material – o surgimento de um novo produto social e ainda a ideológica - a da busca pela melhor condição econômica e social.

Corroborando com essa afirmativa, Freire (2009, p.3) coloca que essas duas naturezas devem ser complementares e indissociáveis de forma que o trabalho em sua “nova concepção e significação pós-revolução industrial passa a ter profundas repercussões no modo de viver das pessoas e, por conseguinte, a apresentar forte impacto sobre a saúde mental dos trabalhadores”. Essas novas nuances do trabalho fizeram surgir direitos específicos relacionados a essas necessidades, especialmente, a dignidade da pessoa humana e o direito a integridade, como citado anteriormente, com o objetivo de proteger os indivíduos nesses ambientes.

Rouquayrol (1993, p. 385) ao tratar o tema, explica que o corpo, no decorrer da evolução social ganhou novos significados – cultural, econômico e político – resultando em uma nova abordagem para os trabalhadores, tanto na doença quanto na morte desses indivíduos. “O corpo, então, não será mais um conjunto de órgãos e sistemas, mas terá, acima disso, uma ressignificação social”. No Brasil, as discussões sobre o assédio moral ganharam maior relevância nas últimas décadas, junto a análise de outros danos causados a saúde mental do trabalhador, como estresse e depressão, que são uma clara lesão aos direitos fundamentais desses indivíduos (TERRIN; OLIVEIRA, 2007).

Entretanto, o assédio moral é uma prática antiga e praticada em muitos lugares de trabalho sem que os envolvidos percebam que são atores desse fenômeno responsável por deteriorar as relações interpessoais no ambiente de trabalho causando disfunções organizacionais. Freire (2009) explica que o fenômeno está relacionado a práticas culturais cujas manifestações variam de país para país.

Segundo Hirigoyen (2002), os primeiros problemas relacionados ao assédio moral no trabalho foram encontrados na Escandinávia e nos países de língua alemã, que desenvolveram pesquisas relacionadas ao trabalho em geral e reconheceram a importância do aparecimento dos casos de estresse no ambiente de trabalho. Soares (2008) explica que a primeira publicação oficial sobre o tema surgiu

em meados de 1976, numa obra intitulada de *The Harassed Worken*, de Brodsky que foi publicada nos Estados Unidos. Sendo que na Suécia, em meados dos anos 80, que Heinz Leymann, pesquisador em psicologia do trabalho, introduziu o conceito de *mobbing* e *psicoterror* (terror psicológico) para descrever as formas cruéis de assédio dentro das organizações empresariais.

Para Arenas e Piccinini (2012), foi a partir da divulgação de pesquisas que surgiram as primeiras estatísticas a respeito da violência psicológica no ambiente de trabalho europeu. Posteriormente, os estudos surgiram na Alemanha por Dieter Zapf, na Itália com Heraldo Ege, na Noruega por Stale Einarsn, na França com Marie-France Hirigoyen e no Brasil por Margarida Barreto, após a publicação de sua dissertação de mestrado, ambos tinham o intuito de avaliar situações relacionadas à temática.

Na última década do século XX, foram utilizados os termos *bullying* (ADAMS, 1992), de maior utilização no Reino Unido e Austrália, *mobbing* (LEYMANN, 1990), utilizado na Escandinávia e em países de língua alemã, nos Estados Unidos *work place harassment* (BASSMAN, 1992) ou *mistreatment (*PRICE, 1995) e mais recentemente *emotional abuse* (KEASHLY, 1998), para descrever o fenômeno de agressão de forma repetitiva no local de trabalho. Embora não exista consenso na definição para o termo assédio moral entre profissionais e pesquisadores, pois esse fenômeno conforme exposto pode ser abordado em áreas profissionais e culturas diferentes.

Com isso, pode-se concluir que no Brasil, além da denominação ‘assédio moral’, utiliza-se ainda termos comuns como terrorismo psicológico ou psicoterror, enquanto nos países estrangeiros, há uma diversidade de terminologias, como *mobbing, bullying* e *harassment*, a depender da nacionalidade do autor estudado. Segundo Silva (2018, p.15), países como Alemanha, Dinamarca, Itália, Suíça, entre outros, utilizam mais a terminologia *mobbing* no se refere as atitudes hostis e sistemáticas realizadas no ambiente de trabalho com o objetivo de atingir alguém. Trata-se de um termo derivado do verbo inglês to mob – assediar, atacar, agredir. Já a palavra bullying, por sua vez, é mais utilizado no Canadá e na Inglaterra, tendo origem no verbo to bully, que dá vazão a um tratamento desumano e grosseiro contra pessoas mais frágeis. Por fim, a terminologia harassment que é mais “predominante nos Estados Unidos, relacionado também a ataques sistematicamente repetitivos e voluntários entre as pessoas, dando ênfase as consequências maléficas a saúde da pessoa”.

Considerando-o como uma forma de violência no trabalho, pode-se abordar que o assédio moral ganhou maior visibilidade através dos estudos de France-Marie Hirigoyen – reconhecida vitimóloga, psicanalista e psiquiatra, uma das primeiras a problematizar o tema pela perspectiva de uma violência nas relações de trabalho (SOBOLL, 2009). No Brasil, Barreto (2003) utiliza e difunde a expressão “assédio moral” após realizar uma pesquisa, entre 1996 e 2000, junto a mais de 2 mil trabalhadores de 97 empresas dos setores químico, farmacêutico e similares da região da Grande São Paulo.

Para a autora, a situação de assédio desestabiliza a relação do trabalhador com o ambiente de trabalho e a organização, podendo levá-lo a renunciar ao emprego e esse é um reflexo já considerado histórico e conceitual para o fenômeno do assédio moral. Segundo Guedes (2004, p. 32), em sua obra denominada “terror psicológico no trabalho”, *mobbing* no universo do trabalho, define todos os atos – sejam de omissão ou mesmo os comissivos –, ou seja, atitudes, gestos e comportamentos realizados por quem exerce um cargo hierarquicamente superior ou por colegas, contínuos e ostensivos na perseguição de outrem e que possa acarretar danos físicos, psíquicos, moral e existenciais para a vítima.

Para Nascimento (2011, p.18), compreende-se por assédio moral no trabalho, “os recorrentes comportamentos agressivos, abusivos e antiéticos que visam humilhar e ridicularizar profissionais de um mesmo ambiente de trabalho, a fim de fazê-los sofrer (física, psíquica e socialmente) e se demitirem”. Nesse ponto, surgiram as primeiras nuances sobre o fenômeno e sua conceituação, sendo posteriormente aplicadas ao ambiente de trabalho para identificação dessas condutas danosas a vida e a saúde dos trabalhadores.

1.2 Conceitos, tipos e expressões do assédio moral no trabalho

Conceitualmente, para a Organização Mundial de Saúde (OMS), o assédio moral pode ser considerado um comportamento irracional no ambiente de trabalho, praticado reiteradamente contra um empregado provocando um risco para sua segurança e para sua saúde. Esse comportamento pode ser praticado por um grupo ou por um indivíduo específico. “Um sistema de trabalho pode ser utilizado como meio para humilhar, debilitar ou ameaçar. O assédio costuma ser um mau uso ou abuso de

autoridade, situação na qual as vítimas podem ter dificuldades para se defender" (OMS, 2014, p.12).

Dentre as expressões usadas para conceituar o assédio moral, pode-se citar Marie-France Hirigoyen (2009, p.17) denominando-o como "psicoterrorismo", conceituando o assédio moral como uma conduta abusiva direcionada a um indivíduo ou grupo realizado através de "gestos, palavras, comportamentos ou atitudes – que atentem contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa". "Acrescentam a isso a necessidade da repetição ou sistematização, ou seja, o fenômeno faz parte da rotina de trabalho do indivíduo, o que degrada seu ambiente de trabalho" (FREIRE, 2009, p.4).

Hirigoyen (2009, p. 17) explica que o assédio advém, na maioria dos casos, de um superior hierárquico, ainda que possa ocorrer entre colegas ou ainda ser mais difuso: ocorrer do superior hierárquico e dos colegas por ele estimulados. "O que é necessário saber é que se o assédio moral somente é possível quando a hierarquia ou a direção da empresa deixou isto acontecer e se omitiu". É uma conduta que gera danos graves e muitas vezes irreversíveis para o trabalhador que passa a viver uma situação que degrada a sua dignidade e o desgasta física e moralmente, haja vista, ser uma conduta praticada de forma reiterada na qual o assediante tem consciente dos atos praticados.

Alkimin (2005) explica que para que a conduta de fato ocorra é preciso que existam dois atores: o sujeito ativo – aquele que assedia (assediante) – que pode ser desde o empregador ou um superior hierárquico, até mesmo um colega que exerce a mesma função ou um subordinado e o sujeito passivo – aquele que sofre o assédio (assediado). Essa ação deve ser consciente causando um efeito danoso ao ambiente de trabalho e a integridade física e psíquica do assediado.

A conduta ser reiterada nesse ambiente de trabalho é o elemento essencial para se caracterizar o assédio moral. Segundo Nascimento (2013), para que o dano moral ocorra é necessário que a conduta seja contínua ou sistemática, transformando o ambiente de trabalho em um lugar insuportável, impedindo a continuidade do contrato, como prima a própria lei trabalhista (artigo 483, "b", da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT)). Martha Schimidt (2002, p.181) ao abordar o tema em estudo, comenta que o mercado tem um papel determinante no surgimento desse fenômeno, por ser o responsável por modificar o perfil dos trabalhadores. Desse modo, a busca desenfreada por transformar os profissionais e o investimento em pessoas mais

versáteis, competitivas e criativas podem pressionar os empregados que não apresentam esse perfil. Com isso, os rótulos estabelecidos em um ambiente laboral podem ocasionar condutas como humilhações, degradações, desvalorização de profissionais, mesmo aqueles que são produtivos, mas em funções menos relevantes.

Com isso, essa modernização das relações e uma hierarquia mais rígida, além da pressão sobre os trabalhadores e resultados acabam desencadeando esse tipo de problemática, favorecendo, assim, o surgimento do assédio moral. Segundo Reis (2006, p.7), quanto as formas de manifestação do assédio moral, pode-se destacar as piadas sobre atributos físicos ou relacionadas a religião ou orientação sexual, além do isolamento da vítima e invasão de sua vida privada. Entre outros pontos, há ainda a humilhação, as ameaças de violência, inferiorização e ridicularização perante os colegas. “São, portanto, tentativas de desestabilizar a vítima emocional e profissionalmente, o que faz com que esta perca gradativamente sua autoconfiança e interesse pelo trabalho”.

Há, nesse contexto, um conjunto de atitudes e gestos que caracterizam o assédio moral. Vislumbra-se, que o objetivo da conduta é destruir a autoestima da vítima e sua capacidade laborativa através de uma constante vigilância de suas atividades, tornando-a alguém isolada no ambiente de trabalho e também no seio familiar e em grupos de amigos. Além disso, o fenômeno pode desencadear outros problemas psicológicos na vítima como depressão, síndrome do pânico, etc. e ainda problemas com álcool e drogas (FREIRE, 2009).

Reis (2006, p.7) expõe que como consequências dessas atitudes assediadoras, “o assediador livra-se da vítima, que é forçada a pedir demissão ou é demitida por insubordinação”. Percebe-se, que o objetivo principal da conduta é extinguir o contrato com o trabalhador vítima do assédio, causando danos a sua liberdade de trabalho e a sal dignidade.

Hirigoyen (2002), em seus estudos, mostra que muitos pacientes apresentaram sofrimentos decorrentes de sua relação de trabalho e nos relacionamentos com chefes e colegas, responsáveis por causar constantes humilhações. Abordando o tema como uma violência cotidiana capaz de gerar grande sofrimento físico e psíquico para as vítimas. Dentre os relatos observados por Hirigoyen estava o sofrimento constante resultante das relações desgastantes de trabalho “permeadas de humilhações e discriminações”. De acordo com os comentários trazidos por Nascimento (2011, p.18), dessas vivencias relatadas, alguns

aspectos puderam ser melhor verificados, facilitando a caracterização do fenômeno, em especial, os “aspectos comuns às relações que lhes causavam tamanha dor, das características de personalidade dos assediadores, das consequências para os assediados, tanto na vivência cotidiana quanto em longo prazo”.

Hirigoyen (2000) ao conduzir a abordagem sobre assédio moral, explica que essa nomenclatura traz uma tríade de características agressivas: as de caráter psicológico representada pelo assédio, a de caráter ético da ação em si já que se agride a moral de outrem e, por fim, o caráter intencional da ação – já que o assediador age para agredir a dignidade da vítima. Assim sendo, verifica-se que a conduta de assédio moral necessita de alguns elementos essenciais: a repetição dos atos de violência física, moral e psíquica e a insistência do assediador em violar os direitos da vítima. A priori, é preciso ter ciência de que a constituição do termo assédio moral deriva de dois grandes campos: assédio e moral, de forma que se trata de uma conduta de violência que atinge diretamente preceitos éticos e morais do ambiente de trabalho.

De acordo com a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego – CITE (2013), assédio é todo o comportamento indesejado, baseado em fator de discriminação, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. Já no tocante a moral, trata-se de um conjunto de valores, normas e noções sobre o que é certo ou errado, proibido e permitido, dentro de uma determinada sociedade, de uma cultura (RIBEIRO, 2013).

Ademais, trata-se de uma conduta muito comum no sistema organizacional já que conta com a cobertura do poder patronal para dificultar a descoberta desse tipo de fenômeno. Não raramente, a conduta é associada a cobranças de desempenho no ambiente de trabalho (BRITO, 2010). Para Silva (2018, p.16) expõe seu ponto sobre a prática do assédio moral no ambiente de trabalho, colocando que ela é geralmente “desencadeada pela falta de empatia para com seu semelhante, fator que causa incompreensão para interpretar e aceitar a individualidade e os traços de personalidade que cada ser humano traz do seu desenvolvimento”.

Neste sentido, conforme apresentado nos aspectos históricos, desde as primeiras pesquisas, diversos teóricos vêm conceituando assédio moral ao longo dos anos. Sendo que Marie-France Hirigoyen foi quem apresentou a primeira definição do termo relacionando ao contexto laboral, para retratar a violência perversa no mundo

do trabalho. Segundo a autora, o assédio moral no trabalho é definido como qualquer “conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho” (HIRIGOYEN, 2002, p.18).

Soboll e Gosdal (2009) corroboraram com esse conceito e afirmam que assédio moral no trabalho é um processo sistemático de hostilização, direcionado a um indivíduo ou grupo, que dificilmente consegue se defender. Pode ter por efeito, ou resultado, algum tipo de prejuízo para o agredido, que pode ser simplesmente a criação de um ambiente hostil, que traga desconforto físico e emocional, ou até o adoecimento e a exclusão do grupo.

Além disso, na visão de Hirigoyen (2002) o ambiente organizacional é marcado por circunstâncias que podem ser confundidas com assédio. Deste modo, é importante distinguir as práticas de assédio propriamente dito das situações de estresse, conflito, gestão por injúria, agressões pontuais, más condições de trabalho e imposições profissionais. Brito (2010, p.14) explica que essa conduta causa desgaste psicológico, emocional e moral para a vítima e “essas condições abusivas e repetitivas no ambiente de trabalho deixam o indivíduo num estado de angústia e desolação que, fatalmente, o levará a uma situação de doenças psicológicas”.

Para Leymann (1990, p.120), o assédio moral está relacionado a degradação das condições de trabalho, levando o trabalhador vítima a uma situação de exaustão emocional, conceituando-o como a proposital deterioração do trabalho por práticas que se afastam dos preceitos éticos e morais, ou seja, abusivas. Entre as características, está a repetição a longo prazo do comportamento hostil perpetrado por um superior hierárquico ou mesmo por um colega contra um indivíduo, gerando nele um quadro de “miséria física, psicológica e social duradoura”.

Conforme aponta Freitas, Heloani e Barreto (2008), o assédio moral não deve ser confundido com desentendimentos ou pressão no ambiente de trabalho. Sendo o mesmo caracterizado por uma sequência de comportamentos negativos como: monitoração excessiva do trabalho, agressões verbais, isolamento social, tratamento silencioso, difamação, falatórios, críticas, ataque a vida privada e perseguição. Os empregados em sua maioria desconhecem o assunto, até mesmo o confundindo com o assédio sexual. No que tange ao assédio moral como uma forma de violência psicológica, cabe entender que configura uma transgressão às normas

de convívio em sociedade, e, como consequência, restringe ações e comportamentos através do uso de poder de forma abusiva, podendo causar prejuízo no desenvolvimento e danos para a saúde física e emocional da vítima (SOBOLL, 2006).

Ao referir-se à violência, sabe-se que esta pode ser caracterizada como física, psicológica, verbal, sexual ou negligência, sendo o assédio moral um tipo de violência psicológica (ZANELLI; TROMBETTA, 2011). De acordo com o Manual para Atendimento (2009) às vítimas de violência nas redes de saúde pública do Distrito Federal, a violência psicológica é toda ação ou omissão destinada a degradar ou controlar as ações, comportamentos, crenças e decisões de outra pessoa, por meio de intimidação, manipulação, ameaça direta ou indireta, humilhação, isolamento ou qualquer outra conduta que implique prejuízo à saúde psicológica, à autodeterminação ou ao desenvolvimento pessoal. Brito (2010, p.15) relembra que, nesses casos de assédio moral, algumas pessoas tem uma maior propensão a serem vítimas desse comportamento, ressaltando que o agressor tem o intuito de desestabilizar os trabalhadores, em particular “as mulheres grávidas, os homossexuais, os negros, bem como, também, os possuidores de limites físico e aqueles que são portadores de algum tipo de doença crônica”, tratando-se de um rol meramente exemplificativo já que há outras vítimas dessa conduta.

Para Bradaschia (2007, p.57) há consenso na literatura que o assédio moral deve envolver “um tratamento desleal por um indivíduo (ou indivíduos) dentro do ambiente de trabalho, que não deve ter sido estimulado ou incentivado pela vítima e que deve durar um certo tempo”. O mesmo manual relata que a violência psicológica é especificada pelo medo, agitação e hesitação, depressão, adoção de comportamentos pouco usuais, dificuldade de comunicação, desorientação e confusão, isolamento injustificado, comentários humilhantes, rudes ou queixas específicas. Sendo a violência psicológica, um tipo de violência que deixa marca emocionalmente, caracterizada por agressão dissimulada, em que o agressor toma certas atitudes com o intuito de provocar ou menosprezar a vítima, tentando fazer com que a mesma se sinta inferior, dependente e culpada (BARRETO, 2003; HIRIGOYEN, 2002).

Para Nascimento (2004) não se deve analisar somente o comportamento da vítima e a violência a ela direcionada, mas também a forma como se comporta o assediador. Desse modo, o assédio moral passará a ser caracterizado considerando-se a ação do sujeito ativo e não apenas o dano psicoemocional causado a vítima.

Para a autora, analisar o sofrimento e o dano psíquico e moral da vítima dificulta o processo de identificação do assédio moral. É o que explica Freire (2011, p.19), ao ressaltar que o sofrimento infligido à vítima não deve ser o único caracterizador do assédio moral, já que isso impede que àqueles emocionalmente mais resistentes sejam excluídos ainda que a conduta exista, nesse ponto, é preciso proteger a todos, inclusive aqueles que não desenvolvem sintomas imediatamente, mas que estão no polo passivo do assédio moral.

Bradaschia (2007, p.57) alerta que, por ser uma forma sútil pela qual se escolhe degradar psicologicamente outrem, a percepção da conduta de assédio moral torna-se uma tarefa de difícil reconhecimento e identificação, uma vez que “a vítima é envolvida em um contexto tal, que é levada a pensar que é merecedora ou mesmo culpada pelas situações constrangedoras”. Heloani (2004) explica ainda que o assédio moral é caracterizado pela intenção do assediador e se perfaz na constante e insistente desqualificação da pessoa que sofre o assédio, tornando-a fragilizada para posteriormente neutralizar suas ações e o seu poder.

Sendo assim, deve-se atentar para a conduta do assediador para que o assédio moral seja caracterizado e quais danos ela causou a vítima, além de outros elementos: como a persistência no tempo das condutas assediadoras. É uma conduta nociva a vítima por causar danos, muitas vezes, irreversíveis, ensejando quase sempre no término daquela relação de trabalha dada a incapacidade do assediado em conseguir exercer suas funções. Hirigoyen (2002, p.65) ressalta que o assédio moral é “um processo real de destruição moral, que pode levar a doença mental ou ao suicídio”.

Brito (2010, p.15), por fim, explica que o assédio moral, independentemente de ser provocado por colegas do mesmo nível profissional ou por superiores, causa graves danos à saúde psíquica e física da vítima, gerando, por conseguinte, prejuízos a própria instituição, a sociedade no geral e ao Estado, já que existe um custo social decorrente dessa conduta – tanto médico, como financeiro –, para que o indivíduo possa se recuperar, afetando toda a comunidade. Individualmente, o assédio moral debilita a saúde física e psicológica do indivíduo, afetando ainda a sua vida financeira com os custos dos tratamentos de saúde. Quanto ao Estado e a sociedade, esses também são onerados na parte financeira, “gastando recursos que poderiam ser melhores empregados. A sociedade também perde porque é violada a dignidade humana – direito fundamental garantido na Constituição”.

Destarte, o ambiente de trabalho deve ser um espaço onde não somente há condições físicas de segurança, mas que também propicie ao trabalhador a preservação da sua integridade psíquica e moral, evitando que este sofra qualquer tipo de violência física ou psicológica. A organização deve coibir e punir condutas que remetam ao assédio moral, protendo, com isso, a saúde de seus trabalhadores.

O assédio moral é identificado a partir de muitas situações e surge através de inúmeras causas e advém, em particular, de lideranças autoritárias que injetam pressão demasiada nos seus empregados, resultando eu um nível de estresse alarmante e em busca de resultados, muitas vezes, impossíveis de serem alcançados. “Esse fator, provoca uma rotatividade excessiva dos empregados, vencidos pelo autoritarismo imposto por seus superiores, que considerando ser subjugado, busca outras organizações para trabalhar e ser respeitado como ser humano” (SILVA, 2018, p. 23).

Nesse contexto, torna-se importante saber diferenciar o assédio moral dos conflitos interpessoais existentes nesses ambientes de trabalho. É essa a distinção feita por Guimarães e Rimoli (2006, p.186), ao explicar que algumas situações devem ser excluídas, como o estresse gerado pela realização de um trabalho duradouro ou mesmo pela competitividade empresarial, os maus dias, os conflitos com colegas ou as cobranças rotineiras de um ambiente de trabalho. Ademais, deve-se descartar ainda os atritos rotineiros entre colegas e as tensões e incidentes isolados “próprios das organizações modernas as quais o incremento do grau de interdependência leva a múltiplas situações de desencontro. Este tipo de desencontro não constitui *mobbing* ou *psicoterrorismo*”.

Um chefe exigente com produtividade e qualidade não pode ser confundido com um chefe que, de fato, exerce uma conduta de assédio atingindo diretamente a dignidade e a integridade do trabalhador. O assédio é uma conduta insistente e que pretende destruir a vítima, não exigir dela melhores resultados. Viana (2009) reitera que a conduta do assédio moral surge de um comportamento contínuo, persistente, abusivo, ofensivo, dentre outros, que geralmente resulta em abuso de poder ou sanções injustas com o intuito de provocar estresse e mina a autoconfiança da vítima.

Desse modo, a violência psicológica disseminada contra as vítimas é aplicada de forma frequente no ambiente de trabalho, considerando-se ainda os registros documentais relacionados a essas ações, observando as atitudes existentes “nas relações interpessoais daqueles universos organizacionais, amiúde calçada no

temor, na obediência cega aos manuais burocráticos, no medo, na disputa, na inveja e na concorrência entre os pares" (VIANA, 2009, p.12). A caracterização do assédio moral está na conduta sendo constantemente reiterada pelo assediador. A diferença entre esse fenômeno e o conflito interpessoal está justamente na frequência em que esses atos são realizados e, de acordo com Einarsen (2005), ainda pode-se considerar a possibilidade de a vítima se defender ou não. Para Bradaschia (2007, p.57) "o assédio se caracteriza por forças com poderes desiguais em oposição e sem a possibilidade de a vítima se defender".

Como bem explica Silva (2018, p.3), há diversas formas de se repreender o assediador, podendo ocorrer numa reunião, quando há exposição de um funcionário em particular, apontando apenas seus erros ao grupo com requintes de crueldade, tornando-o um fracassado em razão da crítica realizada, diminuindo a sua autoestima naquele ambiente laboral. Aponta-se ainda como causa do surgimento do assédio moral, a desinformação e a falta de preparado adequado dos gestores nas empresas "pois, são esses os principais agentes responsáveis na condução das atividades dos empregados, frente aos objetivos e metas que as empresas estabelecem para ser competitivas no mercado".

Bradaschia (2007) ao explorar o pensamento de Einarsen (2005), explica que o autor por ela citado identifica dois tipos de assédio: predatório e aquele que advém da agressão devido a uma disputa. Dessa forma, o predatório será aquele em que a vítima não provoca ou justifica a existência daquela conduta, enquanto o segundo se desenvolve como resultado de conflitos entre as partes. Nesse contexto, no assédio predatório, a vítima nada faz para provocar ou justificar o comportamento agressivo do assediador, estando apenas em uma situação em que o polo ativo está em uma situação de poder. "Assédio predatório é provavelmente causado por uma combinação de clima social, em que a hostilidade e agressividade são frequentes, com uma cultura organizacional tolerante e permissiva". Quando a agressão originária de uma disputa, tem-se que ela "se desenvolve após discussões e envolve reações de controle social e percepção de que um "mal" aconteceu (wrong-doing)".

Heloani (2006), no entanto, expõe a perspectiva de que esse fenômeno nem sempre surge do conflito entre as partes, já que, não raramente, o assediado demora a perceber que está imerso numa situação de assédio em seu ambiente de trabalho. De acordo com Hirigoyen (2002) pode-se identificar tipos de assédio moral, que correlacionam em: Descendente; Horizontal Simples ou Coletivo e Ascendente.

O assédio moral descendente é caracterizado por ser cometido pelo superior hierárquico da organização contra um ou mais funcionários, que tem por objetivo eliminar do contexto laboral a mão de obra que não se adapte ou represente uma ameaça em seu posto de trabalho.

Já o assédio moral do tipo horizontal simples ou coletivo é cometido por um companheiro de trabalho ou grupo, que possua o mesmo nível hierárquico. Ambos podem disputar o mesmo objetivo, cargo, área de emprego ou possuírem conflitos de convivência (HIRIGOYEN, 2002).

No tipo assédio moral ascendente, este é cometido por um ou vários funcionários contra o superior hierárquico da organização. Tal gestor pode não conseguir administrar corretamente ou abusar do seu poder de comando, agindo de forma autoritária e desumana. Assim, o assédio moral é revelado pelas ocorrências reiteradas em pressões emocionais e comportamentos hostis no meio profissional, não apenas na relação chefe-subordinado, mas entre companheiros laborais e de subordinados para chefe (ZANELLI; TROMBETTA, 2011).

Para manter o poder e o controle, o agressor utiliza comportamentos hostis aparentemente sem importância que vão, com o passar do tempo, ficando cada vez mais violentos, principalmente quando o assediado resiste (ZANELLI; TROMBETTA, 2011). Como afirma Hirigoyen (2002), em um primeiro momento, o assediado é desestabilizado emocionalmente e com o tempo e a frequência dos comportamentos hostis, o assediado passa a não mais saber quem está errado ou quem tem razão.

Em um primeiro momento, a pessoa assediada pode não demonstrar que ficou ofendida e ignora as desavenças e os maus-tratos. Como os ataques são multiplicados, com o tempo, o assediado é posto em situação de inferioridade e submetido a comportamentos hostis durante um período maior (ZANELLI & TROMBETTA, 2011). Sendo assim, os assediados tentam encontrar explicações para compreender o comportamento dos assediadores e, em virtude deste fenômeno, está crescendo no ambiente de trabalho, é notório cada vez mais o trabalhador denunciar esse fato que afeta a qualidade de vida do mesmo, principalmente por profissionais de baixos cargos salariais.

1.3 Causas do assédio moral

Ao se abordar o assédio moral no trabalho, pode-se identificar uma série de comportamentos repetitivos por parte do assediador, como já ressaltado anteriormente. Ademais, não é um fenômeno que acontece em uma sociedade de forma isolada, mas um problema que abrange todos os países, ainda que as pesquisas sejam escassas nesse sentido.

O assédio moral é, ainda, um processo longo que tende a se perpetuar por vários meses, levando o trabalhador assediado a exaustão física e psíquica. De acordo com Bradaschia (2007, p.67) “uma pesquisa realizada na Espanha descobriu que a duração média de um processo de assédio moral é de 15 meses para as mulheres e 18 meses no caso dos homens”. Não raramente, também se utiliza a desculpa de que a vítima é uma pessoa fraca e por isso não resiste aos atos realizados pelo assediador trazendo uma imagem deturpada desse processo que é reiterado e ocorre durante um longo período.

Segundo Bradaschia (2007, p.67), uma das desculpas mais utilizadas é a de que a vítima é reconhecidamente fraca e que o assédio não existiria já que uma pessoa fraca não poderia aguentar esse tipo de violência por tempo demasiado. “Da mesma forma, estes dados explicam porque os efeitos são tão terríveis, já que, [...] quanto mais demora o assédio, maiores são os efeitos sobre as vítimas”.

O assédio moral é, nesse contexto, um comportamento abusivo que se perpétua no tempo e que atinge diretamente a integridade psíquica e moral de um indivíduo, trazendo danos a sua vida e impedindo que exerça o seu direito ao trabalho, questões que atingem diretamente a dignidade da vítima. Implicam ainda numa relação de controle na qual a parte com maior poder submete a parte hipossuficiente a essa condição de violência. Rufino (2007, p.2) explica que o assédio moral surge de comportamentos abusivos nas relações interpessoais existentes no ambiente laboral, constatando que esses abusos refletem uma relação de poder – formal ou informal – , já que implicam numa condição de controle de um indivíduo com outrem, agredindo a sua dignidade e comprometendo, por conseguinte, sua condição e integridade pessoal e profissional.

É um comportamento que acontece de forma dissimulada. Surgindo em situações que demoram a chamar a atenção das outras pessoas que fazem parte do ambiente de trabalho, dada a sua característica inicial de ser pouco ofensiva ou de

baixa intensidade. Nascimento (2011, p.21) explica essa peculiaridade do assédio moral, ressaltando que por existir um limite para que esses atos se tornem expressivos, conhecidos por tudo e, consequentemente, punidos, o agressor passa a realizar ações sutis e perspicazes “em outras situações, quando surge de forma mais aguda, busca respaldo na legitimação da ação que o cargo oferece – há uma referência aos abusos cometidos no trabalho como naturais à relação entre chefe e trabalhador”.

A consciência da prática do assédio moral é determinante para a sua concretização. Assim, a parte assediante deve ter ciência de que suas ações implicam em uma ação danosa e que está prejudicando a vítima de forma deliberada. “O longo tempo de relações de trabalho agressivas e degradantes agrava o dano que as experiências diárias fornecem a esses trabalhadores vítimas de assédio moral” (NASCIMENTO, 2011, p.21).

Nesse contexto, tem-se que o assédio jamais será configurado se não tiver esse elemento da consciência do assediador. “Ele até poderá desconhecer algumas das suas consequências (ou todas elas), mas nunca ignorar que sua conduta é irregular e, talvez em um futuro próximo, até mesmo criminosa.” (TEXEIRA, 2009, p.22). Esses cuidados com a verificação do assédio ocorrem para que não haja banalização do termo e que os casos em realmente há o fenômeno danoso possam ser punidos como devem. Não apenas internamente na organização, mas na própria perseguição de um dano moral.

Caniato e Lima (2008) aprofundam mais essa perspectiva do assédio moral no ambiente de trabalho ao abordar a questão da discriminação, uma vez que, para eles, toda ação realizada pelo assediador tem como base a não aceitação de alguma diferença de outrem (a vítima), seja algo que ela possua ou represente. Sobre esse ponto esclarece Nascimento (2011, p.23) que o fenômeno pode ocorrer por questões funcionais – o cargo da vítima, relações informais e desempenho de suas tarefas. Todavia, há outros pontos de gatilho para esse comportamento, dessa forma, a “religião da vítima ou sua orientação sexual, nacionalidade ou gênero podem servir de mote para o assediador agredi-la”. Há ainda, claras diferenças entre vítima e agressor, como a intencionalidade da conduta, que é um fator importante para alguns autores ao caracterizarem a existência do assédio moral; “pela intencionalidade que se elege uma (ou mais) pessoa(s), através de uma característica que a diferencia e pelo qual é agredida”.

Sendo assim, a violência perpetrada pode estar relacionada a uma característica física ou social da vítima, fazendo com que o assédio perdure no tempo e a vítima sofra ataques constantes em seu ambiente de trabalho. Birman (2005) essas ações são, geralmente, premeditadas e controladoras, de forma que o agressor objetiva controlar ou supercontrolar as pessoas, seja com exigências absurdas ou através de críticas reiteradas e injustas, além da exploração da vítima e comentários desnecessários sobre sua aparência, suas escolhas e seu trabalho.

O assédio moral acontece com maior frequência do que os estudos sobre a temática podem detectar, além disso, abordam a dificuldade de se detectar a conduta do assédio moral ou até mesmo quando ela começa. Desse modo, “é preciso medir a frequência dos ataques, tanto os diretos – gritos ou insultos- quanto os mais sutis – gestos, omissão de palavras – para detectar em qual momento um conflito pontual se converte em uma perseguição ou em que momento o conflito virou assédio moral” (Luna, 2003, p. 45). Leymman (1996, p.87) defende que o assédio moral no ambiente de trabalho passa por quatro fases distintas, progredindo gradativamente, uma vez que a conduta deve ser reincidente e o assediador deve ter consciência dos atos que pratica para que assim possa ser caracterizada. Assim, a fase 1 ocorreria quando surge o incidente crítico, o momento conflituoso entre as partes, entretanto, essa conduta ainda não é assédio. A segunda fase se refere a instauração do assédio. Quanto a fase 3, “a gerência entra no conflito - geralmente quando a gerência é envolvida ela tende a aceitar a visão do assediador e ter a visão negativa da vítima; Fase 4 - Ocorre a expulsão da vítima”.

A priori, a problemática aparece como um sinal de conflito entre os atores envolvidos que passa a se desenvolver a medida que as condutas humilhantes e vexatórias ganham maior notoriedade. Nesse momento, a organização deve verificar e intervir para que a prática se desenvolva para um assédio moral. Com os avanços dos seus estudos, Leymman (1996) ainda inseriu uma quinta fase denominada de “diagnóstico errado”, como expõe Bradaschia (2007, p. 70): “as vítimas depois de serem afrontadas no trabalho ainda eram diagnosticadas por seus médicos como sendo paranóicas ou tendo depressão maníaca, adicionando ao sofrimento das vítimas a desconfiança de médicos e os efeitos de diagnósticos errados”.

Com isso, pode-se afirmar ainda que o assédio acontece em três momentos distintos: o conflito e críticas sistemáticas, a perseguição e humilhações e, por fim, o afastamento e isolamento social da vítima. Bradaschia (2007) coloca que

quando o departamento de recursos humanos identifica e intervém na situação, muitas vezes, a pessoa já está estigmatizada, dificultando a realização de um tratamento mais justo para a questão; ressaltando a pressão da organização para se livrar do problema e das pessoas envolvidas sem sequer apurar as ocorrências de forma devida.

Luna (2003) considera o assédio moral como uma das piores expressões de violência dentro do ambiente de trabalho, posto que induz a vítima ao erro premeditadamente imputado pelo agressor a vítima e por ser um tipo de agressão sutil e perversa, já que o comportamento é algo antecipado pelo agressor e executado com o objetivo de atingir e anular a vítima naquele ambiente. Bradaschia (2007, p.75), enumera alguns desses comportamentos e consequências do assédio moral realizado nos ambientes de trabalho, quais sejam: afetação da vida social/isolamento, prejudicar as tomadas de decisões e iniciativas pessoais, reportando-as como falta grave; criticar de forma reiterada e exercer críticas exageradas; dar atividades impossíveis de serem realizadas; afetação da reputação profissional e pessoal da vítima; desqualificação e discriminação; exclusão das áreas mais importantes da empresa; gritar e xingar a vítima; coagi-la; recusar ou dificultar a comunicação dela com o grupo ou com o próprio agressor, dentre outras.

Outro elemento bastante consistente no assédio moral é o isolamento da vítima. Quando a conduta se inicia, há uma tendência do agressor isolar o agredido do grupo, tornando a sua presença no ambiente de trabalho incomoda para todos em razão do comportamento adotado pelo assediador. Dejours (2001) explica que o grupo, geralmente conhece o comportamento do assediador, ainda que suas táticas sejam dissimuladas, com o tempo, o fenômeno torna-se perceptível pela maioria.

A figura do espectador ajuda a compor as partes envolvidas numa conduta de assédio moral no ambiente de trabalho. Assim, pode-se falar em três partes: assediador, vítima e espectador. Desse modo, pode-se apontar que, num grupo, “[...] a solidariedade não é dissolvida espontaneamente, mas pelo efeito de estratégias precisas e, o assédio não visa somente a vítima, mas também as testemunhas” (DEJOUS, 2001, p.13).

Hirigoyen (2001), relembra que esse isolamento da vítima de seu grupo ocorre como uma manobra por parte do agressor que ao isolá-la, impede que ela preste alguma queixa sobre sua situação de abuso ou mesmo que possa buscar alguma ajuda ou consolo junto aos seus colegas de trabalho. O propósito passa a ser

deixar o assediado totalmente sozinho e sem recursos para pedir qualquer ajuda dentro daquele ambiente. Bradaschia (2007, p. 78) ressalta que esse afastamento é uma característica crucial do fenômeno, uma vez que “o silêncio pode multiplicar os efeitos aterradores deste tipo de violência, de fato, poder falar sobre este assunto, ter pessoas que acreditam que a vítima realmente está passando por uma situação terrível pode de certa maneira atenuar o trauma”.

Sendo assim, passa a imperar uma verdadeira lei do silêncio nesses locais, no qual terceiros presenciam os atos de assédio moral, mas se omitem ou compactuam diretamente com eles, sem que impeçam ou denunciem aquela conduta de violência do assediador para o assediado. Grenier-Peze (2007b) analisa essa questão do comportamento do grupo frente a uma clara manifestação do fenômeno do assédio moral. Segundo a autora, isso ocorre em razão da autopreservação e da necessidade de demonstrar neutralidade e, por conseguinte, esse silêncio, assim, o medo da demissão induz a essas condutas de dominação e submissão.

Ainda segundo Grenier-Peze (2007b, p.43), a manipulação exercida pelo agressor está eivada de ameaças, chantagens e tem o objetivo de desestabilizar e incitar o erro na vítima, desembocando no seu afastamento por um erro ou mesmo na demissão. Ademais, depois de alguns meses esse fenômeno acaba atingindo outros, que anteriormente se omitiram frente a conduta direcionada a um colega. “Nestas situações, o sofrimento ético resulta, de um lado, da pulverização da autoestima, e ainda da culpabilização às avessas do outro sem que ele tenha sido defendido”.

Os demais passam a enxergar a conduta do agressor e a se considerarem uma possível vítima no futuro e, por essa razão, tendem a não se envolver nesse tipo de conduta, omitindo-se. Outros, tendem a participar pelo mesmo motivo: evitar se tornar uma vítima no futuro. Bradaschia (2007, p.78) relembra ainda que as pessoas também tendem a “evitar situações conflitivas e que o mundo organizacional dá ênfase à harmonia, ao consenso, ainda que não ocorram na situação concreta, não se podendo negligenciar os efeitos dos relatos e dos simbolismos organizacionais”.

Consoante Enriquez (2006, p.9), esse assédio com relação a terceiros pode tomar duas formas distintas, com a participação ativa do grupo ou com a omissão desses terceiros, quando ocorre de maneira ativa, o assediador utiliza dos demais dependentes para construir a humilhação contra a vítima. Quando de forma passiva, a apatia daqueles que compõem o ambiente de trabalho impede que o fenômeno seja denunciado. O assédio moral é um processo contínuo e se instala gradativamente no

ambiente, a vítima passa a sofrer ataques rotineiros que prejudicam seu desempenho no trabalho e na vida privada. Field (2004, p.25) demonstra que a vítima passa por uma série de estágios enquanto sofre o assédio moral, que vão desde o impacto inicial, quando a vítima percebe algo incomum naquele ambiente laboral, passando pela tentativa de dirimir ou mesmo acabar com aquela situação constrangedora, mas a empresa nega aquele fato e não auxilia a vítima, levando-a a buscar a validação ou a justiça. Além disso, há outras fases como a aceitação da experiência, “aceita a verdade do processo e das injustiças por que talvez tenha passado; 6) processo de luto - luto da perda de emprego, da perda de saúde, mudança de sua personalidade etc” e, por fim, a última fase, a que se torna uma sobrevivente e passa a reconstruir sua vida num processo lento e gradativo, mas longe do assédio moral outrora sofrido.

Por ser uma conduta que se perdura no tempo, a vítima sofre violências rotineiras e de forma reiterada, demorando tanto a perceber que está imersa em uma conduta de assédio quanto na própria recuperação. Já que o assédio moral atinge a sua dignidade e prejudica o seu desempenho e suas capacidades no ambiente de trabalho. A tendência da vítima é perder a produtividade ou o interesse pela organização, passando a evitar o agressor. “As vítimas tendem a apoiar-se em táticas de resolução do conflito e usam “evitar” ou “apoio social” se a tática de resolução do conflito não funcionar.” (BRADASCHIA, 2007, p.80).

Prata (2009, p.148) explica, por fim, que qualquer um pode se transformar em um assediador já que não há um perfil psicológico determinado quanto a isso, elucidando que qualquer um poderá ser levado pelas circunstâncias em uma determinada situação e passar a perseguir um funcionário que posição inferior ou mesmo um colega ou o próprio chefe. Assim, pode-se citar como exemplos a disputa por uma mesma vaga, ou um funcionário mais lento em suas atividades que não consegue se enquadrar nos desejos do gerente, dentre outros.

O assédio moral é, dessa forma, uma conduta de violência que envolve não apenas o agressor e a vítima, mas afeta todo o ambiente de trabalho, coagindo terceiros, seja a também praticar os atos de humilhações ou se omitindo, instaurando o medo entre os empregados em um ambiente de trabalho que deveria ser sadio e buscar a dignidade e a integridade física e psíquica daqueles que fazem parte daquela organização. A presença do assédio moral no ambiente compromete o trabalho da vítima, tornando a sua vida naquele ambiente desagradável, atingindo diretamente a

sua vida particular. Esse isolamento no ambiente de trabalho e na vida privada traz danos, muitas vezes, irreparáveis a essas pessoas.

Como explica Ribeiro (2016, p.45), o assédio gera uma série de consequências para aqueles que presenciam, além daquele que sofre com a conduta assediante, podendo significar comportamentos degradantes contra a vítima, desqualificação, críticas generalizadas, isolamento do grupo, inatividade forçada, além da fragilidade psíquica e, também, física. São implicações ainda, o comportamento abusivo e exposição ao ridículo da vítima, obrigação de realização de autoavaliações e críticas na frente de todo o grupo; podendo ser externado de algumas formas, como “a comunicação não verbal como suspiros, silêncio, olhares de desprezo, ignorar a existência, fofoca, zombarias, sarcasmos”, ou de forma mais clara, com a imposição de atividades impossíveis de serem realizadas, controle de tempo no banheiro, agressões, ameaças, dentre outros.

Muitas são ações e omissões que podem refletir uma conduta de assédio moral no ambiente de trabalho, como elencado por Ribeiro (2016), assim, esses atos podem ser tanto grosseiros e direitos, quanto realizados de forma sutil e indiretamente. É uma conduta difícil de ser analisada e verificada, entretanto, alguns pontos realizados pelos agressores geralmente são comuns e a investigação do fenômeno deve se pautar através delas. De acordo com Ribeiro (2016, p.45), é impossível enumerar as possibilidades em que o assédio moral poderá aparecer no ambiente laboral, por essa razão, há elementos básicos capazes de definir a existência desse fenômeno vislumbrando-se a prática sistemática de alguns atos “com o intuito de desestabilizar psicologicamente o trabalhador, que compromete seu rendimento profissional e sua moral**,** levando a depressão ou tristeza profunda**”.**

Nesse ponto, tem-se que ressaltar que a demora para a percepção do fenômeno e o enfrentamento tardio são problemas que devem ser solucionados por essas organizações para que a proteção ao trabalhador realmente possa ocorrer. Deve-se preservar a sua dignidade e, especialmente, o seu direito ao trabalho. Assegurando ainda o seu direito a saúde no ambiente de trabalho. A partir do momento em que um ambiente de trabalho apresenta características de assédio moral, todos esses direitos passam a ser maculados. Nesse ponto, é papel da organização verificar e punir adequadamente os assediadores para que a conduta não se repita com outrem no futuro.

Por se tratar de um fenômeno de várias causas, torna-se difícil compreender e identificar o assédio moral de forma prematura ou a partir de uma única causa. Como observado por Einarsen (1999), a conduta geralmente se concentra em dois fatores: a personalidade da vítima e em fatores psicossociais. Vartia (1996) em suas pesquisas encontrou como causas do assédio moral a falta de informações sobre o tema, as maneiras autoritárias que os chefes encontram para solucionar problemas nas organizações, incapacidade de influenciar decisões e colegas, dentre outras. Nesse contexto, nota-se que é preciso analisar as situações de forma mais contundente, observando as causas mais evidentes e comuns que fazem insurgir um conflito entre pessoas no ambiente de trabalho, sem reduzi-lo a um simples embate entre colegas, além disso, é mister interpor que a violência é resultado de uma interação entre sujeitos e fatores estruturais.

Autores identificam os fatores individuais, fatores comportamentais e clima organizacional e, por fim, os fatores relacionados às mudanças nas organizações de trabalho como elementos causadores do assédio moral. Leymann (1996) e Zapf e Einarsen (2003) divergem nessas posições, já que para o primeiro, a personalidade da vítima de nada gera influência nesse assédio moral, ao passo que os segundos autores citados, adotam a tese de que a personalidade da vítima nunca deve ser desconsiderada no processo investigativo, em particular, a forma como recebe o assédio e as consequências geradas. Para eles, dois grupos são prováveis vítimas desse comportamento: aqueles empregados submissos e os provocadores.

Assim, aqueles que são vítimas de assédio moral apresentam mais sintomas relacionados a ansiedade e depressão, são também mais dependentes e instáveis, além de ter menos habilidade social do que aqueles que não sofreram nenhum tipo de abuso. Para Seco (2003), empregados que fazem parte de uma minoria, mulheres e trabalhadores mais velhos são as vítimas mais propensas a sofrer esse tipo de abuso. Quanto se estuda os fatores organizacionais e o avanço do assédio moral nas empresas, Bradaschia (2007, p.83) ensina que, em alguns desses locais, a cultura do assédio moral parece imperar, assim, essa cultura organizacional pode ser compreendida como um “conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa ou integração interna”, funcionando como ensinamentos para novos membros como a forma de perceber e pensar aquele ambiente e em relação

aos problemas que surgem. Nesse sentido, o assédio acaba integrando a cultura de algumas empresas.

A falta de punição nessas organizações para as condutas de assédio moral também enseja no crescimento do fenômeno. E não raramente, esses comportamentos são confundidos como exagero ou com competição entre colegas. Seco (2003) cita alguns problemas que surgem nessas organizações e que desembocam no assédio moral, como a competição interna, conflito de papéis, injustiça organizacional, piadas e humilhações.

Bradaschia (2007, p.83) esclarece essas situações anteriormente mencionadas por Seco (2003) explicando que a conduta passa a ser algo incorporado a organização. Ao exemplificar a questão, coloca que em algumas empresas, brincadeiras fazem parte do rito de iniciação, que podem se prologar garantindo a adoção desse tipo de cultura naquele ambiente. “Estas piadas e brincadeiras podem ferir a auto-estima dos trabalhadores e podem ser a porta de entrada para uma situação de assédio, além de deixar implícito que os dirigentes não se incomodam com isto”.

Percebe-se que, muitas vezes, a própria organização incentiva o comportamento danoso que irá se agravar no tempo. Deixando de punir situações de assédio moral por considerar algo comum ou normal. Nesse aspecto, faz mister se atentar a explicação de Freitas (2007b, p.3-4), ao expor que as organizações são verdadeiros palcos para ações de assédio moral, já que algumas condições individuais e de grupos, ajudam na instauração de comportamentos violentos e abusivos. Ambientes em que vigoram uma cultura e clima organizacionais permissivos tornam o relacionamento entre os indivíduos desrespeitoso e estimula a complacência e a conivência com o erro, o insulto e o abuso intencionais. Assim sendo, a competição demasiada em que qualquer ato é justificável pelo bem e o crescimento da empresa, enseja em álibis constantes para os comportamentos assediadores, que passam a ser vistos como normais e resultantes da cultura organizacional daquele lugar. “A supervalorização de hierarquias, em que os chefes são seres intocáveis e inquestionáveis, torna o comportamento decente e democrático uma falha ou uma debilidade face à tirania dos intocáveis [...]”. Nesse contexto, o mundo competitivo acaba legitimando comportamentos abusivos como algo comum e fruto de disputas saudáveis, quando na realidade são desumanos e causam uma série de implicações a vida das vítimas desse comportamento.

Permitir e incentivar esse tipo de comportamento é tornar comum uma prática que causa danos, causa danos psicológicos e físicos aos trabalhadores, minando sua autoestima, empenho, dignidade e direito a um ambiente sadio de trabalho. Muitas vezes a submissão nas organizações impedem a observância e o combate do fenômeno do assédio moral e as condutas são vistas como comuns e resultados da busca por empenho e comprometimento nessas empresas.

Barreto (2005, p.51), por fim, esclarece que “o medo, humilhação, vergonha, baixa estima, isolamento e solidão” são condutas que sustentam essas práticas do assédio, que está associado ainda a “tratamentos injustos e condutas ofensivas causadas por assimetrias e relações desiguais em que impera uma administração que lidera pelo medo e ameaças”. Nesse ponto, a obediência aparece como sujeição e aceitação passiva das imposições trazidas pela figura assediadora autoritária.

Assim, as organizações de trabalho, que deveriam impedir que o fenômeno se torne uma prática comum, incentivam os comportamentos agressores, especialmente, pela falta de percepção e de combate por meio de punições e orientações contra esse tipo de comportamento danoso. É preciso preservar as relações no ambiente de trabalho. Consoante Andersson (2001, p.22), muitos fatores podem aumentar o assédio moral nas empresas, como os contratos temporários, precariedade de empregos e de direitos, e “também deficiências na organização do trabalho, na informação interna e na gestão prolongada e irresoluta de problemas organizacionais podem desembocar no assédio moral e na busca de bodes expiatórios”.

Brito (2010, p.16) explica ainda que esse assédio moral pode acarretar uma série de consequências para a saúde do trabalhador, a exemplo da Síndrome de Burnout, reconhecidamente uma doença ocupacional, que tem como característica o esgotamento físico, psíquico e emocional resultante das condições estressantes de trabalho, causando distúrbios mentais e psíquicos, estando entre os seus sintomas, o “estresse, hipertensão arterial, perda de memória, ganho de peso e depressão, entre outros problemas”. Como relatado anteriormente, as organizações têm um papel claro nesse comportamento, seja incentivando o comportamento ou se omitindo ao deixar de punir as condutas de assédio moral. Ferreira (2006, p. 17) explica que esse comportamento resulta na chamada gestão perversa, enumerando algumas características como a falta de comunicação, o incentivo a rivalidade dentro do

ambiente de trabalho, além da manipulação de pessoas visando a desestrutura das relações, a diminuição do número de cargos e a exigência quanto a uma maior produtividade, dentro outras.

Sendo assim, vislumbra-se a necessidade de uma reestruturação nas organizações para que se possa enfrentar o fenômeno do assédio moral nesses ambientes, preservando a dignidade, a liberdade e o direito ao trabalho sadio desses empregados, tutelando sua integridade físico-psíquica, em particular. Ao punir ou coibir condutas de violência, protege-se os direitos individuais dos empregados: tanto o direito ao trabalho, quanto sua dignidade e o seu direito a saúde. Há, nesse sentido, um ganho social enorme. Já que se verifica e se pune adequadamente condutas que causam danos sérios a saúde de outrem, afetando sua vida em setores cruciais para uma vida digna e de qualidade.

1.4 Principais implicações do assédio moral e consequências à saúde mental dos trabalhadores

Diante de tais considerações, pode-se afirmar que as consequências de um assédio moral na vida do trabalhador são inúmeras. Brito (2010) coloca que essas consequências são desastrosas não apenas para às vítimas, mas para todos que estão inseridos nesse processo, incluindo a família do assediado e a empresa. Quanto ao sofrimento da vítima nesse processo de violência moral e psicológica constante, Brito (2010, p.28) explica que geralmente a vítima não consegue compreender o seu próprio sofrimento, gerando a sensação de perda da dignidade, ainda que não entenda que está sob forte dominação psicológica do agressor, a submissão e o medo estão presentes.

Além desse sofrimento psicológico, há outros sinais que podem ser observados como a “insônia; aparente cansaço, condutas de dependências como bulimia, toxicomania, estresse, ansiedade generalizada, fadiga crônica, depressão e distúrbios psíquicos diversos”, dentre outros. Ao se abordar as consequências do assédio moral no âmbito familiar, tem-se que o trabalhador pode ter explosões e excessos de raiva e violência, apresentando queixas frequentes quanto ao seu trabalho, pode apresentar ainda desconfortos físicos e doenças consequentes desse quadro de abuso (CASSITO, 2003).

Elgenenni (2009, p.10) corroborando com essa afirmativa, coloca que podem acontecer ainda outros incidentes com essas pessoas vítimas de assédio moral no trabalho, citando a afrouxamento dos laços familiares, das relações de amizades, além do abandono social e de compromissos sociais. Podendo ocorrer ainda a "falta de compromisso no papel de pai, esposa e (ou) filho e suas responsabilidades; intolerância aos problemas familiares; problemas conjugais, divórcio e litígio; perda de renda e perda de projetos compartilhados".

São notórios os prejuízos que o assédio moral acarreta nas vítimas e não apenas no ambiente de trabalho, mas na sua vida de forma geral, uma vez que a conduta afeta todos esses setores. Hirigoyen (2009, p.179) expõe ainda que, no momento em que a vítima toma conhecimento da situação de agressão na qual está inserida passa a se atormentar, se sentindo desamparada e confusa. "[...] é uma sensação de rompimento violenta, de estupefação, de transbordamento ou de desmoronamento, que certas vítimas descrevem como sendo quase uma agressão física". Considerando esses problemas ocasionados pelo assédio moral, Brito (2010, p.28) ressalta que a vítima tende a não saber como sair da situação em que se encontra, resultando em uma depressão no futuro, muito em razão do isolamento do grupo, sendo o sofrimento intensificado pela solidão já que não há a quem ou coragem para pedir a ajudar necessária. Outro problema recorrente é que, quando essas pessoas pedem ajuda, não são levadas a sério, dessa forma, a vítima não encontra formas de reação às essas agressões no ambiente de trabalho, surgindo as dificuldades para exercer suas funções de forma adequada e afetando também sua vida particular.

De acordo com o manual da Fiocruz – Fundação Oswaldo Cruz (2014, p.18), as consequências do assédio moral para a saúde dos trabalhadores se refletem nas "alterações comportamentais, problemas psicossomáticos e psicopatológicos", ressaltando que "o impacto da violência na vida do trabalhador depende de fatores como intensidade e duração do assédio".

A OMS – Organização Mundial de Saúde (2003, p.16) traz um rol exemplificativo acerca dessas doenças, dentre as psicopatológicas, pode-se citar: "Apatia; Insegurança; Depressão; Melancolia; Irritação; Insônia; Mudança de humor; Pânico e fobias; Pesadelos". No rol das psicossomáticas, tem-se: "Hipertensão arterial; Ataques de asma; Taquicardia; Doenças coronarianas; Dermatites; Cefaleia; Dores musculares; Gastrite e, por fim, as comportamentais, nas quais enumera-se:

“Agressividade contra si e contra outros; Aumento do consumo de álcool e drogas; Aumento do consumo de cigarros; Disfunções sexuais; Isolamento social; Desordens de apetite.

Trata-se de um rol exemplificativo que busca enumerar algumas das consequências do assédio moral na vida e na saúde da vítima que passa a lidar não apenas com a violência em si, mas com os agravantes de ordem física e psíquica por ela gerados. Hirigoyen (2009, p.185) ao descrever os sentimentos da vítima coloca que as agressões e humilhações sofridas permanecem na memória de quem está no polo passivo do assédio, que passa a reviver essas emoções e pensamentos reiteradamente, “seja durante o dia, com impressões bruscas de iminência de uma repetição idêntica, ou durante o sono, provocando insônias e pesadelos”. Ainda que a vítima tenha necessidade de falar sobre os acontecimentos, essas lembranças levam “a manifestações psicossomáticas equivalentes ao medo”. Além disso, há uma série de implicações como distúrbios de memória e concentração, perda de apetite ou outras doenças alimentações, como a bulimia. E também abuso de outras substâncias, como álcool e fumo.

Para o ambiente de trabalho, a Fiocruz (2014, p.18) também elenca algumas das consequências mais gravosas geradas, alertando que todo o ambiente de trabalho sofre perante uma conduta de assédio moral, assim, afeta diretamente a organização “em decorrência de prejuízos financeiros ou administrativos gerados pelo clima organizacional”. Dentre as consequências acarretadas para essas instituições, cita a “queda da produtividade; alta rotatividade; aumento de acidentes e incidentes; falta ao trabalho; aposentadoria precoce; ambiente de trabalho hostil; exposição do nome da empresa; passivos trabalhistas; multas administrativas; etc.”.

Segundo Elgenenni (2009, p.10), o assédio moral pode gerar outros problemas para a empresa como a redução da competitividade no ambiente e a qualidade do produto, citando ainda a queda de produtividade tanto do grupo quanto individual, a falta de motivação, satisfação e criatividade no ambiente de trabalho desembocando até mesmo em uma incapacidade produtiva, podendo ocorrer a redução da clientela e danos à imagem da empresa. Mikkelsen e Einarsen (2001) colocam que a vítima pode ser mais sensível ou pode reagir a violência que recebe de forma mais dramática. Decerto, a vítima desenvolve comportamentos ansiosos, depressivos, desconfiados, dentre outros. A violência atinge diretamente o trabalhador, trazendo mazelas diversas a sua vida, prejudicando seu ambiente de

trabalho diretamente, além de sua vida privada por desencadear uma série de problemas psicológicos.

Quanto as consequências para a sociedade, Fiocruz (2014, p.19) ressalta que elas não se restringem apenas aos trabalhadores e a organização a qual pertecenem, repercutindo em diversas áreas sociais e também da vida do funcionário, atigindo a todos que estão, direta ou indiretamente, com ele envolvidos. “Assim, o assédio pode ter as seguintes consequências para a sociedade: Prejuízo nas relações familiares; Aumento do desemprego; Custos para tratamento e reabilitação; Despesas para a previdência social; Custos judiciais”.

O assédio moral pode causar ou agravar muitos transtornos psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais. Todavia, há, nesse contexto, uma perda para todos os setores envolvidos, mas especialmente para o trabalhador vítima do assédio, em razão dos danos emocionais causados pela conduta, danos que muitas vezes podem ser irreversíveis a depender do grau e da continuidade das agressões recebidas.

Para o agressor, que segundo Brito (2010, p.29) apresenta um comportamento psicopático, sem consciência dos prejuízos que sua conduta pode causar, deve ser considerado como um “doente que precisa de tratamento e/ou ser afastado do ambiente de trabalho. Isso é verdade mesmo quando o agressor é um grupo, pois o grupo adota o comportamento do assediador”.

Elucidando esse pensamento, Harvey e Keashly (2005) colocam que a maior dificuldade ainda é a compreensão sobre esses danos causados e como o comportamento do agressor influencia nos danos causados a vítima, considerando a frequência, se acontece de forma direta ou não. Assim, estaria essa compreensão ainda em evolução, especialmente, com relação aos efeitos negativos e sobre como os comportamentos vividos podem ser caracterizados como abusivos, já que não são apenas a intensidade, a frequência e a repetição que caracterizam esse comportamento de assédio, mas a totalidade do contexto que indicará os danos causados a vítima. Estes autores consideram que comportamentos hostis no ambiente de trabalho “são responsáveis por afetar negatividade a percepção do trabalhador sobre si mesmo (este pode não mais se considerar competente seja na vida profissional, seja no pessoal”.

Ora, é preciso analisar uma série de acontecimentos do ambiente de trabalho para se caracterizar o assédio moral. Entretanto, não se pode ignorar

sintomas comuns dessa conduta, ainda que não obedeçam às regras pré-estabelecidas, de forma que é essencial analisar o caso concreto e como os agressores e vítimas se comportam naquele ambiente para que se possa falar sobre a existência do fenômeno e suas consequências.

Sendo assim, percebe-se que o assédio moral traz prejuízos para toda a sociedade, afetando drasticamente a vida daqueles que estão envolvidos diretamente na conduta e, também das organizações e da própria sociedade. Desse modo, o assédio moral deve ser identificado e combatido pelas organizações que não podem se omitir frente a situações tão problemáticas e prejudiciais a convivência humana.

1.5 Auxiliares de serviço no setor de limpeza

Os auxiliares de serviços podem ser considerados aqueles profissionais destinados em realizar uma diversidade de tarefas em um determinado setor de uma instituição, empresa, etc., assim, os profissionais de serviços gerais do setor de limpeza, são aqueles que exercem a atividade de faxineiro, copeiro, zelador, dentre outros. De acordo com Goldeberg (1998) um Auxiliar de Limpeza é responsável pela manutenção do local com foco em mantê-lo limpo.

Ainda segundo Goldeberg (1998), são na maioria os profissionais com menor cargo salarial dentro de uma organização. Eles auxiliam na realização de serviços em geral como recebimento, separação e distribuição de materiais, atividades de limpeza, copa e conservação do ambiente.

Trata-se de uma categoria que não é sequer mencionada pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO). No entanto, utiliza-se o CBO referente a faxineiros (5143-20) ou o referente a copeiros (5234-25). Teoricamente, o trabalho exercido por esses profissionais pode ser comparado aquele exercido pelo empregado doméstico, a diferença está no fato do auxiliar de limpeza atuar no setor comercial (CBO, 2002, p.77).

Chillida e Cocco (2004) ao pesquisar sobre trabalhadores de limpeza em hospitais, concluíram que há um baixo nível de escolarização nesses profissionais e que a profissão é geralmente exercida por mulheres, haja vista, sua aproximação com o trabalho doméstico realizado em residências. Além disso, o grupo pesquisado pelas autoras apresentou uma série de doenças físicas e psíquicas decorrentes do ambiente de trabalho, apresentando-o como um grupo vulnerável dentro de qualquer instituição.

Ainda segundo Chillida e Cocco (2004, p.271), a situação desses trabalhadores de serviços gerais no mercado laboral ressalta a condição desses profissionais sem qualificação formal e que são submetidas a lógica capitalista, especialmente no que se refere a disponibilidade do uso dessa mão de obra.

Além disso, historicamente as profissões mais ligadas a limpeza e cuidados dos ambientes, seja o doméstico, comercial ou mesmo a limpeza de ruas, sofrem com o preconceito social, reconhecido como profissionais de segunda classe e, não raramente, se sentem invisíveis em um ambiente de trabalho, exercendo um trabalho pouco valorizado pela sociedade (MACIEL, 2014). Petean *et al.* (2014) ao abordar o trabalho dos profissionais de limpeza, relata que os problemas de saúde advindos de suas funções estão relacionados a falta de visibilidade, ressaltando que muitos sequer tem um lugar adequado para refeições e descanso em seus ambientes laborais.

Segundo Andrade e Monteiro (2007, p.238) esses trabalhadores de limpeza e higiene sofrem com “consideráveis problemas de saúde relacionados ao trabalho”, tanto problemas físicos – como doenças dermatológicas, respiratórias, etc, como doenças psíquicas em razão do tratamento dispensado pelos superiores e em razão da invisibilidade no ambiente de trabalho. Não raramente, frente a um problema de saúde mental, esses profissionais continuam sendo reféns das condutas naquele ambiente de trabalho pois não podem se demitir, sendo uma das consequências mais gravosas para esse grupo.

De acordo com Petean *et al.* (2014, p.627), há de se considerar que nas classes menos abastardas economicamente, os trabalhadores se omitem de falar sobre doenças já que elas são costumeiramente associadas a “vagabundagem”, assim, para que a doença possa realmente ser reconhecida é preciso que seja gravosa, impedindo o exercício das atividades cotidianas, “principalmente aquelas relacionadas ao trabalho remunerado. Queixar-se dos problemas de saúde pode significar a perda do emprego”.

De acordo com Gonzales e Carvalho (2003, p.55) a saúde mental desse grupo (trabalhadores de limpeza, em seu estudo, locados em um hospital), assim como da população, não deve ser postergada a um segundo plano, nesse ponto, a saúde mental deve ter tanta atenção quando a física (material). Ainda que se tenha ciência com relação a facilidade de se “compreender e justificar uma dor física, uma fratura, uma infecção, do que uma ansiedade, uma angústia, que é, via de regra, indefinível e indescritível para o indivíduo que passa por essa experiência”.

No entanto, é oportuno mencionar que atualmente há uma estreita relação entre corpo e mente, se fazendo fundamental que ambos estejam bem e trabalhem em conjunto para o trabalhador possa gozar de uma boa saúde. Segundo Gonzales e Carvalho (2003, p.55): “de um modo geral, ser saudável, do ponto de vista emocional e psíquico, significa melhores possibilidades de ser saudável do ponto de vista orgânico”.

Para que esse profissional tenha um bom desempenho é essencial que possua boa disposição física e mental, capacidade de cumprir ordens e determinações, capacidade de organização, saber ouvir sugestões e críticas, possuir gosto por servir, ter iniciativa e paciência. Os auxiliares de serviço sempre estão sujeitos a comportamentos hostis, sofrendo humilhação das mais diversificadas pessoas e colegas de trabalho, por serem reconhecido como profissionais de baixa situação hierárquica em uma organização (MACIEL, 2014).

De acordo com Hirigoyen (2002), os comportamentos hostis podem ocorrer simultaneamente, em quatro modalidades: (a) deterioração proposital das condições de trabalho, (b) isolamento e recusa de comunicação, (c) atentado contra a dignidade e (d) violência verbal, física e sexual. Nos seus estudos essa autora exemplifica o primeiro grupo de comportamentos práticas como: privar o acesso aos instrumentos de trabalho (telefone, computador), não transmitir informações necessárias para a realização das tarefas, atribuir serviços inferiores ou superiores às competências dos trabalhadores, ou incompatíveis com sua saúde e induzir ao erro.

No segundo grupo de comportamentos hostis, encontram-se condutas como ignorar a vítima, separá-la dos outros e recusar todo tipo de contato com ela. Na terceira modalidade, podem ser utilizadas insinuações para desqualificar a vítima, espalhar rumores, fazer gestos de desprezo, desacreditá-la diante dos demais, zombar de suas qualidades físicas, origens ou nacionalidade, criticar sua vida privada, entre outros exemplos. Finalmente, no quarto grupo de comportamentos, utilizam-se ameaças de violência física ou mesmo se agride a vítima fisicamente, fala-se com ela aos gritos, invade-se a sua privacidade, assedia-se sexualmente, e não se leva em conta seus problemas de saúde, entre outras possibilidades.

Segundo Dejours (1992, p 72) a partir do momento que o conflito “[...] não consegue encontrar uma resolução mental desencadeia, no corpo, desordens endócrino-metabólicas, ponto de partida de uma doença somática”. Portanto, os auxiliares de serviço estão propícios constantemente a sofrerem com a violência

psicológica que é o assédio moral. Ressalta-se que essa violência, refere-se a um conjunto de comportamentos que atingem, repetidamente, a dignidade dos trabalhadores, tendo por objetivo realizar pressão psicológica no ambiente laboral.

Os trabalhadores de limpeza lidam diretamente com a população de um lugar, estando presente em vários setores daquele ambiente, exercendo, nesse ponto, uma atividade essencial. Ao serem vítimas desse fenômeno, o seu trabalho resta comprometido, podendo gerar, inclusive, demissões. Além disso, prejudica não apenas seu rendimento no trabalho, mas também em outros setores da sociedade, incluindo suas famílias, por gerar danos psicológicos as vítimas que podem, muitas vezes, serem irreparáveis.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Analisar a ocorrência do assédio moral e o impacto na saúde e na vida de auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior, a partir da perspectiva do colaborador.

2.2 Objetivos específicos

Conceituar o significado do assédio moral segundo a percepção dos auxiliares de serviços gerais;

Compreender qual tipologia de assédio moral existente, identificando os comportamentos que caracterizam o mesmo.

3 PERCUSO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudo

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, por meio da qual, dá-se a liberdade para que o sujeito possa se expressar livremente, entendendo melhor a complexidade do problema e analisando as variáveis por outra ótica, o que caracteriza a pesquisa qualitativa (RICHARDSON, 1999). De acordo com Marconi e Lakatos (2004), um estudo quantitativo faz uso de amplas amostras e de informações numéricas na modalidade de coleta e análise de informações através de técnicas estatísticas simples (percentual, média, desvio padrão) e complexas (coeficiente de correlação e análise de regressão). Enquanto um estudo qualitativo examina os aspectos mais profundos e subjetivos de um determinado tema, onde relaciona procedimentos interpretativos com a representação verbal dos dados coletados por meio de perguntas em questões abertas (GIL, 2008).

Na pesquisa descritiva realiza-se o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. Segundo Gil (1999) o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Esse tipo de pesquisa pode ser entendido como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto.

Nesse tipo de pesquisa não pode haver interferência do pesquisador, que deverá apenas analisar a frequência com que o fenômeno acontece ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional. A finalidade da pesquisa descritiva é observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, contudo, entrar no mérito dos conteúdos.

3.2 Local de coleta

A pesquisa foi desenvolvida em uma Instituição Privada de Ensino Superior (IES) composta por cursos de Graduação e Pós-Graduação, localizada no interior da Paraíba, onde se analisou a ocorrência do assédio moral com auxiliares de serviços.

Para isso, foi assinada pela instituição através da Declaração da Instituição Coparticipante (APÊNDICE A).

A instituição contrata seus próprios funcionários, assim como os profissionais do apoio. É dotada de autonomia administrativa e econômico-financeira, organizada como Instituição Educacional, exercida na forma da legislação em vigor. Atualmente, a instituição conta com o total de 4.989 alunos matriculados (2018.2). Os cursos dispõem de uma ampla e moderna estrutura física com salas de aulas climatizadas, biblioteca, laboratórios, estúdios, salas de vídeo, dentre outros. A escolha da Instituição de Ensino se deu, em razão da identificação prévia quanto ao assédio moral outrora, ensejando no pagamento de multa e obrigatoriedade de realização, por meio dos recursos humanos, de evento de conscientização sobre assédio moral geralmente voltado para os profissionais de apoio e também de outros setores. Como parte do corpo de colaboradores na função de supervisora do curso de psicologia e atualmente, como gerente de recursos humanos, a pesquisadora identificou que a Instituição não se omite quanto a temática do estudo e este poderia se constituir como um campo no qual o assédio poderia ser estudado.

3.3 População e amostra

Para o presente estudo, foram selecionados os auxiliares de serviço gerais, contratados pela própria instituição, sendo responsáveis pela manutenção e limpeza de todos os departamentos, que estavam em exercício da sua profissão durante a referida pesquisa, escolhidos segundo concordância com os critérios de inclusão e exclusão do estudo.

Os funcionários são predominantemente mulheres, estando alocados em blocos de cursos distintos e setores administrativos, trabalhando em turnos, com carga horária regular de 8h/dia e demais direitos trabalhistas assegurados. Apresentam a escolaridade proporcional a média brasileira disposta pelos estudos de IDH da ONU – estudam entre 7 e 8 anos, geralmente. Apresentam idade entre 27 anos e 52 anos e a maioria trabalha na Instituição de Ensino há mais de dez anos. Apenas dois entrevistados apresentavam tempo na empresa inferior a um ano.

A Instituição conta com 44 auxiliares de limpeza, que de acordo com os critérios de inclusão e exclusão, 39 deles preenchiam estes critérios de participação no estudo. O estudo foi produzido por meio de uma seleção dos que citaram terem

sofrido ou presenciado o assédio moral no ambiente de trabalho pesquisado e que aceitaram participar do estudo. Para delimitação do número de participantes foi utilizado como critério a saturação os dados, que segundo Fontanella *et al.* (2008, p.3), nas pesquisas de caráter qualitativo, a amostra deve seguir de acordo com determinados critérios de seleção “ao contrário das pesquisas quantitativas que, ao utilizarem amostragem probabilística, não devem prescindir desta caracterização ao calcularem o “N” adequado aos cálculos estatísticos”, assegurando que por não ser necessário uma representação estatística, as amostras qualitativas tendem a ser menores que as quantitativas. Apontando, por fim, que a necessidade de “‘fechamento’ amostral exige do pesquisador a explicitação dos critérios para interromper a seleção de casos novos, tornando-os inteligíveis aos futuros leitores dos relatórios e norteadores do andamento prático dos procedimentos de captação”.

Assim, ainda de acordo com Fontanella *et al.* (2008, p.3), deve-se considerar “as questões colocadas aos entrevistados, que refletem os objetivos da pesquisa, essa análise preliminar busca o momento em que pouco de substancialmente novo aparece, considerando cada um dos tópicos abordados”, além disso, se atenta ao conjunto dos entrevistados, especialmente, e seus elementos comuns.

3.4 Critérios de inclusão e exclusão

Foram incluídos na pesquisa os colaboradores que exercitavam a função de auxiliar de serviço há mais de 6 (seis) meses na mesma instituição, maiores de 18 anos de idade. Excluiu-se da pesquisa os colaboradores que por algum motivo estivessem afastados da sua função ou do ambiente de trabalho, e que também executavam atividades semelhantes em outras instituições.

3.5 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Após a autorização institucional e aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da instituição participante, foi feita uma listagem preliminar dos prováveis participantes, sendo cinco deles excluídos segundo os critérios de inclusão e exclusão: tempo de serviço, vínculo com outro setor ou férias, restando o total de 39 participantes. Para a realização desse estudo sobre como o assédio moral atinge a

saúde dos trabalhadores foram entrevistados 39 auxiliares de serviços em uma primeira fase, a caráter de triagem, portanto, foram analisadas apenas aquelas entrevistas em que o aceno foi positivo e que citaram o assédio moral – como vítimas ou mesmo aqueles que presenciaram o fenômeno – no ambiente de trabalho. As entrevistas foram realizadas no próprio ambiente da Instituição pesquisada, em uma sala isolada, onde os participantes puderam responder a mesma e relatar as situações que serão expostas em momento oportuno.

A instituição está há 56 anos no mercado de trabalho e nela existe o setor de recursos humanos responsável pelos auxiliares de serviço, essa classe trabalhista responde a Coordenadora do Apoio, Diretor de Patrimônio e Gerente de Recursos Humanos. Existiram apenas duas gestões de recursos humanos: a primeira ficou desde o surgimento desse setor na instituição até janeiro de 2018 e a segunda que se iniciou em fevereiro de 2018 até o presente momento. As entrevistas ocorreram durante esse período de transição

Os participantes foram contatados pela pesquisadora no próprio ambiente laboral em que exercem suas funções, e, antes de ser realizada a entrevista com todos, dois deles foram convidados para uma entrevista piloto, realizada em uma sorveteria próxima a Instituição com o intuito de encontrar o lugar mais adequado para realização da pesquisa, entretanto, devido ao fluxo alto de pessoas no estabelecimento comercial, os entrevistados se sentiram incomodados, dificultando o processo da entrevista. Assim, o ambiente foi descartado. Ao concordarem e assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (APÊNDICE B), responsável por informar os procedimentos e objetivos da pesquisa, os participantes foram entrevistados. Foi informando ainda o intuito da pesquisa e todos os procedimentos que seriam realizados, além da possibilidade de desistência, a qualquer momento, sem nenhum prejuízo para a participante, além de outras dúvidas que surgiram no momento.

A pesquisa foi realizada em uma sala de aula, durante horário diverso daquele em que os apoiadores exerciam suas funções. Nesse ambiente, mais equilibrado e reservado, eles se sentiram mais confortáveis para responder a entrevista, alguns se emocionavam, choravam, ficando tensos, outras entrevistas já aconteciam mais rapidamente, embora todas fossem conduzidas com respeito ao entrevistado e suas colocações, assim como o previsto no TCLE. Foram asseguradas todas as condições de segurança, proteção e privacidade para os entrevistados.

Como instrumento de produção de dados, utilizou-se uma entrevista semiestruturada, composta por duas partes: a primeira, sobre identificação, dados sociodemográficos, e a segunda parte compreende questões norteadoras relativas à temática, como identificação do assédio moral, dados institucionais, organização do trabalho e processo do trabalho (APÊNDICE C). A duração das entrevistas teve média de tempo de 32,8 minutos, com duração mínima de 31 minutos e máxima de 37 minutos, sendo todos registrados em arquivos escritos e de áudio.

3.6 Análise dos dados

As entrevistas coletadas foram analisadas através da Análise de Conteúdo de Bardin, que a define como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, através de procedimentos temáticos e objetivos para descrever o conteúdo das mensagens e obter indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens (BARDIN, 2011).

Constitui-se, assim, em uma ferramenta eficaz para o processamento de dados, pois possibilita ao pesquisador, captar o sentido simbólico de uma mensagem e compreender seus vários significados. Enfim, esse método permite obter informações e dados que não se mostram explícitos no relato dos entrevistados. De acordo com essa autora, as fases da análise de conteúdo organizam-se em três polos cronológicos: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, inferência e interpretação (BARDIN, 2011).

Assim, as entrevistas realizadas foram transcritas na íntegra, passando por uma conferência do conteúdo relatado, visando a correção de erros e análise minuciosa do que foi relatado, inclusive o viés comparativo entre as gestões e que foi relatado pelos participantes. A pré-análise das entrevistas se deu a partir da leitura atenta de todos os relatos obtidos durante as perguntas norteadoras, de forma que apenas aquelas com acenos positivos para a existência do assédio moral foram selecionadas.

Por conseguinte, o segundo momento se deu com a escolha do material a ser utilizado nos resultados, identificando-se os pontos mais importantes para a análise. Por último, interpretou-se os relatos apresentados com base no material teórico a respeito da temática, evidenciado as conclusões sobre os dados obtidos.

3.7 Aspectos éticos

A realização deste estudo considera a Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde que rege sobre a ética da pesquisa envolvendo seres humanos direta ou indiretamente, assegurando a garantia de que a privacidade do sujeito da pesquisa será preservada, através do Termo de Responsabilidade e Compromisso do Pesquisador Responsável (APÊNDICE E).

As Entrevistas foram realizadas em local particular, com o intuito de se preservar a sua privacidade e integridade. A qualquer momento o participante poderia cancelar sua participação sem qualquer prejuízo ou ônus, os dados que permitiam a sua identificação não foram divulgados, preservando-se a privacidade dos mesmos. A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Católica de Santos (UNISANTOS), obtendo aprovação manifesto no parecer.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e discussões apresentados neste capítulo iniciaram-se pela caracterização das participantes da pesquisa, elucidando trechos das entrevistas, com o objetivo de avaliar a existência do assédio moral no ambiente de trabalho estudado. Na tabela 1, pode-se constatar a caracterização dos participantes, enumerados de um a dezessete. A tabela 2 é responsável por determinar as categorias e subcategorias a serem analisadas. A tabela 3, por sua vez, faz uma apresentação dos sintomas relacionadas ao assédio moral sofridos no ambiente laboral pesquisado.

4.1 Caracterização dos participantes

As entrevistas analisadas foram dos 17 participantes que assinalaram positivamente na etapa de triagem de assédio moral, estes exercem a profissão de auxiliar de serviço de limpeza na Instituição onde a pesquisa foi realizada, sendo três homens e quatorze mulheres. De antemão, é preciso compreender que dentre os entrevistados na triagem, cerca de 43,58% acenou de forma positiva, demonstrando ter sido vítima ou ter o conhecimento de alguém que sofreu assédio moral dentro da Instituição pesquisada.

Quanto à escolaridade, os participantes revelam poucos anos de estudo, posto que a maioria só realizou o ensino fundamental e/ou médio como mostra a tabela a seguir. Apenas um dos participantes possui curso técnico e outro, o superior incompleto. Não foi feita distinção quanto ao turno em que os entrevistados exercem as suas funções, entrevistando-se auxiliares que trabalham em qualquer dos turnos.

Percebe-se que os entrevistados atentem a média mencionada pelo Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH) das Organizações das Nações Unidas (ONU) que estimula que o brasileiro estuda cerca de 7,8 anos, considerando que a maioria dos participantes apresentam apenas o ensino fundamental ou médio. Quanto a idade apresentada, tem-se que a maioria dos entrevistados tem idade superior a 40 anos, entretanto, a idade mínima foi de 29 anos. O tempo na empresa variou de 6 meses a 11 anos. Ademais, a maioria dos entrevistados trabalha na empresa há mais de 5 anos, pelo menos.

Há, nesses termos, um conceito ainda inicial sobre o que seria o assédio moral no ambiente de trabalho, ainda que sejam relatadas condutas diversas que se

enquadrem dentro do conceito trazido pela literatura. O tempo de serviço na Instituição é variante, mas demonstra que a tendência é a dos funcionários permanecerem por mais de 3 anos exercendo suas funções, existindo funcionários que estão há mais de uma década. Somente um deles exerce suas atividades em apenas um turno, os demais dividem suas funções em dois turnos. Esse detalhamento é apresentado na tabela a seguir:

Tabela 1 – Perfil dos entrevistados

Participante	Sexo	Estado Civil	Escolaridade	Tempo de serviço na Instituição	Turno
1	M	Solteiro	Ensino médio completo	Mais de 5 anos	Manhã/noite
2	F	Solteira	Fundamental Completo	Mais de 5 anos	Noite
3	F	Solteira	Fundamental II completo	Menos de 5 anos	Manhã/tarde
4	F	Casada	Médio Completo/Curso Técnico	Menos de 5 anos	Manhã/noite
5	F	Casada	Ensino médio completo	Mais de 5 anos	Manhã/tarde
6	F	Divorciada	Ensino médio completo	Mais de 5 anos	Manhã/tarde
7	M	Casado	Ensino médio completo	Menos de 5 anos	Manhã/noite
8	F	Divorciada	Ensino médio completo	Menos de 5 anos	Manhã/noite
9	F	Casada	Ensino médio incompleto	Mais de 5 anos	Manhã/noite
10	F	Casada	Fundamental incompleto	Mais de 5 anos	Manhã/tarde
11	F	Solteira	Ensino médio completo	Menos de 5 anos	Manhã/tarde
12	M	Solteiro	Fundamental I (até 4ª série)	Menos de 5 anos	Tarde/noite
13	F	Casada	Fundamental I	Mais de 5 anos	Tarde/noite
14	F	Divorciada	Fundamental II incompleto (até 5ª série)	Menos de 5 anos	Manhã/tarde
15	F	Casada	Fundamental II incompleto (até 5ª série)	Mais de 5 anos	Tarde/noite
16	F	Solteira	Superior incompleto	Menos de 5 anos	Manhã/tarde
17	F	Solteira	Ensino médio incompleto	Mais de 5 anos	Tarde/noite

Fonte: Elaborado pela autora

4.2 Caracterização das entrevistas

Os resultados apresentados na pesquisa foram caracterizados por categorias distintas, as quais divide-se em subcategorias, conforme o roteiro de entrevista utilizado para a técnica de obtenção de dados da pesquisa. Cada relato apresentado passou por uma análise minuciosa e na integra, transcrita a partir de todas as informações da entrevista, e assim obtendo-se ideias elucidadas em trechos das mensagens, contemplando situações semelhantes vivenciadas. Para melhor interpretação foram utilizados trechos verbalizados dos auxiliares de limpeza. Em alguns trechos, verifica-se conteúdos referentes à diferentes categorias e optou-se por apresentar cada trecho respectivamente no elemento de análise que o melhor representa. As categorias e subcategorias estão descritas no Quadro 1.

Quadro 1 – Categorias e subcategorias das análises

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Descrição das atividades cotidianas	• Atualmente prazerosas e satisfatórias; • Repetitivas;
Relação chefe x colegas de trabalho	• Satisfação com relatos de medidas de perseguições anteriores • Vínculos trabalhistas satisfatórios; • Momentos de intimidação
Condições vulneráveis de trabalho	• Falta de Conscientização dos sujeitos sobre sua proteção física; • Condições propícias; • Apreensão nas atividades na gestão anterior.
Definição das atribuições	• Bem distribuídas; • Apreensivas anteriormente;
Relação ambiente de trabalho	• Ambiente Sociável; • Ambiente hostil; • Ambiente individualizado;
Relações de Trabalho	• Insatisfação com gestores anteriores; • Satisfação com a nova gestão;
Percepção sobre o assédio moral	• Conduta abusivas; • Desconhecimento do assédio moral; • Estigma a conflitos interpessoais; • Ridiculariza os seus colaboradores;

Fonte: Elaborado pela autora

4.2.1 Categorias 1 – Descrição das atividades cotidianas

Em relação a categoria “Descrição das atividades cotidianas” observou-se 02 subcategorias: A) “Atualmente prazerosas e satisfatórias” e B) “Repetitivas”. Entre os 17 pesquisados, 08 destes, referiram-se que as atividades do seu cotidiano, embora sejam corriqueiras, podem apresentar-se de forma “atualmente prazerosa e satisfatórias”, o bem-estar laboral é presente nesse ambiente.

> “Eu considero prazerosa, eu gosto muito do que eu faço, pra mim é um prazer” (Participante 6).

Entretanto, o cenário de trabalho mesmo que envolva atividades repetitivas e exaustivas, as organizações e seus gestores devem estar preparados para oferecerem condições adequadas, para que os sujeitos se sintam motivados e incentivados, e com isso, consigam desenvolver seu trabalho sem prejuízos a sua saúde física e psicológica, em uma tradução mais ampla a realização pessoal.

> “São repetitiva, todo dia a mesma coisa, mas eu gosto, hoje em dia né, porque antes, tudo o que você fazia era reclamado, sempre achava um defeito, vinha reclamar dando grito, antes a gente era maltratados mesmo, olhe antes era uma dor de cabeça tão de cabeça triste e eu chorava e eu chorava, eu só tinha vontade de ir embora, era horrível minha filha , só eu sei o que eu passei (Participante 17).

Na perspectiva de Coelho, Silva e Moreira (2017, p.119) para que haja a completa satisfação dos seus colaboradores, é necessário que as organizações estejam dispostas a promoverem o bem-estar dos seus empregados, partindo de incentivos que os motivem, pois, certas atitudes podem influenciar no interesse e dedicação daqueles que contribuem para o seu crescimento. É possível perceber isso nos relatos ilustrados a seguir:

> “São prazerosa, são repetitivas porque todos os dias a gente faz a mesma coisa, mas são prazerosas com certeza (Participante 5).

Vale destacar que o ambiente de trabalho exige que as condições ofertadas sejam favoráveis e promovidas a subsidiar o bem-estar e a satisfação, para que os sujeitos trabalhem habilmente e sintam-se motivados a todo momento. A partir da verbalização dos entrevistados, identifica-se tais anseios alcançados.

Em relação as atividades cotidianas serem “repetitivas”, dos 17 pesquisados, 09 destes, possuem tarefas recorrentes, típicas do seu cotidiano, e que, no entanto, e em meio aos dias atuais, não sofrem interferência na dinâmica das relações interpessoais, abordada na respectiva fala a seguir:

> “São repetitivas, todo dia a mesma coisa, mas eu gosto , hoje em dia né, porque antes, tudo o que eu fazia era reclamado , sempre achava um defeito, vinha reclamar dando grito, antes a gente era maltratados mesmo, olhe antes era uma dor de cabeça tão triste e eu chorava, eu só tinha vontade de ir embora, era horrível minha filha, só eu sei o que passei ” (Participante 17).

Percebe-se no relato ilustrado, a interferência no ambiente laboral não estava apenas relacionada a simples repetitividade cotidiana, mas o clima instalado, com atividades anteriores com maus-tratos convicto de constrangimento e arrogância por parte daqueles que exerciam funções imediatas a dos seus apoiares e, que atualmente, impera somente o comportamento coerente a cobrança.

Mediante, o contexto apresentado por Stephan *et al*., (2018) em processos que envolve assédio moral no trabalho, os indivíduos assediados, apresentam sentimentos com desolação e angústias, por pressão sofrida, podendo ocasionar como consequência o desenvolvimento de algum tipo de transtornos mentais no futuro.

4.2.2 Categorias 2 – Relação chefe x colegas de trabalho

Para melhor compreensão dos seus resultados, estes foram agrupados em três eixos temáticos, segundo as subcategorias encontradas. Segue a síntese das categorias e subcategorias abordadas: 1) “Relação chefe x colegas de trabalho; e seus subitens: A) “Satisfação com medidas de perseguição anteriores”, B) “vínculos trabalhistas satisfatórios “, C) “Momentos de insatisfação”.

Desse modo, dos 17 auxiliares de limpeza entrevistados, 03 apontaram que a “insatisfação com relato de medidas de perseguição anteriores” indicava abuso de poder gerando problemas de convivência e socialização presentes nas relações chefias e colaboradores, e com isso, não refletiam na “satisfação” que nos dias atuais repercutem, e que as tornam o ambiente de trabalho agradável e harmônico.

A presença de “satisfação com medidas de perseguições anteriores” referidas nas falas dos entrevistados tem demostrado que a repreensão era algo

corriqueiro em seu âmbito de trabalho e que logo após as mudanças de chefia fizeram com que certas atitudes representativas dos empregados fossem abolidas, assim como o trabalho tornou-se mais harmônico e prazeroso.

> Já tive três chefes na gestão passada a gente chegava aqui com medo, a gente tinha medo de chegar até o deposito, ela mandou a gente cortar capim, mas eu não fui não, ela humilhava a gente bastante, já chegou o dia de eu trazer minha carteira para pedir demissão porque eu não aguentava mais e saia chorando do jeito que ela tratava agente, o pior é que tudo "X" dizia a "Y" e "Y" acatava e não deixava nem a gente se defender agora tá uma maravilha minha filha pode ter certeza, quando doutora "S" e "T"" (Participante 17).

Na concepção apontada por Sobrinho e Porto (2012, p.256) é importante que a satisfação e o bem-estar estejam presentes, nas relações de trabalho, sendo estas vistas como elementos essenciais que conduzem condições psicológicas positivas entre seus colaboradores, refletindo no desempenho das tarefas cotidianas e na satisfação laboral dos sujeitos. Embora a compreensão proposta no contexto do autor possua colocação oposta, ou seja, o predomínio do assédio era algo constante observado nos trechos de mensagens dos sujeitos como em destaque:

> "Antigamente? Ah Jesus, péssima, tipo arrogante principalmente com o pessoal do apoio, não tinha gentileza, com ignorância, tipo passava o rádio logo, invés de procurar e chegar fulano venha aqui, mas não, passava logo o rádio, constrangia a gente sabe hoje tá melhor, chega conversa com a gente naturalmente, não tem esse negócio de tá constrangendo a gente pelo o rádio, nem chamando a atenção da gente sem necessidade"(Participante 3).

Os participantes relataram sentir-se injustiçados e sofriam repreensão da gestão anterior, além de muitas vezes seu ponto de vista não ser levado em consideração, conforme análise dos fatos, considera-se que elementos como estes influenciaram nas relações cotidianas desses sujeitos e nas suas atitudes hostis.

Para Soares e Fleck (2014, p.61) enfatiza em seus estudos que as relações de trabalho entre chefias e subordinados deverão ser especificamente mecanismos de trocas, que se traduz em modificações positivas ou negativas, onde são estruturadas em opiniões e percepções comportamentais de seus empregados, refletindo no desempenho de suas funções cotidianas, como algo mais que específico entre gestores e seus colaboradores, mas de certa forma harmônico.

Com isso, ao verificar as narrações, é possível identificar um comportamento autoritário relacionado ao trabalho ser cheio de estigmas negativos e

violência psicológica constante, que muitas vezes refletiram na falta de interesse pelo trabalho, baixa autoestima, sentimentos de medo individual e coletivo, exaustão; sensações estas caracterizadoras da existência do assédio moral no ambiente de trabalho, a exemplo disso, a fala a seguir afirma a injustiça sofrida:

> "[...] boa não tenho reclamar não, da gestão passada eu só tenho uma coisa pra reclamar porque na gestão passada "E" dos recursos humanos, ela me deu uma advertência que eu achei injusto, ela chegou no prédio de 10:30 da manhã eu não trabalho pela manhã eu só trabalho na parte da noite e a funcionária "D" tava batendo o ponto ai quando ela chegou e encontrou o banheiro sujo ela chamou "D" chamou eu e me deu uma advertência, em vez de ter chamado a gente e cada uma ter conversado ela me deu logo uma advertência e eu nunca tinha sido reclamada (Participante 8).

Conforme se observa na narrativa, havia injustiça cometida contra o funcionário, por parte do gestor, que no cunho de sua superioridade advertiu-o, sem antes averiguar os fatos ocorridos. Pode-se dizer que abuso de autoridade sem a investigação dos fatos, pode influenciar nas mudanças comportamentais dos sujeitos, além da quebra dos seus direitos maculados.

Na percepção de Ferreira *et al*., (2018) as injustiças sofridas pelos sujeitos nas repartições podem causar manifestações comportamentais futuras, desencadeando sentimentos como estresse ocupacionais, comportamentos de retaliação, ausência do comprometimento com o trabalho entre outros.

Em relação a "momentos de intimidação" dos 17 entrevistados, 09 participantes apresentaram em seus relatos informações relacionadas ao contexto, conforme a análise da pesquisadora, os momentos de maltrato não são apenas relacionados a rebaixamento ou críticas permanentes no ambiente de trabalho, de forma individual ou coletiva, mas com a presença de tratamentos humilhantes e intimidantes, confirmando-se na fala:

> "Minha primeira chefe foi "Z" uma pessoa maravilhosa, a segunda foi "D" ela maltratava a gente, num tem assim uma pessoa que trata as outras com os botes pronto era ela, a gente morria de medo dela, ela batia na mesa, ela jogava sabonete nos meus pés, too só falando de mim, não too nem falando o que já aconteceu com as meninas, já jogou chave em mim assim, ela passou o dedo no chão e disse que estava sujo, outra vez a gente tava lá em cima lavando uma sala, não gosto nem de mim lembra (emocionada) essa sala é bem grande ai caiu muito barro vermelho ai foi eu e mais 4 eu limpei o móvel e não saiu a mancha vermelha, eu peguei uma bucha e veja e esfreguei todinho foi impecável, ficou perfeito o sofá que era branco, ela nunca gostou de mim até hoje, não era só de mim não, era de um bucado, minha filha ela fez uma assombro tão grande mais tão grande ela gritou "A" venha aqui agora que "N" acabou o sofá não serve mais pra nada, ela fez um movimento grande

> ai por causa disso “A” me transferiu, ai too até hoje,, ai eu distanciei dela 2 anos, e houve várias outras coisas, fora que toda reunião ele me apontava e diziam que eu tinha estragado o sofá até que chegou um dia e eu pedi pra eles pararem de falar isso que já tava virando bullying que eu não tinha feito nada demais e eu era dona de casa eu sabia limpar as coisas, que por isso que eu tava até hoje aqui, que isso era muito chato, ai foi quando eles pararam mais era toda vez a mesma coisa e nas reuniões a gente não tinha vez não, eu morria de medo porque precisava do serviço, fora que já mais a gente não podia chegar 10 ou 5 minutos atrasados que é o tempo de carência, na gestão dela só não tinha um toco mesmo pra amarrar a gente mais o resto ela humilhou ela pisou a gente até quando ela pode, até que um dia Deus é bom, tem um rapaz aqui que ele é deficiente ela gritou ela fez alguma assim que um aluno de nutrição viu e fez uma denúncia . Hoje graças a Deus a gente tá no céu, antes tinha “E” também com ela tudo era carta de advertência , tudo era motivo de reclamação, quando eu fiquei sabendo que elas iriam sair, há eu fiquei morta de feliz quem não iria ficar não, ai ela ficou sabendo e disse porque você está feliz, ai eu disse mulher como eu e todo mundo estamos soltando fogos porque você maltratava todo mundo, quando eu fiquei sabendo eu ri, não por esta desejando o mau, tá repreendido mais devido a nossa situação, minha filha era coisa demais, a gente não tinha direito de entrar num deposito para tomar café (Participante 15).

Com análise do relato apresentado, percebe-se que a prática realizada por chefia e gestor anteriores, eram tidas como costumeiras, além de ameaças constantes impostas pelos seus gestores, no qual motivava que houvesse processos recorrentes e sistemáticos, característicos do assédio moral no ambiente de trabalho. Neste caso, o tipo de cobrança era algo incoerente e desnecessário, visto que um tipo de imposição de autoridade deste tipo regride a vítima a situações constrangedoras e fora das exigências de trabalho.

Estudos realizados por Pellegrine (2016) elucida-se que o assédio moral no trabalho é caracterizado por mecanismos habituais e sistêmicos, onde percorrem o envolvimento direcionado a um ou mais indivíduos, através de atitudes hostis que se repetem e persistem por muito tempos.

Em relação aos “vínculos trabalhistas satisfatórios”, 09 destes 17 entrevistados referiram-se possuírem relação aceitável e satisfatória, os resultados contidos em seus relatos, representam que apesar das divergências entre o chefe é possível manter vínculos estáveis e agradáveis mesmo no ambiente de trabalho.

Segundo Siqueira e Padovan (2008, p.206), a medida que os vínculos trabalhistas vão sendo traduzidos em satisfação pelos seus colaboradores, o ambiente laboral mesmo que se torne repetitivo e exaustivo, tende a ter as condutas traduzidas positivamente na produtividade e na realização de tarefas cotidianas, assim como nas suas relações sociais, e consequentemente no melhor desempenho.

4.2.3 Categorias 3 – Condições vulneráveis de trabalho

A partir da análise dos relatos dos participantes, emergiram 3 subcategorias específicas relacionadas a condições vulneráveis de trabalho: A) “Falta de sensibilização dos sujeitos sobre sua proteção física”; B) “Condições propícias”, C) “Apreensão nas atividades na gestão anterior”.

De modo, há “falta de sensibilidade dos sujeitos sobre proteção física”, dos 17 entrevistados, apenas 01 relatou um tipo de inflamação ocular, devido a falta do uso do equipamento de proteção individual (EPI), que apesar da instituição disponibilizar todos os equipamentos de proteção e treinamentos a seus funcionários, o mesmo não seguiu as recomendações, ocasionando o mesmo problema três vezes consecutivas.

> “Não, o único problema que eu tive que já aconteceu 3 vezes foi um terçol no olho que a médica acha que é por causa dos materiais de limpeza e pediu pra que eu usasse os óculos, porque eu não usava” (Participante 4).

Sobre isso, os indivíduos que trabalham expostos a riscos e que não utilizam os equipamentos de proteção individual, que devem ser disponibilizadas pelas empresas, ou que ignoram seu uso, estão mais propícios a desenvolverem diversos tipos de agravos a sua saúde.

Comparado com os estudos realizados por Cisz (2015), as doenças ocupacionais ou do trabalho são aquelas que podem ser adquiridas em circunstâncias aos diversos tipos de atividades, ou seja, sobre condições especiais em que o trabalho é realizado, podendo ser prevenidas com o uso de equipamentos de proteção individuais e coletivo. Neste sentido, a empresa deve disponibilizar treinamentos, assim como cobrar o uso, caso não haja a conscientização dos indivíduos, medidas devem serem tomadas como advertências ou demissão. Nesse sentido, é oportuno ressaltar que a empresa em questão disponibilizava os equipamentos adequados.

Quanto as “Condições propícias”, dos 17 entrevistados, 13 destes, partindo do pressuposto de interpretação autoral, que apesar do ambiente laboral, ser como qualquer outro, demandam circunstâncias que expõe a riscos ou dificultam as atividades diárias, não há relatos sobre quaisquer tipos de relação de exposição com ou sem proteção que trouxesse doenças ocupacionais a seus colaboradores.

Os entrevistados afirmam ainda que suas atividades são baseadas em treinamentos, conforme o setor de atuação funcional e, atualmente, as exigências são coerentes com a própria demanda dos seus setores, sem demandarem abuso de autoridades ou apreensão. Sendo assim, é dever das empresas manterem as condições favoráveis e propícias aos seus trabalhadores, principalmente aqueles que estão em situações de riscos constantes, capazes de comprometer a sua saúde e segurança (TERRIN e OLIVEIRA, 2007).

Na subcategoria “Apreessão nas atividades na gestão anterior” dos 17 pesquisados, apenas 03, relacionaram os riscos ou dificuldades a sentimentos de apreensão sofrida, durante a chefias anterior, relacionadas às cobranças excessivas e ameaças de demissão constantes, causando incertezas de permanência dos mesmos na empresa, mas que no momento não são mais presentes. A exemplo disso, relatos dos participantes:

> “Não, assim sempre tinha aquela pressão pra gente fazer algo” (Participante, 11).
> “Não, mais antes a gente vivia em pânico vinha trabalhar com medo de chegar aqui e tá uma demissão” (Participante 15).

Na análise dos fatos, observa-se nas falas a ocorrência de condutas contra a dignidade moral das vítimas, perpetuando que o assédio moral era constante e cheio de ameaças e repreensão por parte dos seus superiores. Sobre isso, Aguiar (2015, p.198) enfatiza que o assédio moral nesses casos é considerado como assassinato psíquico, no qual reflete inúmeros processos de acusações onde o sujeito é incriminado e intimidado a todo momento com perseguições constantes, sendo submetido a direções de abuso do poder por parte dos seus superiores.

Hirigoyen (2006, p.15) considera o assédio ou o ato de assediar a “submeter sem trégua a pequenos ataques repetidos”, se perfazendo em um ato que “só adquire significado pela insistência”. Como relatado nos casos dos entrevistados, a conduta das coordenadoras era insistente e direcionada a vários funcionários. Muitos das consequências do assédio moral também podem ser verificados nos depoimentos dos entrevistados, especialmente, no que se refere a saúde mental.

4.2.4 Categorias 4 – Definição das atribuições

Considerando os resultados da investigação, chegou-se à divisão categórica de forma distintas, conforme analisado na categoria: 4) “Definições das atribuições” e seus subitens: A) “Bem distribuídas; B) “Apreensivas anteriormente”

Desta forma, em relação as atribuições serem “bem distribuídas”, 15 auxiliares de limpeza possuem suas atividades definidas, as atribuições são definidas a partir do momento do contrato, cada trabalhador é designado para a sua função, setor e a carga horária a ser trabalhada. A exemplo das definições das atribuições, a seguir alguns trechos das falas:

> “São sempre bem definidas, é tranquilo” (Participante 14).
> “São sim, todos os dias eu já sei o que eu vou fazer” (Participante 8).

Em relação a “apreensivas anteriormente”, segundo os relatos de 02 entrevistados, as tarefas sempre foram definidas, mas existia imposições e sobrecarga de serviços, nas quais as atividades laborais causavam exaustão e cansaço, impostas por violência psicológicas e ameaças de demissão constante.

> “[...] não, mais antes a gente vivia em pânico vinha trabalhar com medo de chegar aqui e tá uma demissão “(Participante 15).“assim, era mais, eles tiravam a gente do serviço da gente, hoje diminuiu mais ainda, chama porque é preciso” (Participante 11).

É perceptível nos relatos mencionados, que hodiernamente existe colaboração, de acordo com as necessidades do serviço, mas não uma demanda frequência, tudo é realizado de forma harmônica, espontânea e sem pressões. Pode-se afirmar em outras palavras, que os resultados gerados em meio a conflitos interpessoais, tem como consequências as dificuldades de convivência, sendo que podem trazerem reflexões negativas e impulsionar a competitividade para alcançar destaque dentro de uma empresa. Outro ponto comum observado nas verbalizações, é que as formas indiscriminadas de assédio moral, corroboram para a deterioração do ambiente laboral, “aflorando sentimentos de concorrência, rivalidade e medo” entre as vítimas (PINTO, 2011, p.28).

4.2.5 Categorias 5 – Relação ambiente de trabalho

Em consonância com a análise dos relatos, obteve-se na categoria “Relação ambiente de trabalho”, os seguintes subitens: A) “Ambiente sociável”; B) “Ambiente hostil “e C) “Ambiente individualizado”.

Mediante a percepção dos entrevistados, os relatos elencados estão relacionados ao “Ambiente sociável”, segundo a análise contextualizada da pesquisadora, dos 12 pesquisados, afirmam que o ambiente do trabalho é solidário, e sempre existiu cooperação mútua e, atualmente, é cada vez mais evidente essa solidariedade, exemplificada na fala a seguir:

> “[...] todo mundo se ajuda, a gente sempre tá junto, pra todo mundo ajudar o outro, sempre que alguém tá precisando a gente vai lá e ajuda, a gente trabalha em grupo” (Participante 10)

É perceptível no relato do P10, que o ambiente, possui uma cooperação mútua e sociável, onde é abordada a coletividade como parte integrante de sua vivência laboral, mas que quando comparada as gestões anteriores, a coletividade quase não existia, e era base de pressões e retaliações as vítimas.

Para Silva (2015, p.235) o ambiente de trabalho deve ser provido de uma organização de apoiadores, cujo fatores podem ser diversos e que contribuem para a mediação dos processos decorrentes entre a divisão do trabalho, incluindo a divisão das tarefas, a repartição, a definição das cadências, o modo operatório prescrito entre outros.

A partir do relato ilustrado a seguir, nota-se a influência das relações sociáveis de ambiente de trabalho anterior verso o posterior:

> “hoje em dia é, bem sociável mesmo, hoje dá minha parte, a gente se sente menos pressionado, não trabalha com medo, com insegurança de por qualquer coisa perder seu emprego, hoje a gente pode até perder, mais eles fazem de tudo para não perder o funcionário, muda de setor essas coisas”(Participante 5).

O presente relato ilustrado, apresenta o ambiente laboral que anteriormente era contido de violência pessoal, moral e psicológica, assim como imperava a insegurança, os sujeitos assediados eram pressionados e temiam em perder o emprego, e com isso, eram induzidos a condutas abusivas de dominação e subordinação. Segundo relato do P5, as mudanças setoriais fizeram com que a

percepção de insegurança fosse abolida. Neste sentido, o medo da demissão é visto como um dos principais aspectos que obriga ao trabalhador a manter-se calado diante de determinadas situações vivenciadas, e com isso, submete-se a determinadas condutas organizacionais.

Cardoso e Silva (2014) consolidam em seus estudos a importância da boa convivência entre as relações interpessoais laborais, uma vez que influenciam no bom desenvolvimento organizacional, promovem um clima harmônio, sadio e interativo, onde os sujeitos desempenham melhor suas funções e tarefas cotidianas com prazer e satisfação.

Quanto ao “ambiente hostil”, 04 dos auxiliares de limpeza afirmaram que a competividade é algo típico e característico, mas não perceptível entre os demais participantes e que em tempos remotos sofriam influência dos seus superiores. Como pode se verificar no relato a seguir:

> “antes com certeza, era competitivo, tinha pessoas que eram mais próximas que se ajudavam. Hoje tá bem melhor, quando acontece alguma coisa a gente vai lá e conversa, a competição existe pouco era mais na gestão passada o apoio não tinha vez não, era só a voz da coordenadora, já hoje a gente tem vez, tem abertura pra falar, pra conversar, a gente chega e fala tenta resolver entendeu” (Participante 3).

Percebe-se no relato do Participante 3, que a relação de competição existente no ambiente de trabalho era um processo individual e influenciável, onde a comunicação era quase um processo inexistente. O ambiente de trabalho em si, é caracterizado por uma competitividade, principalmente por aqueles que não possuem uma estabilidade de permanência, mesmo que não seja evidente tal situação.

Vale destacar que o dano moral é uma das consequências jurídicas, assim como a defesa dos direitos dos trabalhadores e, apesar das leis federais brasileiras não possuírem uma norma especial em relação ao assédio moral, apenas para o assédio sexual e dano moral no trabalho, a Justiça do trabalho possui leis específicas que contemplem esse tipo de tratado (PELLEGRINI, 2016, p.171).

Em relação a atitude dos colaboradores serem baseadas no “ambiente individualizado”, apenas 01 entrevistado referiu-se de maneira negativa, considerando como algo e imposto por seus superiores, mas que atualmente baseiam-se na ética profissional sociável, evidentes em trechos da fala:

> “Antes era mais individualizado essas coisas aí negativas” (Participante 11).

Observa-se que algumas posturas individualizadas eram adotadas por colaboradores na gestão anterior, e que de certa forma, eram julgadas pelo coletivo como algo negativo, uma vez que, havia interferência nas relações laborais e no desempenho funcional do trabalho. Nesta percepção, não se sabe ao certo se este tipo de postura era influenciado por gestores ou pela própria característica dos sujeitos nas organizações laborais. Desta forma, ninguém permanece só em uma organização, pois todos os indivíduos necessitam compartilhar seus conhecimentos e aprendizagem para o crescimento e bem-estar de uma empresa ou organização, e, portanto, as ações devem ser pautadas conjuntamente e não individualmente, mesmo que o âmbito laboral colabore para essa existência (MACARENCO, 2006).

4.2.6 Categorias 6 – Relações de trabalho

Em conformidade com a análise da categoria apresentada, obteve-se como resultado em síntese os seus subitens subsequentes: A) “insatisfação com gestores anteriores”; e B) “Satisfatório com a nova gestão”.

Diante da analise realizada sobre ‘’insatisfação com gestores anteriores”, dos 17 entrevistados, 03 destes, relataram que sofreram algum tipo de repreensão pela coordenação anterior, havia um clima instalado no ambiente laboral, movido pelo constrangimento e arrogância por parte daqueles que exerciam funções imediatas a dos apoiares, e nos momentos atuais, o respeito mútuo é pautado entre coordenação e apoiadores. A partir da verbalização a seguir, é possível identificar as relações nas mudanças a gestão anterior a distinta a atual:

> “Na gestão passada eu mudaria como foi mudado né muitas coisas, na gestão passada eles constrangia muito a gente a forma de conversar, ela não tinha lugar e nem hora. Hoje não mudaria nada, do jeito que tá hoje tá bom, na gestão passada o apoio não tinha vez não, era só a voz da coordenadora, já hoje a gente tem vez, tem abertura pra falar, pra conversar, a gente chega e fala tenta resolver entendeu” (Participante 3).

Como foi mencionado anteriormente, os casos de assédio presenciados pelos participantes, era algo frequente e corriqueiro no ambiente laboral, não havia um local e horário predestinado para o seu acontecimento. Destaca-se que na gestão passada, os apoiadores eram desqualificados tanto de forma individual como coletiva, uma vez que não possuíam apoio e livre expressão. No momento atual, é possível

manter um diálogo sadio e solucionar problemas, buscando soluções plausíveis para as situações conflituosas.

Em conformidade com Silva (2015, p.232), o assédio moral pode se expressar na vida do trabalhador como algo incerto, na qual os indivíduos são contestados sobre sua própria capacidade, competência, implicando assim em danos no ambiente laboral, estabilidade de vínculo empregatício e problemas psicológicos graves.

Em relação aos momentos atuais serem “satisfatórios e agradáveis” dos 17 auxiliares de limpeza, 14 destes relataram que não mudariam nada, que se sentem motivados e felizes no trabalho, e, dessa forma, as mudanças já foram realizadas na gestão anterior, e que no momento atual, a satisfação é cada vez mais perceptível.

No decorrer da análise das entrevistas, foi possível perceber que, com o novo cenário de mudanças, os conflitos existentes já não fazem parte do ambiente laboral, que a harmonia é prevalecente. Veja:

> Não como eu falei hoje em dia tá bom, tá melhorando cada vez mais, a gente não tá trabalhando com aquela pressão com aquele medo, de tipo se não fizer sai entendeu, aí hoje em dia tá bacana, mudaria pra melhor ainda porque cada vez tá ficando melhor (Participante 5).

Observa-se no texto de todas as falas que o ambiente laboral anterior, sempre foi contido de pressões pelo desempenho quantitativo, além da despersonalização do trabalhador, gerando em torno do medo, mas que, no momento, não é mais perceptível e que as cobranças são coerentes com suas funções.

Conforme Coelho, Silva e Moreira (2017, p.122) a satisfação laboral deve ser compreendida como uma conduta, a ser adotada em todas as organizações de trabalho, entre as quais deve haver “boa comunicação entre os gestores e colaboradores, efetivação, estabilidade, companheirismo entre os colegas de equipe e remuneração”. Ainda de acordo com os autores, a satisfação do trabalhador é um dos maiores desafios encontrados pelos gestores, visto que é algo subjetivo que irá depender da autoavaliação do próprio colaborador em relação ao âmbito laboral, referentes aos seus aspectos afetivos e cognitivos, buscando o comprometimento e dedicação ao trabalho, e consequentemente o seu bem-estar.

4.2.7 Categorias 7 – Percepção sobre o assédio moral

Nas subseções seguintes serão analisados os resultados da categoria e subcategoria “Percepção sobre o assédio moral” agrupados em cada uma das quatro principais dimensões: A) “Condutas abusivas”; B) “Desconhecimento do assédio moral”; C) “Estigma a conflitos interpessoais; D) “Ridiculariza os seus colaboradores”.

Na análise da temática “condutas abusivas” destaca-se que, dos 17 entrevistados, 10 destes sofriam algum tipo de repreensão, violência verbal, ameaças constantes, inferiorização e humilhações dos seus superiores anteriores. Em alguns casos, existiram pedidos de demissão por não suportar a pressão sofrida. Percebe-se a relação do assédio moral no relato a seguir:

> “Sim, há durante 4 anos já passei por muita coisa, nem tudo é praticado tipo ética, moral. Já eu já vivi logo quando eu entrei com a outra pessoa eu passei por isso e eu tive vontade meu sonho de agredi-la , mas esse era o meu trabalho e eu precisava, eu precisei engolir muita coisa, algumas pessoas são muito arrogantes, eu entrei nessa empresa e foi uma coisa que me fez mal até hoje, sou sincera a lhe dizer, eu sempre fui muito sincera e aqui eu fiz me cavar a gente tem que apanhar na cara e ficar calado mais, nem tudo você pode falar tem umas coisas que você tem que guardar pra você e eu tive que aprender a fazer isso, então no começo foi muito difícil você ver uma pessoa te agredir com assédio moral e não poder dizer nada, porque algumas pessoas foram demitidas por isso. Um caso especifico foi que um momento eu trabalhando sozinha e ai eu precisei de ajuda, só que eu não pedi ajuda antes, tava tendo reforma e eu tinha que limpar porque ia haver aula e o tempo passou e eu me encontrei sozinha no meio da bagunça ia ter aula daí eu fui pedir reforço já era muito tarde ai eu levei uma porrada nesse dia, muita bronca na frente dos colegas e aquilo foi muito chato pra mim, e eu pensando meu Deus o que foi que eu fiz, parecia que eu tinha matado alguém, as colegas tudo vendo, daí eu descobrir que eu tive uma crise nervosa porque eu fiquei toda intoxicada nesse dia ela ficou com medo, ela ficou até preocupada, porque eu fui parar no hospital e a partir daí nunca mais parei com isso, eu me sentir impotente como pessoa, quis pedir demissão, eu não tenho raiva da pessoa eu não consigo sentir raiva, ela tinha problemas tanto quanto eu, eu estava em situação muito delicada pois meu pai estava morrendo e eu estava desesperada , nesse tempo eu tava tão desesperada que eu sofri um corte, desse corte eu tomei oito pontos e esse corte se abrir, era tudo de uma vez parecia que o mundo tava desabando, meu pai morreu , minha vida teve que voltar ao normal, eu tive que conviver com a pessoa, as vezes era insuportável, as vezes eu chegava no trabalho já chegava com raiva, não tem coisa pior, mais aí ela foi denunciada várias vezes e ela saiu ai melhorou, e a nova ela sempre pede por favor ela é uma parceira e parceira minha ela foi muito, eu passei muita coisa e ela tava ali me apoiando” (Participante 14).

Observa-se agressões de caráter continuado contra a vítima, assim como era perceptível que a ela possuía conhecimento sobre o significado do assédio no âmbito de trabalho, e apesar das denúncias serem efetivas não apenas de um sujeito,

mas do coletivo, o agressor continuava a manter a mesma posição e postura, e assim dava continuidade as ações de intimidações as vítimas na frente dos seus pares, como forma de exemplo, para que não houvesse questionamento de sua autoridade, os sobrecarregava de serviços, não permitia que houvesse ajuda mútua, levando muitas vezes as situações extremas.

Neste caso, o agressor aproveitou-se da situação da vítima, do seu estado emocional por problemas pessoais e intensificava a agressão. A vítima tentou inúmeras vezes esquiva-se e denunciar o agressor, pedindo demissão do seu cargo, mas o agressor não permitiu a sua saída, mantendo suas agressões verbais e perseguições.

De acordo com Vasconcelos (2015, p.822), no ambiente laboral, as agressões de caráter continuado independem do contexto utilizado, expõe o indivíduo a situações humilhantes, e uma vez exposta, as vítimas apresentam comportamento de iniciativa de guarda, mantendo relações diretas e em conformidade com organizações e estilo da gestão, no intuito da garantia do vínculo empregatício. Assim, o trabalho é visto como sendo um alçado de esferas centrais na vida do trabalhador, e apesar das manifestações direcionadas para a quebra do vínculo empregatício, os sujeitos se expõem a diversas situações no intuito de garantir a satisfação de suas necessidades e possibilidade de autonomia e independência, direcionando a realizações de seus sonhos pessoais e familiares (PELLEGRINE, 2016, p.33).

Observa-se ainda que o trabalho exerceu forte influência em suas vidas pessoais e profissional, e que atualmente não demandam tamanha influência na realização de suas tarefas diárias. Diante dos relatos, pode se dizer que a humilhação e ameaças de demissão são constituídos como um risco invisível, porém concreto; que pode estar evidente nas relações de trabalho e saúde dos trabalhadores, podendo revelarem uma das formas mais poderosa de violência sutil nas organizações (SILVA, 2015, p.241).

De acordo com Aguiar (2015) tem-se que as vítimas que sofrem de assédio adquirem mecanismos de defesa contra seus agressores e, muitas vezes, quando não conseguem são obrigados a uma adequação das normas para a própria sobrevivência no coletivo. Em relação ao “desconhecimento do assédio moral”, dos 17 entrevistados, 04 destes, referiram-se em seus relatos, não reconhecer o significado do assédio e muito menos presenciou quaisquer tipos de situação relacionada, assim, dando

continuidade a narrativa, os participantes negaram ter sofrido algum tipo de situação constrangedora ou apreensiva. No contexto investigado, tem-se:

> “já, eu acho que é agredir um ao outro né eu nunca vivenciei, eu já ouvi falar de fora né aqui dentro eu num ouvi não, pelo menos nesses 8 anos nunca aconteceu” (Participante 2).
> “não, não sei o que é. Já vivenciei sim, as atividades no começo foi um pouco difícil né ai eu acho que já passei, o que me explicaram , acho que aconteceu na primeira semana, 3 meses atrás, aconteceu por cerca de um mês , eu fiquei preocupado de não ficar na empresa né, pra mudar a situação eu mostrei serviço mesmo” (Participante 12).

É evidente a diferença de insciência dos entrevistados, percebe-se que existe informação sobre o assédio, mas que ela nega ter vivenciado algum tipo de situação constrangedora e muitos menos ter ouvido falar, considerando seu tempo de permanência que ela está na empresa. Na análise, ele possui déficit sobre o significado do assédio e até relaciona as informações a permanência na empresa, mostrando serviço. Em contrapartida, dos 04 participantes, referiram-se terem sofrido algum tipo de indutiva relacionada ao assédio, tanto de forma horizontal como vertical. Dessa forma, deduz-se que conhecimento sobre o tema era mínimo, mas, ao serem esclarecidos passaram a relatar características do fenômeno que ocorreram naquele ambiente.

Muitas vezes o assédio moral demanda tempo para ser percebido pelas vítimas, ou do ponto de vista de Carlotto (2012, p.125), sendo que os sujeitos assediados, nem mesmo possuem a consciência que as situações vivenciadas, podem ser classificadas com assédio ou maneiras adotadas para lidar com as situações cotidianas. No entanto, essas vão sendo abandonadas aos poucos por uma atitude de resignação e submissão.

Quanto a subcategoria “Estigma a conflitos interpessoais;”, de modo geral, foi possível identificar que 02 entrevistados afirmaram terem sofrido assédio tanto vertical como horizontal e que de certa forma influenciava na competição interna e o individualismo extremado.

> Já a questão dessa parte eu acho que sofri duas vezes por conta disso, uma por “E” e a outra por essa colega de trabalho, eu até questionei com “A” que eu estava sofrendo assédio moral da minha própria colega de trabalho. Essa minha colega foi assim, sempre que as meninas me chamavam no rádio “N” você pode fazer isso ou aquilo direto ai outra pessoa pedia pra ela ir ai ela dizia vou não que meu nome não é fulano tão chamando fulano, ai aquilo foi aumentando o ciúmes dela em relação comigo e as outras meninas chegou

> a um ponto dela insinuar que não sabia o que é que eu tinha com determinado professor que quando o professor chegava eu tratava ele de meu amor, meu querido entendeu o senhor quer café essas coisas, mais não era uma forma de falta de educação nem de respeito porque assim é o jeito que eu trato todo aluno, isso é uma forma que eu trato assim o povo, não sei se era ciúmes ou inveja ai eu fui até a sala de “E” conversar com ela, ela veio me questionar esse jeito de conversar minha nada haver ai por isso que ela me trouxe para cá, faz de 2 anos em setembro de 2016, o assédio de “D” sempre ela soltava essas coisas assim mais eu levava na esportiva , ai quando foi com cerca de 15 dias direto foi que eu não aguentei e pedi pra sair, eu me sentia não sei bem a palavra a lhe dizer, eu achegava a ponto de eu chegar de noite e ela me chamar na sala pra me dá reclamação, as vezes até mesmo porque teve um dia que eu viajei pra receber um dinheiro em João Pessoa de desrespeito a faculdade mesmo quando a gente trocou de empresa ai quando foi pra receber tinha que receber lá, ai a gente foi, fui em uma sexta-feira ai não tinha como eu arrumar as salas da Ascom, ai quando foi na segunda-feira que eu cheguei que fui arrumar ai não deu pra mim arrumar, porque era pequenininha a sala e tinha 6 pessoas lá dentro ai eu não entrei deixei pra noite, ai quando foi a noite que eu cheguei ela veio me dá grito, ai foi quando eu me estorei , eu joguei meu chá nos pés dela e disse que ia embora, ai ela disse não eu não too despedindo você não, ai eu disse não você não tá me despedindo não até porque você não é a dona e não tem direito de nada daqui eu apenas too dizendo a você que não vou ficar aqui assim, com uma pessoa me tratando indiferente desse jeito e me dando grito e me reclamando a cada minuto eu prefiro sair, e nem se preocupe amanhã logo cedinho eu too na porta de “J.L” e assim eu fiz, fui lá na sala “J.L” conversei com ele ai ele me mandou eu voltar e conversar com “A” pra ver se eu tinha solução pra o meu problema, ai passei 2 dias sem ir pra faculdade pra trabalhar, ai voltei e conversei com “A” ai ele foi e disse se eu quisesse voltar o serviço tava lá não tinha colocado ninguém no meu lugar e se eu quisesse tava lá, ai eu fui pra casa quando foi a tarde eu liguei pra ele ai eu fiquei com aquilo é uma situação que eu vou ter que conviver com ela, então não vai mudar né, ela não vai mudar, porque o jeito dela não muda, ela vai ser sempre aquela pessoa arrogante, ela pode passar os problemas as dificuldades da vida dela todinha mais ela é uma pessoa sempre arrogante, ela não tem jeito ela jeito pra falar com ninguém, ela dizia há é porque você não gosta de receber ordens, ai eu dizia a ela eu trabalho com ordem o que me incomoda em você é o jeito que você dá ordens, você não sabe, você não é obrigada a gostar de mim, mais eu também não sou obrigada a ficar escutando abuso seu ai pronto, ai eu fui liguei pra “A” e disse a ele que se fosse pra mim trabalhar no mesmo setor que eu ficasse junto com ela ai ele não me mudou ai eu disse pois eu também não quero, ele perguntou se eu tinha certeza eu disse tenho certeza, ai fui até o setor pessoal na fundação pedi minhas contas e sai e passei dois anos, ai dois anos depois, fui lá e falei com “A” novamente e ele me colocou, agora tá tudo bem, procurei ajuda de “A” e “J.L” (Participante 10).

Analisa-se no relato a forma como a situação foi conduzida, o assédio foi representado nas duas formas – vertical descente e horizontal ascendente –, mas a que prevaleceu foi a descendente, praticado por superiores hierárquicos, visto que o conforto pessoal da vítima foi motivada por acusações insinuantes de relações intimas no ambiente laboral, deduzida por apoiador e afirmado pela gestora do setor. Em outras palavras, além das pressões cotidianas, 02 entrevistados na subcategoria,

referiram que receberam gritos, condutas gerenciais autoritárias, nas quais geravam conflito interpessoal assimétrico no ambiente laboral.

Vasconcelos (2015, p.824) evidencia que os conflitos existentes no ambiente laboral representam uma grande relevância nas condutas dos sujeitos, uma vez que os indivíduos identificam que tais práticas indutivas podem ocasionar processo gradativos e inconscientes de destruição psicológicas em sua vida, além de degradar a dignidade das vítimas e, tem como consequência, a crescente rotatividade funcional, gerando custos de entrada e saída, e ainda os gastos com reintegração.

Em relação a “ridiculariza os seus colaboradores”, dos entrevistados apenas um deles passou por esse processo de discriminação pessoal, visto que os seus aspectos físicos não são motivos para atitudes hostis dos gestores e chefias organizacionais e que de certa forma interferem no desempenho funcional e, também, na sua destruição psicológica. No relato a seguir, percebe-se uma instabilidade emocional do trabalhador:

> Já, olha assédio moral é, tem vários tipos né, mas é tipo assim, pressões com os funcionários né, gritos, falta de respeito, não é só na parte de dá pancada não, as vezes acontece dentro de uma empresa, maltratar um funcionário, já vivenciei sim aqui, já aconteceu com um colega de trabalho realmente da função do apoio está dentro do deposito e uma coordenadora chamar os colegas de trabalho que foi geral de chamar de mongoloide né, que não sabe fazer o serviço, essas coisas assim, que eu acho que isso é assedio, foi uma coisa assim muito rápida, já faz uns 3 meses, simplesmente por achar que é só ela que sabe fazer as coisas, só ela sabe, só ela agi, só ela faz tudo, então foi por conta disso entendeu e achar que os outros colegas de trabalho fosse uma pessoa que não soubesse fazer o trabalho uma pessoa mongoloide, uma pessoa retardada, teve outros casos né, infelizmente todas as vezes acontece quando eu estou dentro do deposito, aconteceu hoje, isso já acontece a cerca de mais o menos 1 ano e sempre acontece com a mesma pessoa, é uma situação humilhante né, eu me senti até assim será que eu too nesse meio, eu me senti humilhante, já aconteceu deu defender, aconteceu já dentro do ginásio eu fui defender, eu defendi porque é minha classe eu sei que não somos o que ela tá dizendo, a gente erra mais a gente pode consertar, a gente pode melhorar né, eu acho assim, que burrice mesmo é quando a gente continua no mesmo erro, mas aqui a gente tá sempre aprendendo, a gente tá pra melhorar, e acho assim que deveria a pessoa sentar conversar e vamos melhorar, mas não só reclamar, só reclama, acha que nós estamos errados, as quando vai fazer um pedido para a pessoa melhorar é uma autoridade né por ai não, na situação eu me sentei né, tentei conversar com a pessoa da coordenadora e só que assim eu expos a situação para que ela pudesse sentar resolver e ter uma solução mas as vezes que eu também errei e pedi desculpa, e eu falei que já mais vai acontecer mais, as vezes os colegas vem conversar comigo e eles dizem não adianta, eles me procuram para conversar e eu não sei dizer um não eu converso, escuto eu acho que o principal é ouvir, procurei ajuda só da coordenadora né (Participante 8).

É perceptível no relato, que o comportamento por parte da chefia era voltado para a deterioração proposital da autoestima do trabalhador e de suas condições de trabalho, demostrando que autoridade era algo antigo e independente, não havia diálogo – o que representa atitude hostil adotada pela gestora –, e que interferia nas atividades laborais dos sujeitos. Outro ponto identificado, o trabalhador aponta o assédio moral no comportamento da chefia, e de certa forma, assistiu inúmeras vezes seus colegas serem assediados. Portanto, as atitudes apresentadas pelo participante 8, foram baseadas em fragilidades e incapacidades por não tomar atitudes em defesa da vítima, questão que o influenciou a enfrentar a situação em defesa da sua categoria laboral, em outros momentos.

Scur e Carlotto (2012, p.127) acrescentam que este tipo de situação afeta ainda àqueles que não são vítimas diretamente, mas que acabam testemunhando e observando esses episódios no ambiente laboral, elucidando que elas passam a se sentir vulneráveis naquele ambiente, além de considerarem que podem ser as próximas vítimas desses assédios.

Conforme Pellegrine (2016, p.36), a “violência no trabalho mostra-se sutil, ardilosa, sedutora e poderosa”, que de certa forma, pode apresenta-se invisível para aqueles que vivenciam tais agressões, porém, quando não identificada, seus rastros podem gerar diversos transtornos físicos e psicológicos na vida do trabalhador, além de sentimentos de gradativos de incapacidade funcional.

Mediante os contextos, observou-se nos relatos dos entrevistados que entre as maiores dificuldades encontradas na rotina de trabalho, foi apontado o assédio moral perpetrados pelas chefias e gestores anteriores, que teve como principal eixo problemático a desqualificação dos seus colaboradores, gerando momentos conflituosos que envolvem maltrato, intimidação e críticas permanentes e, que de certa forma, colaborou negativamente no desempenho laboral e na dinâmica das relações interpessoais.

No período analisado, este e outros tratamentos, considerados desrespeitosos e generalizados, ocorreram em todos os segmentos, exercidos pelos gestores e chefias anteriores, foram relatados, assim como, o padrão era indeterminado, ou seja, não havia um local certo para seu acontecimento do assédio moral.

Assim, analisou-se os relatos, condizentes com as informações coletadas dos auxiliares de limpeza chegando-se as seguintes sintomatologias das vítimas assediadas:

Tabela 2 – Apresentação dos sintomas relacionadas ao assédio moral sofrido (n=17)

Você já foi criticado pelo seu chefe e apresentou esses sintomas?	Sim	Não	Sem resposta
Tristeza	11	3	3
Angústia	9	4	4
Choro	7	5	6
Sentimento de vingança	4	8	5
Raiva	8	4	5
Baixa autoestima	7	5	5
Depressão	4	8	5
Desmotivação para o trabalho	9	3	5
Insônia	7	5	5
Estresse	8	5	4
Irritabilidade	8	4	5
Mudança de humor	6	5	6
Ansiedade	8	4	5
Insegurança	6	7	4
TOTAL			17

Fonte: Elaborado pela autora.

Dos 17 auxiliares de serviços da pesquisa, ao serem questionados a respeito das críticas de gestores e chefias anteriores e quais foram os danos psíquicos apresentados, pode-se chegar à síntese a incidência dos sintomas supracitados na tabela 2, possuindo variantes, mas que em algum momento no ambiente laboral foram apontados pelas vítimas assediadas.

O resultado desta tabela 2, estão relacionados aos sintomas apresentados pós-críticas, é a caracterização desabrochada do individualismo, daqueles que

presenciaram inúmeras vezes o assédio moral, sendo direcionadas pelos superiores hierárquicos, e com isso, alguns destes deixaram claro o seu diagnóstico clínico durante o rastreamento.

De acordo com as citações de Lima (2015, p.102) alguns comportamentos adotados pelas vítimas de assédio, são caracterizados por “tensões psicológicas, angústias, medo, sentimento de culpa e autovigilância”, que em certos momentos podem constituir-se fatores de riscos à saúde física e mental dos colaboradores, além de prejuízos a saúde organizacional laboral. Os resultados apontam que 11 dos entrevistados sentiram tristeza, por pelo menos uma vez, durante as atividades cotidianas laborais, sensação direcionada a momentos constrangedores, contido por pressões e retaliações por parte dos superiores hierárquicos.

Segundo afirma Oliveira (2001), a tristeza é um sentimento característico e típico dos seres humanos, sendo este relacionado ao estado afetivo e emocional dos sujeitos pela falta de alegria e pela melancolia transitória, quando se manifesta em nível excessivo e mantenha-se ativo no ambiente laboral pode afetar o desempenho funcional e das relações interpessoais, além de ser correlacionado a quadro de depressão. Em relação à angústia, 09 destes sentiam-se angustiados enquanto realizavam suas atividades laborais. Segundo Ferreira *et al.,* (2018, p.778) as injustiças organizacionais podem refletir diretamente na saúde laboral dos sujeitos, sendo assim, a angústia psicológica é mais evidente quando a justiça distributiva é menor, e, por conseguinte, geradora de estresse no trabalho.

Entre as consequências à saúde e à vida dos entrevistados, 07 destes relataram choro em algum instante relativo a atividades laborais como decorrentes de status pessoais. Nesta percepção, Lejderman (2014, p.44) explica que o choro é um fenômeno complexo característico do ser humano que envolve diversas questões neurobiológicas, psicológicas e sociais, e que depende da relação entre as experiências de vida e dos aspectos individuais que expõem a meios de expressão ou inibição, ou seja, expressões de vulnerabilidade, sofrimento ou pedido de ajuda.

Analisando os sentimentos como vingança entre os auxiliares de limpeza, mesmo em meio aos relatos de assédio sofridos pelos participantes, tem-se que representam 04, que afirmaram ter fomentado este tipo de sentimento negativo correlacionado ao ambiente de trabalho.

Foi constatado nessa pesquisa que sentimentos como raiva, entre os 08 dos trabalhadores que afirmaram terem sofrido esta percepção negativa, contemplam

sua afirmação as inúmeras facetas de injustiça sofridas durante a jornada laboral. Esses resultados reforçam a perspectiva interacional para explicar as retaliações laborais, sofridas pelos sujeitos, uma vez que são selecionadas pelos assediadores por estarem invulneráveis a indefesos (MENDONÇA; MENDES, 2005).

Em relação a sentimentos com baixa autoestima, entre os entrevistados 07 destes, apresentaram episódios de percepção negativa. De acordo com Freire (2008) esse tipo de percepção negativa é dado intermédio da implantação e dos papéis desenvolvidos pelos indivíduos em grupos sociais, e quando associada a repetitivas agressões psicológicas de forma direcionada ao desempenho laboral como para o aspecto pessoal, pode vir a gerar distúrbios psíquicos na autopercepção pessoal.

Quanto a sintomas de depressão, Freire (2008) citado por Stepham *et al*., (2018, p.248) referem-se que este tipo de sintomatologia é uma consequência clínica de transtornos pós-traumático e ansiedade generalizada, que segundo estes autores são frequentes em indivíduos que sofreram por assédio moral no trabalho. Desta forma, em meio a situação de assédio, apenas 04 desses trabalhadores afirmam ter sido diagnosticados com sintomas de depressão.

Em relação a desmotivação para o trabalho, entre os entrevistados 09 sentiram-se tecnicamente desmotivados, e este fator ativo foi prevalente até a mudança da gestão anterior. Segundo Giacomelli *et al*. (2016, p.5), este tipo de desmotivação laboral é um dos problemas mais evidentes na atmosfera organizacionais e conforme o problema persiste, ocorre a baixa produtividade e os problemas interpessoais.

No que concerne a insônia, 07 dos entrevistados afirmaram possuírem algum distúrbio do sono, chegando até mesmo a consequente tomada de medicação para induzir o sono. É observado nos resultados, as consequências negativas que o assédio trouxe na vida dos assediados, além de prejuízos a saúde física e mental. Dentre os sentimentos apresentados entre os trabalhadores sobre pressão e cobranças excessivas, o estresse é destaque entre os 08 participantes que responderam “sim”, que de certa forma, é característico nas relações laborais atuais, e é definido como uma das reações dos organismos de ordem física e psíquica, ocasionado por estados de perturbação homeostática (PINTO, 2011, p.36).

Quando questionado sobre fluírem sentimentos de irritabilidade, em sua maioria, representando 08 dos participantes, afirmaram em algum momento terem aflorado essa distimia, sendo refletida tanto no ambiente de trabalho como na sua vida

social. Para Lee *et al*., (2000), a irritabilidade é considerada um sentimento inespecífico que pode ser apresentada em qualquer indivíduo normal, sendo desencadeadas em resposta afetiva aos efeitos cotidianos, onde ocorre as mudanças de temperamentos inclinados a melancolia e pressões psicológicas, entretanto, pode se tornar patológica quando qualquer estímulo é manifestado de forma perturbadora, trazendo como consequências aspectos desagradáveis, hostis e eventos de agressividade.

Considerando os estados de mudança de humor, os participantes apresentaram variantes entre suas exposições, e de certa forma, hipoteticamente não se sabe se estas divergências estão relacionadas ao trabalho ou reflexos de sua personalidade. De acordo com Andrade *et al.* (2017) refere-se que as mudanças provenientes da incoerência e de ideias desconexas pode afetar a queda de produtividade nas organizações, assim como a falta de humor que é um aspecto do ser humano, precisa estar presente para que colaboradores e gestores mantenham o ambiente sadio e satisfatório na coesão coletiva.

Em relação a ansiedade apresentada pelos 08 dos trabalhadores da pesquisa, Ávila (2008, p.78) explica que este tipo de sintomas é comum, promovido pela autodefesa ou pela adaptação perceptiva humana, que pode ser gerada em torno de situações apresentadas em meio a riscos ou perturbações psíquicas constantes, e quando associada a tentativas de assedio, traz como consequência risco a saúde mental e ocupacional. Os sujeitos assediados apresentam-se ansiosos, desconfiados e em sinal de alerta constante, uma vez que este tipo de defesa pode ocasionar novas agressões no convívio com seus pares ou nas organizações (SANTINI, 2016, p.40).

No que tange a sentimento de insegurança, em meio as situações de assédio 07 dos auxiliares de limpeza, reportam estarem inseguros. A insegurança é uma característica subjetiva complexa dos sujeitos que os mantem maleáveis a diversas situações, ou seja, a gradação passiva. Na subescala subsequente este aspecto torna-se preocupante nas relações de trabalho, assombrada pelo desemprego ou da transferência, como algo não estável (SILVA *et al.,* 2012, p.42).

Nesta etapa os 17 entrevistados responderam a um questionário simples, contendo perguntas relacionadas à temática em questão e direcionadas à gestão anterior, no entanto, alguns desses entrevistados optaram por não responder a alguns desses questionamentos.

Tabela 3 – Síntese das ocorrências de atitudes hostis, abuso de poder e recusa às diferenças

Elementos da análise	sim	não	Sem respostas
Já foi criticado pelo seu chefe	8	6	3
Seu chefe evitou falar com você mandando recado pelos outros	3	11	3
Seu chefe evitou ou proibiu de você comunicar como o grupo	5	9	3
Seu chefe lhe ameaçou sem motivos	4	9	4
Seu chefe lhe deixou de atribuir tarefas	2	12	3
Duvidou da sua capacidade ou habilidade profissional	2	12	3
Disse que você estava louca ou desequilibrada	1	13	3
Seu chefe falou coisas sobre você que chegou a prejudicar sua imagem	2	11	4
Discriminou você em relação a outros colegas de trabalho	1	13	3
Desrespeitou seu conhecimento ou experiencia de trabalho	2	12	3
Acusou de não se adaptar ao grupo	0	14	3
Acusou de cometer erros que nunca foram cometidos	3	11	3
Não deixou falar em reuniões ou interrompeu quando estava falando	5	9	3
Já utilizou de palavrões ou expressões humilhantes para xingar	5	9	3
Seu chefe não respondeu suas perguntas verbais ou escritas	4	10	3
Recusou suas propostas antes mesmo de ler	4	10	3
Não atribuiu a você tarefas importantes ou que poderia lhe destacar	6	8	3
Seu chefe lhe considerou culpado pelos erros de outras pessoas	5	9	3
Mexeu em seus pertences	0	14	3
Evitou sentar-se do seu lado	3	10	4
Imitou seus gestos ou comportamentos em tons humilhantes ou tom de deboche	1	13	3
Olhou para você com desprezo	4	10	3
Ignorou em questões que tivessem relação ao seu horário de trabalho	2	8	7
A empresa alguma vez não deu atenção as suas queixas sobre o assédio	1	13	3

Fonte: Elaborado pela autora.

Buscou-se salientar também alguns elementos da análise que aparecem nos conteúdos verbalizados pelos entrevistados, priorizando as similitudes dos fatos ocorridos. Para melhor ilustrá-los, foram utilizados trechos das verbalizações dos auxiliares de serviço. Com isso, em alguns trechos verifica-se conteúdos referentes a cada questão, e, nesse sentido, optou-se por apresentar cada trecho respectivamente que o melhor represente. Desta forma, foram obtidas porcentagem condizentes com os dados levantados.

Ao serem questionados se já foram criticados pelo chefe, entre as análises dos relatos, dos 08 que responderam sim, apresentou-se apenas alguns trechos dessas mensagens. O assédio moral, nestes casos, configurado no relato, envolve relações de críticas permanentes, degradantes a figura dos sujeitos, assim como tudo que é realizado no ambiente laboral, corroborando com a denotação do P17, onde a conduta é associação quase que constante pela chefia anterior. Entre os 06 que responderam “não” as respostas foram apenas “não” ou “não, nunca”. Os outros participantes não propuseram a dar respostas ou permaneceram-se calados.

Na análise das informações dos 03 participantes que responderam a “sim” com relação ao “seu chefe evitou falar com você mandando recado pelos outros”, os relatos foram os seguintes: “já algumas vezes” (P11); “sim, muitas vezes” (P15); e “sim” (P16). Nos ensaios subsequentes, dos 11 pesquisados que responderam “não”, as respostas obtidas foram:

Quanto ao item “seu chefe evitou ou proibiu de você comunicar como o grupo”, observa-se através das falas que, entre os 05 participantes que responderam sim, seus relatos foram: “já, isso acontecia com frequência” (P3); “já” (P11); e “sim, muitas vezes não” (P16). Nas respectivas respostas, entre os 09 participantes que responderam não, todas as respostas obtidas foram apenas “não”. Desse modo, é perceptível que a atitude mais hostil vivenciada pelos entrevistados diz respeito às críticas dos superiores, seguida da percepção de que tarefas importantes não lhe eram atribuídas.

Em relação ao “seu chefe lhe ameaçou sem motivos, entre os participantes do estudo, quanto a análise dos acontecimentos, dos 04 participantes que responderam sim, foi alcançado os resultados. Veja-se:

> “Já, isso, acontece né, tipo de vocês não cuidem na vida de vocês não desta, tem muito currículo por aí, muita gente querendo entrar e vocês aí conversando, isso na gestão passada nessa não” (P3).

> “Já, umas 2 vezes não lembro bem porque era tanta coisa” (P15)
> “Já, ameaçar diretamente não, mais indiretamente sim” (P16)
> “Já, direto ela vivia dizendo: vocês vão terminar perdendo o emprego, um povo morto desse” (P17).

É perceptível nos relatos de P3, P15 e P17, que as ameaças sempre foram direcionadas a intimidar os trabalhadores, uma vez que estes temessem em perder o emprego, e com isso, se manteriam subordinados a suas condutas opressivas. Observa-se também que mais da metade dos auxiliares entrevistados, relataram serem vítimas ou testemunhas desse tipo de condutas no ambiente laboral, evidenciando que a tal prática é comum desse abuso de poder e comportamento. Este tipo de submissão por parte dos assediados, não implica necessariamente na aceitação autêntica e permanente, mas, sim na aceitação circunstancial, que de certa forma implicará em reações de denúncias e providencias jurídicas futuras (VASCONCELOS, 2015, p.823).

Quanto ao “seu chefe lhe deixou de atribuir tarefas”, e frente a uma compreensão dos resultados, 12 participante responderam “não”, como também não houve acréscimos em suas falas. Em contrapartida 02 destes, responderam sim e denotaram seus sentimentos:

> “já, é porque assim eu não sei muito explicar mais tipo, é porque eu sempre fico mais lá né em fisio eu procuro ficar sempre lá só saio quando os meninos me pedem pra ajudar no ginásio aí é que vou” (P11).
> “agora recente sim, por causa do meu motivo do braço eu não cheguei a ir por causa do meu braço” (P17).

Na análise das entrevistas, deduz-se que as tarefas não são atribuídas por diversos motivos, no caso de P11, para evitar sobrecarga de serviço, pois ele já é responsável pelo seu setor, mas quando há necessidade, é chamado a assumir outras tarefas. Em relação ao P17, a causa é relacionada ao braço no qual ele possui uma deficiência, assim sendo, exerce atividade funcional em consonância com as suas habilidades, não havendo necessidade de deslocamento de função.

Quanto a análise do item “duvidou da sua capacidade ou habilidade profissional”, entre os 17 auxiliares de limpeza, os participantes que responderam “sim” não justificaram suas respostas e, de acordo com a análise subsequente da pesquisadora, é evidente entre os entrevistados, possuírem habilidades diferentes e são capazes de desenvolvê-las com destreza. Entre os demais, 03 dos entrevistados não responderam e permaneceram sem resposta a essa questão.

Em relação a “disse que você estava louca ou desequilibrada”, entre os participantes, quando questionados, os que responderam “não”, também asseguraram que não houve citações relacionadas a xingamentos, gestos ou expressões que verbalizem o assédio. Com isso, dando continuidade as respostas dos investigados, apenas 01 respondeu “sim” ao questionário, e, assim sendo, o participante 10, apresentou sua queixa: “isso aí todo mundo diz que eu sou louca, isso é o meu jeito de ser sabe”. Percebe-se no relato de P10, que “louca” a maneira como foi colocada, não pode ser definida como assédio propriamente dito, devido ser uma espécie de expressão conotativa para determinar a forma alegre e divertida de ser. Entretanto, 03 participantes do estudo, não fizeram referência a questão.

Quanto ao “seu chefe falou coisas sobre você que chegou a prejudicar sua imagem”, 11 apenas responderam “não”, e mantiveram a resposta. Em relação as respostas serem “sim”, dos 02 participantes, referiram-se em seus relatos as seguintes questões:

> “sim, muitas vezes” (P16).
> “Era levantar falso o que ela fazia com a gente, porta aberta, data show ligado essas coisas” (P17).

É observado nos relatos, de P16 e P17, que os entrevistados sofriam diversas injustiças por parte da gestão anterior, uma vez que eram taxados com falsas injurias, por erros cometidos e sempre lembrados de forma individual como coletiva, ou seja, um tipo de exposição desnecessária. Diante desses fatos, verifica-se que a prática de assédio moral para com os colaboradores não tem limites éticos. Ressalta-se que 4 dos participantes não responderam essa questão.

Com relação a modalidade “discriminou você em relação a outros colegas de trabalho”, destaca-se que entre os participantes da pesquisa, que em sua maioria, responderam não, permanecendo a mesma informação, sem nada acrescentar. Assim, o único participante que respondeu “sim” deu a informação seguinte: “sim só entre eu e ela” (P10). Diante dessa evidência, fica claro a maneira como era conduzida as condutas abusivas da gestora anterior, em chamamentos a funcionário para discriminá-lo, no intuito de quebrar a relação laboral. Na análise dos 03 participantes, estes não responderam à pergunta. Quanto a “desrespeitou seu conhecimento ou experiência de trabalho”, entre os participantes, a maioria respondeu “não” à questão

supracitada. Em contrapartida, 02 entrevistados responderam “sim”, e referiram-se no seu relato:

> “Assim, eu só acho que ela não me reconheceu nesse dia do serviço que eu não pude” (P10).
> “Sim, uma vez ou duas” (P11).

O atentado contra o conhecimento ou experiência laborais das vítimas, é expresso em suas falas da entrevista, conforme pode ser observado em seus relatos, no P10, a vítima deixa de ser reconhecida em seu âmbito laboral pela chefia, a partir do momento que ela não pode comparecer, relatando o seu relato de forma indeterminada. Já no relato de P11, não se sabe ao certo quantas vezes a discriminação correu. Dos 03 participantes restantes, não se obteve informações. Nessa modalidade, relacionada “acusou de não se adaptar ao grupo, dos 14 entrevistados responderam “não” à pergunta, assim como tiveram nada a acrescentar. Desta forma, entre os pesquisados 03 não referiram outras informações.

Em relação a “acusou de cometer erros que nunca foram cometidos”, entre os auxiliares de limpeza, estes responderam em sua maioria que “não” e mantiveram a resposta sem nada acrescentar. Desta maneira, 03 responderam “sim” à pergunta, e acrescentaram trechos a seus relatos. Veja: “uma vez já” (P7); “sim, muitas vezes” (P16); e “tipo assim só uma vez” (P17). Há de se ressaltar, que muitas foram as vezes dos atos praticados contra as vítimas, tornando-se jornadas táticas como o mesmo fim, ou seja, direcionar acusações sem nexos, no intuito de deteriorar os sujeitos. Contudo, entre os 03 não tiveram nada acrescentar, permanecendo sem respostas.

De antemão, para que os atos praticados contra os sujeitos sejam considerados como violência psicológica, é necessário que ocorra pelo menos uma vez por semana ou até mesmo por um período mínimo de seis meses consecutivos (PINTO, 2011, p.33).

Quanto ao elemento “não deixou falar em reuniões ou interrompeu quando estava falando”, observa-se em trechos dos relatos dos participantes, os respectivos resultados: responderam “sim”, 05 participantes, e de forma, a verbalização denotativa foram as seguintes: “já interrompeu” (P7 e P17); “Já, poucas”(P11); “muitas vezes” (P15); “já interrompeu, só ela tinha razão” (P16). Na análise destes relatos, é percebido que na gestão anterior, não era permitido opiniões dos seus colaboradores, haja vista que “só ela tinha razão” independente das sugestões, que não eram levadas

em consideração e ainda existiam repreensivas. Dando continuidade à análise, entre 09 dos auxiliares de limpeza que responderam à pergunta “não”, apresentaram em seus respectivos relatos:

> “Nunca, nunca participei de reunião” (P6)
> “Não, nunca ninguém me interrompeu” (P8)
> “Não, eu sempre fui mais de escutar” (P10).

Observa-se entre o relato de P6, refere-se nunca ter frequentado uma só reunião, assim não está por dentro dos fatos ocorridos; em P8 ocorre destaque de opiniões; enquanto o P10 frequenta todas as reuniões, mas mante-se calado a todo momento, por motivo não elencando no seu relato. Do restante dos 03 entrevistados permaneceram sem respostas. É notório entre os entrevistados divergências de relatos, não se pode tirar conclusões concretas.

Em relação a “já utilizou de palavrões ou expressões humilhantes para xingar”, obteve-se entre os entrevistados os subsequentes resultados: 09 destes responderam “não” à pergunta, e assim mantiveram-se sem nada a acrescentar em seus relatos Na sub seguinte análise dos 03 participantes, estes não responderam à pergunta. Já nas respostas do obtidas do “sim”, 05 destas, possuíam as conseguintes informações:

> “Assim, eu acho que ela não foi só comigo, foi com outras pessoas também, porque ela achava que ela tinha esse tom de autoridade não só com a gente mais que poderia fazer na frente de outras pessoas” (P10).
> “Assim, falava de forma humilhante” (P17).

As circunstâncias apresentadas são apenas exemplificativas, pois o agressor abria caminho não apenas a um único indivíduo em especial, mas a vários outros, e de certa maneira mantinha a superioridade e arrogância constante, legitimando as vítimas o seu ego de postura hierárquica no trabalho, e independente das facetas temporais, se mantinha ativa. Em alguns casos a intenção do assediador é a própria destruição das vítimas, e com isso, se utilizava de meios constrangedores, palavrões, gestos e expressões verbais, quando não o sujeito é alvo de críticas permanentes unidirecional, perseguições e situações vexaminosas (PINTO, 2011, p.116).

Na modalidade “seu chefe não respondeu suas perguntas verbais ou escritas”, entre os 17 auxiliares, encontrou-se as respectivas respostas a pergunta: 10 destes responderam “não”, e apenas um firmou em seu relato o seguinte:

> “Não, a questão não foi deixar de responder um dia eu precisei de um medicamento e pedia a ela, ela disse que não tinha e minha colega chegou pra ela perguntou se ela tinha ela foi até a farmácia e comprou” (P10).

Da forma como a conduta foi vislumbrada pelo P10, a gestora mostrou distinções entre seus colaboradores, visto que em um primeiro momento, ela não dispunha da medicação, e já momento dispõe-se a comprá-la. Nessas situações, a postura dos hierárquicos induzem para que haja uma disputa entre seus pares, implantando a forma característica de assédio no ambiente de trabalho. A vítima apresenta aspecto de indignação diante da situação vivenciada, sendo que este tipo de conduta adotada, promove a retaliação laboral. Nesta perspectiva a retaliação dos sujeitos é gerada em torno da percepção da injustiça nas relações da organização e empregados, que podem gerar confortos assimétricos (FERREIRA *et al*., 2018, p.777). Dando prosseguimento a questão anterior, entre os 04 auxiliares os responderam à pergunta, referiram-se:

> “sempre a gente tem um diálogo” (P7)
> “já já deixou de responder algumas vezes mais pouquíssimas coisas” (P8)
> “as vezes” (P15)
> “várias vezes” (P17).

Nestes tópicos apresentados, o participante 7, demostra que existe diálogo nas relações interpessoais. Enquanto os P8, P15 e P17, referiram-se que “as vezes ou pouquíssimas vezes”. O cotidiano dos relacionamentos laborais, exige que exista uma comunicação entre gestores e seus colaboradores, visto que a harmonia e a interação contribuem para a boa produtividade e satisfação laboral. Dos 03 participantes restantes, não se obteve informações.

Quanto a “recusou suas propostas antes mesmo de ler”, dos participantes entrevistados, as respostas equivalentes a perguntas foram: 04 destes, responderam “sim”, conforme se observa nas seguintes falas:

> “Aconteceu, não sei se é porque também depende de um chefe maior né, ocorre mais ou menos 3 vezes” (P8).
> “A gente não tinha esse direito não, quem era louca” (P17).

Nos relatos, percebe-se a duas formas de situação diferentes, o P8 busca uma maneira de justificar a recusa de opiniões pelos seus superiores, correlacionando

a uma existência de hierarquia maior. No relato de P17, observa-se que o direito do trabalhador é censurado de um modo geral, partindo de uma relação onde ocorre o bloqueio, para não haja queixas ou interferências posturais. Neste aspecto, o princípio da dignidade pode ser percebido como algo violado, atrelado a um dos componentes subjetivo que digne a postura humana (VASCONCELOS, 2015, p.823).

Na continuidade da análise, 10 dos entrevistados responderam “não” à questão supracitada, e, portanto, não tiveram nada a acrescentar em seus relatos. Dando continuidade, de 03 destes não se obteve informações. Quanto ao elemento mencionado “não atribuiu a você tarefas importantes ou que poderia lhe destacar” entre os entrevistados, foram extraídas as seguintes informações dos seus relatos: 08 destes disseram “não” e mantiveram suas respostas. Na sub seguinte análise, dos 08 dos entrevistados, responderam “sim” e expuseram seus relatos:

> “já tirei férias da coordenadora, a primeira pessoa que tirou aqui foi eu (P8).
> “Não, pelo ao contrário eu costumava dizer que ela gostava de mim de mais ou ela me odiava de mais porque tudo no mundo ela me butava pra fazer (sic)” (P10).

É perceptível nos trechos dos relatos, a empatia adotada pela gestão anterior, para diferenciar cada trabalhador. Contudo, é observado que P8, foi promovida a gestora substituta, enquanto o P10, recebeu várias atribuições. Em alguns casos o assédio é caracterizado pelas vítimas, principalmente quando existem diferenças nas atitudes e posturas adotadas por gestores hierárquicos com seus subordinados. Vale destacar, que certas posturas hierárquicas podem desencadear a competitividade nas organizações, levando ao rompimento de laços efetivos anteriores existentes entre os colaboradores (Pinto, 2011, p.21). Portanto, entre os pesquisados 03 não referiram outras informações.

Em relação a “seu chefe lhe considerou culpado pelos erros de outras pessoas”, entre os pesquisados, 05 que responderam “sim”, acrescentaram os seguintes trechos:

> “Sim, sempre é assim, se um fazia todos pagavam, todos eram culpados” (P3).
> “Quando ocorreu com essa minha colega, acho que ele deveria ter explorado mais as duas, porque eu acho assim a que mais foi agredida foi eu né, por ter sido acusada de um negócio que eu não tava fazendo, porque se eu fosse levar adiante o caso dela insinuava que eu tava tendo alguma coisa com o professor poderia ter colocado um processo nela né por ela tá me defamando né, porque se eu fosse colocar, iria colocar o professor a esposa dele que

> também não tem nada haver (sic) e uma instituição então eu parei deixei ela”(P10).

Percebe-se nos trechos das falas, entre os entrevistados diferentes relações de assédios, no primeiro relato P3, menciona que os “erros cometidos” era direcionado de forma coletiva, ou seja, todos eram culpados. Entretanto, no relato de P10, fica evidente a relação característica de assédio horizontal, onde ela sofreu por comentários caluniosos de seus pares, pelo menos uma vez, sem qualquer evidência concreta, sendo representada como falso testemunho. O assédio horizontal nas organizações surge do mesmo nível hierárquico, entre dois colaboradores de uma mesma área, na busca de destaque dentro da empresa e, com isso, possui como vantagem o excesso de proteção dos seus chefes, despertando sentimentos em outrem, de inveja, preconceitos, ciúmes, falta de afinidade e, quando presenciado, é entendido como problemas interpessoal (ARENAS, 2012, p.111).

Quanto a “mexeu em seus pertences”, dos 17 auxiliares, obteve-se as conseguintes informações: em sua maioria responderam “não”, e mantiveram a mesmo relato, sem nada a adicionar nos relatos, 03 ficam sem respostas, e “sim” não foram citados. Em relação a “evitou sentar do seu lado”, nos trechos das falas foram analisados os seguintes resultados: 03 destes responderam “sim” à pergunta e extraiu-se: “já poucas” (P11); “já algumas vezes” (P15); “oxe, ela evita até hoje” (P16). É observado nesses pequenos trechos, a maneira como era evitado o contato dos superiores hierárquicos com seus subordinados, e até atualmente, é dado continuidade a esse contato, mesmo com a mudanças transcorridas.

No relato a seguir, para dá continuidade a resposta da pergunta problematizada, entre os 10 dos participantes que responderam “não”, observou-se a perceptível ampla dos fatos.

> “Não, ela não era de ficar próxima da gente não” (P17).

Depoimentos como esse, pode relacionar concepções de autoridade, visto que de certa forma, a conduta plena distingue superiores de subordinados. Nas relações de trabalho a comunicação é considerada um dos pilares mais importantes e essências, providos de tolerância e menos injustiça, para que ocorra o efetivo desenvolvimento organizacional. Dos outros participantes que não deram respostas, recusaram-se a respondê-las ou permaneceram-se calados.

Quanto a “imitou seus gestos ou comportamentos em tons humilhantes ou tom de deboche”, entre os participantes, as respostas extraídas, 13 responderam “não” e mantiveram suas respostas. Contudo, apenas 01 entrevistado respondeu “sim” e acrescentou: “já, não muitas mais já fez” (P11). É notório no relato de P11, que sua gestora imitava seus gestos e comportamentos; e que esse tipo de conduta se entendeu inúmeras vezes.

Assim, esta reflexão narrativa define certos comportamentos impróprios, hostis adotados por superiores hierárquicos, uma vez, que são direcionados ao colaborador, a fim de denegrir a sua imagem. A repetição dos atos hostis ou omissão destes, é configurado como agressão psíquica, e uma vez instalada promove a desestabilidade da vítima, levando-as a desenvolver patologias, compromete sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais (BOBROFF; MARTINS, 2013, p.254).

Em relação ao elemento “olhou para você com desprezo”, dos entrevistados, perpetuou em seus relatos as informações: 04 responderam “sim” à questão, a exemplo disto, analisa-se trechos das falas dos participantes:

> “já, muitas vezes pra todo mundo” (P11)
> “muitas vezes” (P15)
> “Com certeza até hoje” (P16)
> “Com certeza direto” (P17)

Nessa precisa observação, o tipo de conduta ostensiva provida pela gestora anterior, para com seus subordinados, é característico de padrão de hierarquismo e autoritarismo, não havendo a necessidade de atos, considerados humilhantes e que agride diretamente a imagem pessoal. Não se pode negar que a atitude do empregador objetiva constranger reiteradamente ou até mesmo ofender a vítima em sua personalidade, e com isso, obter espúria satisfação libidinosa (Neto, 2013, p.13). Na continuação das análises, entre os participantes que responderam “não”, estes referiram-se nos seus relatos a atitudes dos superiores que contradizem a esta negativa. Nas respectivas análises, os entrevistados negaram ter percebido olhar com desprezo dos seus superiores. Contudo, o assédio por ser um tipo de ação insidiosa, muitas vezes não é perceptível pelas próprias vítimas assediadas, mas de certa forma são classificadas por gestos, palavras, condutas vexaminosas ou obscenas etc.

Quanto “ignorou em questão que tivesse relação ao seu horário de trabalho”, entre os participantes, foi observado em trechos dos seus relatos as respectivas informações: 02 destes, responderam “sim”, sem nada acrescentar; 08 responderam “não”, assim como mantiveram a informação; e 07 deixaram sem respostas a pergunta. Por fim, o item “a empresa alguma vez deu atenção as suas queixas sobre o assédio”, apenas 01 dos entrevistados afirmou que a empresa acatou suas queixas, mas não referiu se a questão foi solucionada. Nesse ponto, tem-se que atitudes hostis sejam adotadas pelas organizações no intuito mais coercitivo, mascarado para disfarçar os problemas existentes que geram conflitos e a quebra das relações laborais dos sujeitos (Macarenco, 2006). Nas análises subsequentes alguns dos colaboradores utilizam-se de meios protetores, em defesa própria para que não haja comprometimento das vítimas. Entretanto, 13 dos entrevistados responderam “não” e acrescentaram em seus relatos. Veja-se:

> “Não deu porque “D” continua no mesmo lugar, quem saiu foi eu a outra também” (P10)
> “A gente não fazia queixas” (P15)

É observado entre os entrevistados, que mesmo as vítimas identificando o assédio no comportamento dos seus assediadores, ou até mesmo denunciando as condutas agressivas e apreensivas, os agressores se mantinham em cargos e davam continuidade as agressões, ao ponto do pedido de demissão. Dessa forma, as vítimas sentiam-se frutadas e impotentes, mantendo-se caladas e convictas que suas denúncias não iam levar a nada. Por outro lado, os assediadores mantinham suas posturas e ataques perversos contra as vítimas, esperado um momento para fomentar seus atos.

Amaral (2017, p.26) explica que este tipo de postura dos assediadores direciona suas ofensas a vítimas, no intuito único de identificar suas possíveis vulnerabilidades e constatar que seus ataques preservo, surtiu efeitos, e com isso, age de forma hostil a denigre a dignidade psicológica e moral das vítimas. Nesse contexto, age imbuído de um resultado, atingir a integridade moral e psíquica da vítima.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das discussões apresentadas e das entrevistas analisadas, pode-se perceber que o assédio moral é um fenômeno presente na instituição pesquisada e que muitos apoiadores sofreram com as consequências desse comportamento, comprometendo não apenas a sua vida profissional, mas também a sua vida pessoal. Dentre os aspectos ressaltados ao longo da pesquisa, tem-se que o assédio moral traz uma série de problemas para a vida do trabalhador e que, naquele ambiente laboral em particular, muitos sintomas estavam presentes sendo uma conduta que se perpetuou durante um período, assim, humilhações, exclusões do grupo, a falta de ânimo e de produtividade aparecem como fatores citados pelos assediados. Com isso, tem-se que as vítimas apresentaram graves sintomas sociais, físicos e psíquicos.

Outrossim, considerando a análise das entrevistas, é possível afirmar que essas consequências não atingiram apenas o ambiente de trabalho, mas a vida – em contexto geral – da vítima, já que são levadas também para a sua residência e para os demais ambientes que frequenta socialmente. Os apoiadores frequentemente relataram causas e consequências naquele ambiente de trabalho que, com a presença dos assediadores, tornou-se exaustivo e estressante.

Ademais, abordaram ainda uma série de consequências danosas que surgiram em suas vidas após serem vítimas dessa conduta de assédio moral no ambiente de trabalho, desde ansiedade, insônia, crise de pânico, alterações de humor, estresse, depressão, dentre outros. Quanto a pesquisa dos dados apresentados, tem-se que existiram perdas nas respostas dos participantes, nos quais se negaram a responder alguns questionamentos, principalmente aqueles associados a atitudes hostis da chefia em relação aos seus subordinados, deduzindo-se que o medo pode ser considerado como um dos fatores que fazem como que os entrevistados se mantenham calados e evitem comentários sobre a gestão anterior.

Nesse contexto, resta claro que o ambiente pesquisado estava eivado pelo fenômeno, considerando os relatos das consequências causadas pelo assédio, desse modo, não apresentava mais as proteções adequadas, tampouco aparentava ser saudável e produtivo, haja vista, os problemas referentes ao assédio moral que atingiu uma série de funcionários, prejudicando suas vidas de diferentes formas, contaminando o ambiente laboral com o assédio moral.

Ora, se o ambiente laboral deixa de ser saudável, é notória a necessidade de se modificar esse quadro, restaurando o *status quo*, exigindo-se atitudes capazes de transformar esse ambiente para que ele possa voltar a ser saudável e adequado àquelas pessoas. É importante ressaltar que esse quadro apenas se modificou com a troca dos superiores hierárquicos dos colaboradores, reafirmando o caráter de continuidade da conduta naquele ambiente, já que não existiram denúncias concretas sobre a existência do assédio moral, mas muitos relatos de que a mudança de chefia restaurou a confiança e o ambiente de trabalho saudável.

Por fim, tem-se que para que de fato possam lutar contra esse fenômeno, é preciso repensar uma série de coisas: desde a cultura organizacional à postura dos colegas, procurando meios de educar e estimular a cidadania naquele ambiente, garantindo que as pessoas possam identificar esses problemas e denunciar, ao invés de manter o silêncio motivado pelo medo. É preciso ainda responsabilizar os agressores e orientar as vítimas quanto a importância de denunciar os casos de assédio moral para que o ambiente de trabalho sadio seja reestabelecido mais rapidamente.

REFERÊNCIAS

ADAMS, Andrea. **Intimidação no trabalho: como confrontar e superar isso**. Londres: Virago, 1992.

AGUIAR, André Luiz Souza. **O assédio moral e a precarização das relações de trabalho**. 300f. Dissertação (Pós-Graduação em Ciências Sociais) - Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego.** Curitiba: Juruá, 2008.

ANDERSSON, Jan. **Informativo sobre o assédio moral no lugar de trabalho.** Comissão de emprego e assuntos sociais. Parlamento Europeo, 2001.

ANDRADE, Cristiane B.; MONTEIRO, Maria Inês. Envelhecimento e capacidade para trabalho dos trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar. **Revista da Escola de Enfermagem da USP.** São Paulo, v. 41, n. 2, 2007.

ANDRADE, Allana Matos de; ARAÚJO, Bruno Felix von Borell de; SOUZA, Ariana Marchezi de. Personalidade, Satisfação e Estilos de Humor no Trabalho. **Teoria e Prática em Administração**, v. 7, n. 1, jan/jun 2017 - ISSN: 2238-104X, p. 110-138, 2017. DOI: http://dx.doi.org/10.21714/2238-104X2017v7i1-30863.

ANTUNES, Ricardo. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho. Silva E. S. (Coord.). **1º Seminário nacional de saúde mental e trabalho**. São Paulo, São Paulo, 2008.

ARAÚJO, Adriane Reis de. Assédio moral organizacional. **Revista TST**. Brasília, vol. 73, n.º 2, abri./jun, 2007.
Disponível em: < https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/2307/010_araujo.pdf?sequence=5>. Acesso em: 03 set. 2018.

ARENAS, Marlene Valério; PICCININI, Valmíria Carolina. Assédio Moral nas Relações de Trabalho e a Legislação Vigente. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia,** *4(2)*, 108-121, 2012.
Disponível em: <http://www.periodicos.unir.br/index.php/rara/article/view/491/554>. Acesso em: 03 set. 2018

ARENAS, Marlene Valerio dos Santos. **Assédio moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais.** 2013.

AVILA, Rosemari Pedrotti de. **As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho** .158f. Dissertação(mestrado)-Universidade de Caxias do Sul, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, Caxias do Sul, 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, Margarida. **Violência, saúde, trabalho: Uma jornada de humilhações.** São Paulo, Editora PUCSP, 2003.

_____. **Assédio Moral no Trabalho**.
Disponível em <www.assediomoral.org.br>. Acesso em: 05 mai. 2019.

_____. Assédio moral no trabalho: doenças e mortes. Lima, C.B. (Org). Seminário compreendendo o assédio moral no ambiente de trabalho. São Paulo, SP: Fundacentro. **Ministério do Trabalho e Emprego**. 2013.

_____. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações.** São Paulo: EDUC, 2006.

_____. **Assédio moral: a violência sutil. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil.** Tese (doutorado em psicologia social). Pontifícia universidade católica, São Paulo, 2005.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: LTr, 2008.

BASSMAN, Emily S. **Abuso no local de trabalho.** Westport, CT: Quorum Books. 1992.

BRITO, Ivanise Oliveira de. **Assédio moral: consequências na saúde física e psicológica do servidor da UnB.**
Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1312/1/2010_IvaniseOliveiradeBrito.pdf>. Acesso em: 12 out. 2018.

BIRMAN, Joel. O assédio na atualidade e seus jogos de verdade. **Revista do Departamento de Psicologia da UFF.** Vol. 17, n. 1, jan-jun, 2005.

BOBROFF, Maria Cristina Cescatto; MARTINS, Júlia Trevisan. Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. **Rev. bioét**. (Impr.); v.21, n.2, p. 251-8, 2013.

BORGES, Altamiro. **Origem e papel dos sindicatos.**
Disponível em: <http://www.contag.org.br/imagens/Origemepapeldossindicatos-AltamiroBorges.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BRADASCHIA, Carisa Almeida. **Assédio moral no trabalho: a sistematização dos estudos sobre um campo em construção.**
Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2231/50849.pdf?sequence=2&isAllowed=y Acesso em: 03 out. 2018

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

_____. Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego - **Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.**
Disponível em: <http://www.cite.gov.pt>. Acesso em: 05 mai. 2019.

_____. **Manual para atendimento às vítimas de violência na rede de saúde pública do Distrito Federal**. Brasília, DF: Secretária de estado de saúde do Distrito Federal, 2º edição, 2009.

_____. **Ministério da saúde**. Fiocruz – Fundação Oswaldo Cruz. Assédio moral e sexual no trabalho. Prevenção e enfrentamento na Fiocruz. 2014. Disponível em: http://www.asfoc.fiocruz.br/portal/sites/default/files/2cartilha_assedio_moral_e_sexual.pdf Acesso em: 11 out. 2018.

_____. **Ministério do Trabalho.** CBO – Classificação brasileira de ocupações. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/downloads.jsf>. Acesso em: 22 nov. 2018.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Constituição Federal anotada.** Ver. E atual. Até a EC n. 57/2008. São Paulo: Saraiva, 2009

COELHO, Fernanda Nogueira; SILVA, Andressa Hennig; MOREIRA, Martiele Gonçalves. Bem-estar no trabalho: Um estudo com trabalhadores de uma rede cooperativista de trabalho médico. **Rev em Foco**, V.10, nº1, jan./abr. 2017.

CAHÚ, Graziela Pontes Ribeiro; ROSENSTOCK, Karelline Izaltemberg Vasconcelos; COSTA, Solange Fátima Geraldo da; LEITE, Alice Iana Tavares; COSTA, Isabelle Cristinne Pinto; CLAUDINO, Hellen Gomes e. Produção científica em periódicos online acerca da prática do assédio moral: uma revisão integrativa. **Rev Gaúcha Enferm**., Porto Alegre (RS) 2011 set;32(3):611-9.

CAMPOS, Maria Isabel de; RUEDA, Fabián Javier Marín. Assédio moral: evidências de validade de escala e relações com qualidade de vida no trabalho. **Aval. psicol.**, Itatiba, v. 15, n. 1, p. 21-30, abr. 2016.
Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712016000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 01 jun. 2019.

CANIATO, Ângela Maria Pires; LIMA, Eliane da Costa. Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. 2008, vol. 11, n. 2.

CARDOZO, Carolina Garcia; SILVA, Leticia Oliveira Silva. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Interbio** ,v.8 n.2, Jul-Dez, 2014 - ISSN 1981-3775.

CASSITO, Maria Grazia *et al.* (2003). **Aumentar a conscientização sobre o assédio moral no trabalho. Organização Mundial da Saúde.** Projetando séries de saúde dos trabalhadores. 4.
Disponível em: <http://www.who.org>. Acesso em: 22 nov. 2018.

CERVO, Amado. L; BERVIAN, Pedro. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CIAMPA, Antonio da Costa. **A estória do Severino e a história da Severina.** São Paulo: Brasiliense, 1987.

CISZ, Cleiton Rodrigo. **Conscientização do uso de EPI'S, quanto à segurança pessoal e coletiva**. 44f. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, UTFPR, Curitiba, 2015.

CHILLIDA, Manuela de Santana Pi.; COCCO, Maria Inês Monteiro.**Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar.** Rev Latino-am Enfermagem 2004 março-abril.
Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12n2/v12n2a18>. Acesso em: 21 jan. 2019.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho (orgs.). **Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho.** Petrópolis: Vozes, 1995.

COL, Helder Martinez Dal. **O princípio da dignidade da pessoa humana, o direito ao trabalho e a prevenção da infortunística.**
Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/7492-7491-1-PB.pdf>. Acesso em: 05 out. 2018

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5ª Ed. Cortez: São Paulo, 1992.

_____. **Violência ou Dominação?** Travailler, 2001, vol. 3, p. 11-29.

EINARSEN, Ståle; NIELSEN, M. **A quarta conferência internacional sobre assédio e intimidação no local de trabalho.** Procedimento: Bergen, Norway, Junho, 2005.

EINARSER, Ståle; HOEL, Helge. **Intimidação e maus-tratos no trabalho: como os gerentes podem prevenir e gerenciar problemas**. In: KINDER, A; HUGHERS R.; COOPER; Cary L. (Eds). Apoio ao bem-estar dos funcionários: um recurso para o local de trabalho. New Youk: John Wiley and Sons Ltd. 2008.

ELGENNENI, Sara Maria de Melo. **Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais.**
Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/11831>.
Acesso em: 07 set. 2018.

FANES, Luisa**. Assédio moral no trabalho do trabalhador de uma instituição de ensino superior.** Luisa Fanes: orientadora Profª drª Maria Cristina Antunes. 101f.

FERREIRA, J.M.P. et al. Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo. **Cad. EBAPE.BR**, v. 16, nº 4, Rio de Janeiro, out./dez. 2018.

FIELD, E. M. A jornada da vítima. In: EINARSEN, S.; NIELSEN, M. **Quarta Conferência Internacional sobre assédio e local de trabalho.** Procedimento: Bergen, Norway, June 28-29, 2004.

FONTANELLA, Bruno José Barcellos; RICAS, Janete; TURATO, Egberto Ribeiro. **Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas**.
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v24n1/02.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2018.

FREIRE, C. **Assédio Moral e saúde mental do trabalhador.**
Disponível em: <www.psicologia.pt/artigos/textos/A0473.pdf>. Acesso em: 17 set. 2018.

FREIRE, Paula Ariane. **Assédio Moral e saúde mental do trabalhador.**
Disponível em: < www.psicologia.pt/artigos/textos/A0473.pdf>. Acesso em: 17 set. 2018.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, José Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho.** Cengage Learning, São Paulo, 2008.

_____. **A metáfora da guerra e a violência no mundo do trabalho**. In.: CARRIÉRE, A. SARAIVA, A. Simbolismo organizacional. (2007b)

_____. Quem Paga a Conta do Assédio Moral no Trabalho? **Revista de Administração de Empresas - eletrônica**, 2007.
Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482007000100006.pdf>. Acesso em: 03 set. 2018

FREITAS, Maria Ester de; E., Heloani, R., & Barreto, M. **Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning, coleção debates em administração**, 2008.

FREITAS, C. U. *et al.* Projeto de Vigilância Epidemiológica no Vale do Ribeira. **Saúde Ocupacional e Segurança**, 21:107-118, 1986.

GIACOMELLI, Wiliam; BORGES, Gustavo da Rosa; SANTOS, Elaine Garcia Dos. Determinantes da desmotivação no trabalho: uma investigação teórica e empírica. **Revista de Administração de Roraima-UFRR**, Boa Vista, Vol. 6 n. 1, p.4-17, jan - jun. 2016.

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

GOFFMAN, Erving. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada.** Rio de Janeiro: LTC Editora, 1988.

GOLDBERG J.I. **Cotidiano e instituição: revendo o tratamento de pessoas com transtorno mental em instituição pública**. Faculdade de Medicina/USP; São Paulo, 1998.

GOMES, Maíra Neiva; OTTONI, Davi Niemann. **A evolução do valor trabalho: da negação na antiguidade à centralidade no sistema filosófico marxista.** Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=0810699abe09927a>. Acesso em: 22 nov. 2018.

GONZALES, Beatriz Brandão Assis; CARVALHO, Maria Dalva de Barros. **Saúde mental de trabalhadoras do serviço de limpeza de um hospital universitário.** Disponível em: < http://eduem.uem.br/ojs/index.php/ActaSciHealthSci/article/view/2299/1472>. Acesso em: 23 jan. 2019.

GOSDAL, Thereza Cristina. *et al.* Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: Soboll.L.A., Gosdal T.C. ***Assédio moral, interpessoal e organizacional: um enfoque multidisciplinar***. São Paulo: LTr. p. 33-41, 2009.

GRENIER-PEZE, Marie. **Forclusão do feminino na organização do trabalho: um assédio de gênero.** (2007b)
Disponível em: <http://sol.sapo.pt/blogs/xing/default.aspx> Acesso em: 02 out. 2018.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho**. 2ª ed., São Paulo: LTr. 2004.

GUIMARAES, Liliana Adolpho Magalhães. RIMOLI, Adriana Odalia. **Mobbing (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, vol. 22, n. 2, p.183-192, mai-ago, 2006.

HELOANI, Roberto. **Assédio Moral: a dignidade violada.** Aletheia, dez 2005, nº 22.

HELOANI, J. Robertoe CAPITAO, Cláudio Garcia. **Saúde mental e psicologia do trabalho.** São Paulo **Perspec***.* [online]. 2003, vol.17, n.2, pp.102-108. ISSN 0102-8839. http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88392003000200011.

_____. Violência Invisível. **Revista de Administração de empresas – GV executivo.** *2*(3). 57-61, 2003.
Disponível em: <http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/2066.pdf>. Acesso em: 03 set. 2018

_____. Assédio moral – um Ensaio Sobre a Expropriação da Dignidade no Trabalho. **Revista de Administração de Empresas – eletrônica,** 3(1), 2004.

_____. M. **Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho.** RAE-eletrônica, vol. 3, n. 1, jan-jun, 2004.

_____. **Assédio moral: a dignidade violada**. Aletheia, 2005.
Disponível em: < http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1150/115013470010.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2019.

HIRIGOYEN, Marie France. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral.** (R. Janowitzer, Trad). Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil, 2002.

_____. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

_____. **Assédio moral – A Violência Perversa no Cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kühner. 5ª. ed. Rio de Janeiro: Bertrand do Brasil, 2002.

_____. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2009.

_____. **Mal-estar no Trabalho: redefinindo o assédio moral.** 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. Saúde mental e trabalho: a construção da identidade de trabalhador. **Cadernos de sociologia,** 7, 167-175, 1995.

JORGE NETO, Francisco Ferrerira; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Manual de Direito do Trabalho**. 4ª Ed. Atlas: 2017

KEASHLY, Y. L. **Abuso emocional no local de trabalho: problema conceitual e empírico. Jornal de abuso emocional.** New York, 1, 85-117, 1998.

LACAZ, Francisco Antonio de Castro. Saúde do trabalhador: um estudo sobre as formações discursivas da academia, dos serviços e do movimento sindical. **Tese doutorado. Departamento de Medicina Preventiva e Social, Faculdade de Ciências Médicas, Unicamp, Campinas.** 435 p, 1996.

_____. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva.**5 (1):151-161, 2000.

_____. O campo da saúde do trabalhador: resgatando conhecimento e prática sobre a relação de trabalho-saúde. **Cadernos Saúde Pública**. Rio de janeiro, 23 (4); p. 757-766, abr, 2007.

LANCMAN, Selma, &Uchida, Seiji. **Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho**. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 6, 79-90. 2003.
Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172003000200006&lng=pt&tlng=pt>. Acesso em: 22 set. 2018

LEE FI et al. Transtornos afetivos**. Rev Bras Psiquiatria**; v.22, n.Supl II, p.24-7, 2000.

LEYMANH, Heinz. **Mobbing e terror psicológico e locais de trabalho**. Violência e Vítimas, Seattle, 5, 119-126, 1990.

LEYMANN, H.; GUSTAFSSON, A. **Mobbing no trabalho e desenvolvimento do transtorno de estresse pós-traumático**. Revista europeia de trabalho e psicologia organizacional, vol. 15, n. 2, p. 251-275, 1996.

LEJDERMAN, B; Bezerra S. Choro: um complexo fenômeno humano. **Rev. bras. Psicoter**; v.16, n.3, p.44-53, 2014.
LIMA, Eli Maciel De. **O assédio moral nas relações de trabalho: um estudo sob a ótica da proteção dos direitos fundamentais**. Dissertação (Mestrado)-Universidade Metodista de Piracicaba, Direito, 2015.
Disponível em: <https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/docs/28102015_135956_elimacieldelima_ok.pdf> Acesso em: 28 abr. 2019.

LUNA, M. **Assédio psicológico no trabalho (Mobbing).** Madri: Ediciones GPS Madri. Relatório preparado para a Secretaria de Saúde no Trabalho de CC.OO, 2003

MACIEL, Fabrício. **Trabalho socialmente desqualificado: auxiliares de serviços gerais em Campos dos Goytacazes/RJ.**
Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Urutagua/article/download/21202/12006>. Acesso em: 22 nov. 2018.

MACARENCO, Isabel. **GESTÃO COM PESSOAS - Gestão, COMUNICAÇÃO e Pessoas: Comunicação como Competência de Apoio para a Gestão alcançar Resultados Humanos**. 248f. Dissertação (especialização)- Universidade de São Paulo- USP, São Paulo, 2006. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-05072009-203625/publico/1074012.pdf. Acesso em: 28 abr. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MATOSO, Filipe. Tempo de estudo no Brasil é inferior ao de países de Mercosul e Brics, aponta IDH. **I.: G1 - Mundo**.
Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/tempo-de-estudo-no-brasil-e-inferior-ao-de-paises-de-mercosul-e-brics-aponta-idh.ghtml>. Acesso em: 22 nov. 2018.

MENDONÇA, Helenides; MENDES, Ana Magnólia. Experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 10, n. 3, p. 489-498, set./dez. 2005.

MIKKELSEN, E.; EINARSEN, S. **Bullying na vida profissional dinamarquesa: prevalência e correlações de saúde. Revista europeia de trabalho e psicologia organizacional.** Vol. 10, n. 4, p. 393-413, 2001.

MENDES de Almeida RB. Práticas de saúde: processo de trabalho e necessidades. São Paulo (SP): Secretaria Municipal de Saúde; 1992. **Cadernos Cefor**- Série Textos 1, 1992.

NASCIMENTO, S. A. C. M., O assédio moral no ambiente de trabalho. **Jus Navigandi,** Teresina, ano 8, n. 371, 13 jul. 2004.
Disponível em:<

http://biblioteca.planejamento.gov.br/biblioteca-tematica-1/textos/trabalho-eprevidencia/texto-62-2013-o-assédio-moral-no-ambiente-do-trabalho.pdf > Acesso em: 23 set. 2018.

NASCIMENTO, Wagner Texeira. **Assédio moral no trabalho: práticas de prevenção e reabilitação realizadas por profissionais da área de recursos humanos de empresas da grande Florianópolis.** Disponível em: <https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/1511/103098_Wagner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 03 out. 2018.

NETO, José Affonso Dallegrave. O Assédio Sexual e Moral e a sua Prova na Justiça do Trabalho. **Revista Eletrônica**, Tribunal Regional de Trabalho do Paraná, v.2, n.16, mar.2013. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/87143/2013_rev_trt09_v02_n016.pdf?sequence=1>. Acesso em: 28 abr. 2019.

NOVELINO, Marcelo. **Direito constitucional.** São Paulo: Método, 2010.

NUNES, Thiago Soares. **Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis**. (Dissertação de mestrado). Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

OIT - Organização Internacional do Trabalho. **Reunião de especialistas em atualização da lista de doenças ocupacionais. Geneva**. 2005.13-20. Disponível em: <http://www.ilo.org/brasilia/lang--pt/index.htm>. Acesso em: 22 set. 2019.

_____. **Reportagem mundial sobre violência e saúde**. Genebra: Organização Mundial da Saúde. 2002. Disponível em: <http://www.paho.org/bra/>. Acesso em: 22 set. 2018.

_____. **Sensibilização sobre o assédio moral e psicológico no trabalho.** Protección de la Salud de los Trabajadores, n. 4. Genebra, 2004.

OLIVEIRA, Glaucia Flôres. **Análise de fatores depressivos no trabalho do enfermeiro psiquiátrico: Uma Abordagem Dejouriana**. 179f. Dissertação (mestrado)- Programa de Pós-graduação PPGA/UFRGS, Porto Alegre, 2001. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3564/000389927.pdf?sequence=1>. Acesso em: 28 abr. 2019.

PELLEGRINE, Priscila Gasperin. **Assédio moral no trabalho e repercussões na Estrutura e dinâmica familiares**. 225f. Dissertação (mestrado)-Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Florianópolis-SC, 2016.

PETEAN, Elen; ALDENAN, Lima Ribeiro Corrêa da Costa; RIBEIRO, Rocha Rosa Lúcia.**Repercussões da ambiência hospitalar na perspectiva dos trabalhadores**

de limpeza. Trabalho, Educação e Saúde, vol. 12, núm. 3, set-dez. 2014, pp. 615-635 Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio Rio de Janeiro, Brasil.
Disponível em: < https://www.redalyc.org/pdf/4067/406756989009.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2019.

PINTO, Rafael Morais Carvalho. **Assédio moral no ambiente de trabalho e a política empresarial de metas**. 161f. Dissertação (especialização)- Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia. Belo Horizonte, 2011.

PRATA, Marcelo Rodrigues. **Anatomia do Assédio Moral no Trabalho: uma abordagem transdisciplinar.** São Paulo: LTr, 2008.

PRICE, S. L. **O conflito interpessoal inclui maus-tratos em um ambiente de trabalho universitário. Violência e Vítimas**. 10, 285-297, 1995.

REIS, Adriana. **Entrevista com José Roberto Heloani: assédio moral - a violência invisível.** Psicologia Brasil, ano 4, n. 33, ago., 2006.

RIBEIRO, Herval Pina. **Violência oculta do trabalho: as lesões por esforços repetitivos.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999.

RIBEIRO, Paulo Silvino. (2013). **O que é moral? Brasil Escola.**
Disponível em: <http://www.brasilescola.com/sociologia/o-que-moral.htm>. Acesso em: 14 de abril de 2018.

RIBEIRO, Tiago Guzzela. **Breve estudo sobre o assédio moral.**
Disponível em: <http://portal.pucminas.br/relatorio_atividades_2014/pdf/producao_intelectual.pdf>. Acesso em: 13 set. 2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROUQUAYROL, Maria Zélia. **Epidemiologia & saúde**. 4. ed. Rio de Janeiro: Medsi, 1993.

RUFINO, Regina Célia Pezzuto. **Assédio moral no âmbito da empresa**. São Paulo – SP. Editora LTr, 2007.

SCANFONE, Leila; TEODÓSIO, Armindo dos Santos de Sousa Assédio moral nas organizações: novas roupagens para uma antiga temática? **Revista Economia e Gestão**, Belo Horizonte, 4(7), 71-80, 2004.

SCUR, Martina Dillenburg; CARLOTTO, Mary Sandra. Assédio moral: A percepção e vivência dos trabalhadores. **Contextos Clínicos**, v.5, n.2, p.121-132, julho-dezembro 2012. By Unisinos - doi: 10.4013/ctc.2012.52.06.

SCHMIDT. Marta Halfeld Furtado de Mendonça. O assédio moral no direito do trabalho. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, v. 27, n. 47, Curitiba, jan./jul., 2002,

SECO. Mobbing e outras tensões psicossociais no local de trabalho na Suíça. **Relatório para uma Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho.** 2003.
Disponível em: < http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00008/00022/01512/index.html ?lan g=fr >. Acesso em: 22 nov. 2018.

SELLIGMANN-SILVA, Edith. Saúde mental e automação: a propósito de um estudo de caso no setor ferroviário. **Cadernos de saúde Pública.** 13(2): 95-100, 1997.

SELLIGMANN-SILVA, Edith, BERNARDO, Márcia Hespanhol; MAENO, Mina Kato. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Rev. Brasileira Saúde Ocupacional.** São Paulo, 35 (122): pp 187-191, 2010.

SILVA, Hélcia Daniel da. **O Assédio Moral em uma Organização Pública: Uma leitura da Clínica Psicodinâmica do Trabalho**. 408f. Dissertação (Doutorado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia, Goiânia, 2015. <Disponível em: http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/1771/1/Helcia%20Daniel%20da%20Silva.pdf> Acesso em: 29 abr. 2019.
<Disponível em: http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/1771/1/Helcia%20Daniel%20da%20Silva.pdf> Acesso em: 29 abr. 2019.

SILVA, Marli Appel ; ARGIMON, Irani Iracema de Lima; WENDT, Guilherme Welter . Insegurança no trabalho e sua relação com a saúde psicológica do trabalhador. **Revista da Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul**, v. 12, n.1, p.40-47, Jan/Jul , 2012.

SILVA, Marcos Candido da. **Assédio Moral no ambiente de trabalho.**
Disponível em: <http://repositorio.pgsskroton.com.br/bitstream/123456789/20889/1/MARCOS%20CANDIDO%20DA%20SILVA.pdf>. Acesso em: 27 set. 2018

SILVA, Marcelo Mauricio da. **O assédio moral sob a ótica dos tratados e das convenções internacionais: um ultraje à liberdade e à dignidade do trabalhador.**
Disponível em: <revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/download/460/354 > Acesso em: 17 set. 2018.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Martins; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. (2008). **Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho.** Psicologia: Teoria e Pesquisa. 24v. 2.n.

SOARES, Leandro Q. **Assédio moral no trabalho**. In:_____. (Org). Interações Profissionais e assédio moral no trabalho: “ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não poder mais”. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SOARES, Lisiane; FLECK, Carolina Freddo. Consequências das relações entre gestor e subordinado para o comprometimento organizacional: um estudo em uma empresa familiar. **Organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, ISSNe 1982-8756, v. 10, n. 20, jul.-dez. 2014 DOI. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15603/1982-8756/roc.v10n20p59-84>, Acesso em: 28 abr. 2019.

SOBOLL, Lis Andrea Pereira. Violência psicológica e assédio moral no trabalho bancário. **Tese (doutorado em ciências)** – Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina Gosdal. **Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar.** São Paulo, SP: LTr, 2009.

SOBRINHO, Fábio Rocha; PORTO, Juliana Barreiros. **Bem-Estar no Trabalho: um Estudo sobre suas Relações com Clima Social, Coping e Variáveis Demográficas**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v16n2/v16n2a06.pdf>. Acesso em: 13 set. 2018.

STEPHAN, F. et al. Assédio Moral/Mobbing e Saúde Mental: Revisão Sistemática de Literatura. Revista Interinstitucional de Psicologia, v.11, n.2, 236-257, 2018.
TERRIN, Kátia Alessandra Pastori; OLIVEIRA, Lourival José de Oliveira. Assédio moral no ambiente de trabalho: propostas de prevenção. Revista De Direito Público, Londrina, v. 2, n. 2, p. 3-24, maio/ago. 2007.

TAMAYO, Álvaro. (2004). **Introdução.** In A. Tamayo (Ed.), Cultura e saúde nas organizações (pp. 11-16). Porto Alegre: Artmed.

TEIXEIRA, João Luís Vieira. **O Assédio Moral no Trabalho: conceito, causas e efeitos, liderança versus assédio, valoração do dano e sua prevenção**. São Paulo: LTr, 2009.

TOLFO, Suzana da Rosa; OLIVEIRA, Renato Tocchetto de. **Assédio moral no trabalho: características e intervenções.** Florianópolis, SC: Lagoa, 2015.
Disponível em: <http://neppot.ufsc.br/files/2016/08/LIVRO-AMT-CaracInterv2015.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2018.

VARTIA, Väänänen M. As fontes de bullying - ambiente de trabalho psicológico e clima organizacional. Revista europeia de trabalho e psicologia organizacional, vol. 5, n. 2, p. 203- 214, 1996JACOBY, Alessandra Rodrigues; MONTEIRO, Janine Kieling. **Assédio Moral em Estudantes Trabalhadores e sua relação com o bem-estar no trabalho.**
Disponível em: https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/viewFile/29684/31287 Acesso em: 12 set. 2018

VASCONCELOS, Yumara Lúcia. Assédio moral nos ambientes corporativos. **Cad. EBAPE.BR**, v. 13, nº 4, Artigo 9, Rio de Janeiro, Out./Dez. 2015.

ZANELLI, José Carlos; TROMBETTA, Taisa. (2011) **Características do Assédio Moral**. Curitiba: Juruá editora, 2011. Organização Mundial de Saúde. **Sensibilizando sobre elacoso psicológico eneltrabajo.** Série de Proteção à Saúde dos Trabalhadores, n. 4. Genebra, 2004.

ZAPF, Dieter.; EINARSEN, Stale. **Intimidação no trabalho: tendências recentes na pesquisa e introdução prática. Revista Europeia do Trabalho e Psicologia Organizacional. Volume** 10, Number 4, 1 pp. 369-373, December 2003

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Autorização da Instituição

CENTRO EDUCACIONAL DE ENSINO SUPERIOR DE PATOS
FACULDADES INTEGRADAS DE PATOS

Termo de Autorização da Instituição

Eu, Edivânia Whinglede Porfírio de Medeiros, Supervisora Administrativa do Departamento de Recursos Humanos das Faculdades Integradas de Patos, venho por meio deste, autorizar o desenvolvimento da pesquisa intitulada "A ocorrência do assédio moral em auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior", sob orientação da Profa. Dra. Silvia Regina Viodres Inoue a ser desenvolvida pela pesquisadora Tessya Hyanna Almeida Oliveira, como requisito para a conclusão do mestrado em Saúde Coletiva da Universidade Católica de Santos – UNISANTOS. Declaro também, que não recebi ou receberei qualquer tipo de pagamento por esta autorização bem como os participantes também não receberão qualquer tipo de pagamento e não sofrerão prejuízos decorrentes desta participação ou dos resultados desta pesquisa.

Patos-PB, 31 de Maio de 2017.

Edivânia Whinglede Porfírio de Medeiros
Supervisora Administrativa do Departamento de Recursos Humanos

Edivania Whinglede Porfirio de M. Dias
Departamento de Recursos Humanos

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do Projeto: A ocorrência do assédio moral em auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior

Pesquisador Executante: Tessya Hyanna Almeida Oliveira
Pesquisador Responsável: Dra. Silvia Regina Viodres Inoue

Eu, Tessya Hyanna Almeida Oliveira, psicóloga e estudante do curso de Mestrado da Universidade Católica de Santos – UNISANTOS estou desenvolvendo uma pesquisa sobre a ocorrência do assédio moral em auxiliares de serviço. Esta pesquisa pretende analisar o assédio moral e sua repercussão na saúde mental de auxiliares de serviço que trabalham numa instituição privada de ensino superior, a partir da visão do colaborador. Assim, gostaria de sua colaboração para responder uma entrevista e um questionário, na qual serão feitas perguntas como sua idade, escolaridade e outras questões sobre o que você entende por assédio moral, a interferência desses comportamentos sobre seu trabalho e saúde mental. A entrevista será realizada em duas etapas, sendo a primeira, preenchimento da escala de assédio moral e a segunda, um questionário, em um dia e horário que sejam melhores para você e combinado com antecedência. Além disso, a entrevista será gravada em arquivo de áudio, se você autorizar, e será realizada em um ambiente reservado. Seu nome e outras informações que permitam identificar você, não serão divulgados nos resultados da pesquisa. Nenhuma informação que permita identificar o que você disser será divulgada, apenas eu, ouvirei o que você disser. Você não terá nenhum prejuízo individual, nem seus colegas de trabalho terão prejuízos se não participar desta pesquisa, e caso participe, não será remunerado por isso. A qualquer momento você poderá desistir de participar ou deixar alguma pergunta sem resposta, e poderá pedir informações sobre esta pesquisa. Caso deseje ou venha a ser identificada a necessidade, você será encaminhado ao serviço de psicologia da referida instituição ou para outro serviço de acompanhamento psicológico de sua preferência, em ambos, sua integridade será preservada; Em caso de dúvidas você poderá me contatar pelo telefone (83) 99895-1113 e com a orientadora do estudo a Professora Silvia Regina Viodres Inoue pelo telefone (13) 3205-5555 ou entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica de Santos (13) 3205-5555 ramal 1261.

Este termo é feito em duas vias, uma será entregue a você e a outra ficará arquivada junto aos pesquisadores responsáveis.

_____

Tessya Hyanna Almeida Oliveira
Pesquisadora Responsável

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

Título do Projeto: A ocorrência do assédio moral em auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior

Pesquisador Executante: Tessya Hyanna Almeida Oliveira
Pesquisador Responsável: Dra. Silvia Regina Viodres Inoue

Conforme me foi explicado, este projeto tem o objetivo de analisar a ocorrência do assédio moral e sua repercussão na saúde mental de auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior, a partir da perspectiva do colaborador. Para isso, minha participação é de extrema importância, pois ao responder a escala e entrevista realizada pela entrevistadora, contribuirei com informações importantes para propor medidas preventivas que visem à atenuação do assédio moral no meu ambiente de trabalho. Estou ciente de que esta escala e entrevista possui perguntas de caráter íntimo e pessoal como, por exemplo, idade, grau de escolaridade, estado civil, sexo, tempo de trabalho na empresa, etc. Fui informada (o) que não serei exposta (o) a nenhum tipo de procedimento que ofereça risco a minha saúde e que tenho direito garantido à:

1. Responder as perguntas em local reservado e na presença apenas da entrevistadora;
2. Receber respostas a qualquer pergunta e esclarecimento que por mim for solicitado sobre esta pesquisa;
3. Recusar-me a responder a alguma pergunta e retirar meu consentimento a qualquer momento deixando de participar do estudo;
4. Ser encaminhado ao serviço de psicologia da referida instituição, caso eu deseje ou venha a ser identificado a necessidade ou ser encaminhado para outro serviço de acompanhamento psicológico de minha preferência, em ambos minha integridade será preservada;
5. Não ser identificado e ser mantido o caráter confidencial das informações por mim respondidas;
6. Procurar esclarecimentos com a pesquisadora executante através do telefone (83) 99895-1113, com a pesquisadora responsável pelo telefone (13) 3205-5555 ou entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica de Santos (13) 3205-5555 ramal 1261.

Por tanto, declaro estar ciente do exposto e que desejo participar da entrevista do projeto.

Patos, ____ de _____ de 2017.
Nome da participante: _____

Eu, Tessya Hyanna Almeida Oliveira, declaro que forneci todas as informações referentes a esta pesquisa ao participante declarado acima.
Data ____/____/____

_____
Assinatura da (o) Participante

_____
Pesquisadora Responsável

Roteiro de Entrevista Semi-Estruturada

1ª Parte: DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. IDENTIFICAÇÃO E DADOS SOCIOECONÔMICOS:
Nome: _____ (iniciais)
Data de Nascimento:_____ Idade:_____
Gênero: _____ Cor: _____
Cidade em que Reside:_____
Escolaridade:_____ Estado Civil:_____

2ª Parte: QUESTÕES NORTEADORAS

A) Dados Institucionais

1. Há quanto tempo você trabalha na instituição?
2. Há quantas chefias você está subordinada (o)?
3. Você tem uma boa relação com chefias e colegas de trabalho?
4. As chefias são escolhidas pelos trabalhadores ou são cargos de confiança da direção de setor ou reitoria?
5. Há riscos ou dificuldades para executar seu trabalho?
6. Fale sobre suas tarefas diárias
7. Há riscos ou dificuldades para executar seu trabalho?

Organização do Trabalho

8. As funções, tarefas são bem definidas?

B) Identificação do Assédio Moral

9. Você já ouviu falar sobre o assédio moral no trabalho?
10. O que você entende por assédio moral?
11. Você já sofreu ou vivenciou uma situação de assédio moral no trabalho?
    a. Consegue lembrar a quanto tempo isso aconteceu e como foi o início?
    b. Você lembra qual foi à duração desse assédio?
    c. Como você se sentiu?
    d. Você fez algo para mudar o modo como se sentiu?
    e. Como você lidou com essa violência?

12. Quando se descobriu que viveu assédio moral no trabalho, procurou ajuda?
13. Que atitudes você tomou durante o processo do assédio moral?
14. Quais comportamentos diários você caracteriza como assédio moral?
15. Ao ser assediado você apresentou ou ainda apresenta alguma das queixas abaixo?

( ) tristeza
( ) angustia
( ) choro
( ) sentimento de vingança
( ) raiva
( ) baixa autoestima
( ) desmotivação para o trabalho
( ) insônia
( ) estresse
( ) irritabilidade
( ) mudança de humor
( ) disfunções alimentares
( ) ansiedade
( ) insegurança
( ) outros

APÊNDICE D- Termo de Responsabilidade e Compromisso do Pesquisador Responsável

Eu, Tessya Hyanna Almeida Oliveira, responsável pelo projeto de pesquisa intitulado “A ocorrência do assédio moral em auxiliares de serviço de uma instituição de ensino superior”, comprometo-me a assegurar que sejam seguidos os preceitos éticos previstos na Resolução 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde e demais documentos complementares.

Responsabilizo-me também pelo fiel acompanhamento das atividades de pesquisa, pela entrega do relatório final ao Comitê de Ética das Faculdades Integradas de Patos e pelos resultados da pesquisa para sua posterior divulgação no meio acadêmico e científico.

Patos – PB, ____ de _____ de _____.

_____

Assinatura do Pesquisador Responsável