



UNIVERSIDADE DE INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DE LUSOFONIA
AFRO-BRASILEIRA
DIREÇÃO DE EDUCAÇÃO ABERTA À DISTÂNCIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

GEÍSA CRISTINA LIMA DE FREITAS

PRÁTICAS E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL COM SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE UM HOSPITAL MUNICIPAL DA REGIÃO
METROPOLITANA DE FORTALEZA

REDENÇÃO

2015



UNIVERSIDADE DE INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DE LUSOFONIA
AFRO-BRASILEIRA
DIREÇÃO DE EDUCAÇÃO ABERTA À DISTÂNCIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

GEÍSA CRISTINA LIMA DE FREITAS

PRÁTICAS E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL COM
SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE UM HOSPITAL MUNICIPAL DA
REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Especialização
em Gestão Pública da Universidade da
Integração Internacional da Lusofonia
Afro-Brasileira como parte dos requisitos
para a obtenção do título de Especialista
em Gestão Pública.

Prof. Orientador. Roberto Kennedy Gomes Franco

REDENÇÃO

2015

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira
Direção de Sistema Integrado de Bibliotecas da UNILAB (DSIBIUNI)
Biblioteca Setorial Campus Liberdade
Catálogo na fonte
Bibliotecário: Francisco das Chagas M. de Queiroz – CRB-3 / 1170

F936p Freitas, Geísa Cristina Lima de.

Práticas e consequências do assédio moral com servidores administrativos de um hospital municipal da região metropolitana de Fortaleza. /Geísa Cristina Lima de Freitas. Redenção, 2015.

40 f.; 30 cm.

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira – UNILAB.

Orientador (a): Prof. Dr. Roberto Kennedy Gomes Franco.
Inclui Referências.

1. Assédio no ambiente de trabalho. 2. Crime contra pessoa. 3. Administração pública. I. Título.

CDD 170

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus meu criador, fonte de força e fé pela coragem que tive de enfrentar mais um desafio em minha vida, que foi concluir o curso e finalizar este trabalho mesmo diante das inúmeras dificuldades encontradas pelo caminho.

Agradeço aos meus pais, irmão e sobrinho pelo apoio em minhas decisões, pela compreensão da minha ausência em vários momentos de família, os quais tiveram que ser dedicados para a elaboração deste trabalho.

Agradeço ao meu noivo Júnior pela sua paciência nos momentos mais difíceis e pelo seu incentivo que foi de extrema relevância.

Ao meu professor pela dedicação e atenção que foi me ofereceu ao longo dessa pesquisa e pela sua agilidade quando mais precisei.

Por fim, agradeço ao tutor Ícaro pela sua disponibilidade e interesse no decorrer do curso e pela preocupação com todos os alunos.

RESUMO

O presente trabalho foi realizado através de uma metodologia composta por pesquisa bibliográfica e estudo de caso sobre assédio moral, tendo como objetivo identificar as principais características e existência do fenômeno em um Hospital Municipal da Região Metropolitana de Fortaleza. O assédio moral é apresentado como a exposição de indivíduos a situações humilhantes, constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e relativas ao exercício de suas funções, prejudicando o ambiente organizacional ou ameaçando a permanência no emprego. Foi realizada pesquisa de campo com 40 servidores de diferentes setores, com questionários de 10 perguntas, tendo também uma solicitação para relato de caso de assédio moral. A distribuição foi feita pela própria autora no Hospital no período de 29 de junho a 3 de julho de 2015. Ao longo do estudo é possível observar que apesar de ser um assunto que não está presente no dia a dia das instituições, a prática de assédio moral é bastante comum. Além disso, este estudo mostra a ocorrência deste fenômeno social no âmbito das relações de trabalho, aponta suas consequências danosas e devastadoras para a vítima, suas consequências para a organização, analisa como as instituições trabalham com essa realidade e apresenta meios que podem ser utilizados na implantação de ações preventivas no ambiente organizacional.

Palavras-chave: Assédio Moral, Trabalho, Humilhação, Conseqüências.

ABSTRACT

This work was carried out through a methodology consisting of literature and case study on bullying, aiming to identify the main characteristics and existence of the phenomenon in a Municipal Hospital in the metropolitan region of Fortaleza. Bullying is presented as the exposure of individuals to humiliating situations, embarrassing, repetitive and prolonged during the workday and for the exercise of their functions, damaging the organizational environment or threatening the continuance of employment. It was conducted field research with 40 servers from different sectors, with questionnaires of 10 questions, also with a request to report cases of bullying. The distribution was done by the author in Hospital from June 29 to July 3, 2015. Throughout the study you can see that despite being a subject that is not present on the day of the institutions, the practice of harassment moral is quite common. In addition, this study shows the occurrence of this social phenomenon in the context of labor relations, says its harmful and devastating consequences for the victim, the consequences for the organization, examines how the institutions work with this reality and presents ways that can be used in implementation of preventive actions in the organizational environment.

Keywords: Bullying, Work, Humiliation, Consequences.

GEÍSA CRISTINA LIMA DE FREITAS

PRÁTICAS E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL COM SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE UM HOSPITAL MUNICIPAL DA REGIÃO
METROPOLITANA DE FORTALEZA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Especialização
em Gestão Pública da Universidade da
Integração Internacional da Lusofonia
Afro-Brasileira como parte dos requisitos
para a obtenção do título de Especialista
em Gestão Pública.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.º Dr. Roberto Kennedy Gomes Franco (Orientador)
Universidade da Integridade da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof.º Dr. Edson Holanda Lima Barboza Universidade
da Integridade da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB)

Prof.ª Dra. Tânia Serra Azul Machado Bezerra
Universidade Estadual do Ceará - UECE

Redenção
2015

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Pergunta relacionada à ocorrência de assédio moral com o entrevistado	25
Gráfico 2 – Com relação ao gênero, faixa etária e escolaridade das vítimas	25
Gráfico 3 – Com relação ao tempo de trabalho na instituição	27
Gráfico 4 – Sobre a relação de hierarquia entre vítima e agressor e sexo do agressor	28
Gráfico 5 – Com relação as consequências e danos causadas pelo assédio moral	29
Gráfico 6 – Com relação a divulgação e campanhas de prevenção ao assédio moral	30
Gráfico 7 – Com relação a responsabilidade pelas agressões	31

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1.1 METODOLOGIA.....	11
1.2 RESULTADOS ALCANÇADOS.....	12
2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 LOCAL DE PESQUISA	14
3. CONHECENDO O ASSÉDIO MORAL	16
3.1 SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL PARA O EMPREGADO	17
3.3 CONSEQUENCIA DO ASSÉDIO MORAL PAR A ORGANIZAÇÃO.....	19
4. PREVENÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	20
5. POLÍTICAS SINDICAIS DE PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL.....	22
6. LEGISLAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO BRASIL.....	23
7. ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO	25
8. RELATOS DE EXPERIÊNCIAS COLETADOS NA PESQUISA.....	33
4.1 SITUAÇÃO “A”	33
4.2 SITUAÇÃO “B”	34
4.3 SITUAÇÃO “C”	34
4.4 SITUAÇÃO “D”	35
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXO (QUESTIONÁRIO).....	40

INTRODUÇÃO

A Qualidade de vida no trabalho em si é vista como a satisfação das necessidades do empregado. Para que exista qualidade de vida no trabalho é necessário uma articulação combinada de inúmeros fatores e engajamento de diversas pessoas, isso exige transformar mentalidades, ou seja, modificar concepções comumente cristalizadas. O clima organizacional tem forte influência para o bem-estar do funcionário.

Conforme Chiavenato (2004) O Clima Organizacional é a atmosfera psicológica característica em cada organização, e está intimamente ligado a moral e à satisfação das necessidades humanas dos participantes. Ele pode ser saudável ou doentio, pode ser quente ou frio, pode ser negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os participantes se sentem em relação à sua organização.

Muitas vezes conviver em um ambiente em que as pessoas se agridem verbalmente, são desrespeitosas, pensam sempre em seu próprio benefício, apesar de muitas vezes ter até um bom salário, pode significar que o rendimento do empregado será bem abaixo do desejável, pois não apenas de boa remuneração se constrói um ambiente de trabalho agradável, e sim de relacionamentos.

O assédio moral está inserido nessa realidade como uma das formas de maior intervenção nos relacionamentos hierárquicos e assimétricos nas organizações, abalando o equilíbrio emocional e ameaçando a saúde mental do trabalhador. A existência do assédio moral conseguiu ampla repercussão no meio jornalístico, acadêmico, inclusive na psicologia, porém dentro das organizações o fenômeno ainda é abordado com bastante timidez.

O bem-estar (físico, psíquico e social) no trabalho, não se resume a ausência de acidentes ou doenças ocupacionais. Vem surgindo um novo enfoque na área da saúde e segurança do trabalhador, ressaltando a prevenção dos riscos psicossociais que levam ao estresse, depressão, ansiedade, dependência do álcool, drogas e medicamentos, entre outros adoecimentos.

O conceito de assédio moral pode ser caracterizado de diferentes formas, de acordo com Hirigoyen (2000, p. 17) é formulado como:

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

Com base na citação acima, o assédio moral identifica-se até mesmo por um gesto abusivo e repetitivo com a vítima, que se sente humilhada e inferiorizada perante seus colegas de trabalho. Assim, transformando negativamente o ambiente de trabalho e afetando conseqüentemente o clima organizacional.

Considerando a gravidade desse fenômeno e suas conseqüências para empregados, gestores e organizações, cabe a estas tomar medidas no intuito de elaborar e desenvolver ações preventivas, e para os casos já em andamento, cabe implementar ações corretivas e analisar essas ocorrências para encontrar sua causa e prevenir novos acontecimentos

Esta pesquisa ocorre pela importância da abordagem do Assédio Moral dentro das organizações, por se tratar de uma situação onde existe vítima e agressor e que muitas vezes não se é dada a devida relevância ao assunto. O desejo de fazer com que essa temática seja abordada pode ser vista como uma forma levar conhecimento aos trabalhadores e procurar prevenir as agressões e o assédio. Porque, a partir do momento que a vítima, ou possível vítima, sabe identificar algumas situações de assédio, as probabilidades dessa pessoa procurar ajuda antes que a situação fique mais grave é maior.

O foco da pesquisa foram trabalhadores de cargos técnico-administrativos de um Hospital Municipal da Região Metropolitana, procurando identificar se já passaram por alguma situação de assédio, características das vítimas, conseqüência e danos adquiridos e providências tomadas.

Caracterizando-se o Assedio Moral como uma das formas de agressão física e psicológica no ambiente de trabalho, essa pesquisa busca identificar e caracterizar as ocorrências dessa agressão dentro do ambiente hospitalar, mais especificamente com o pessoal técnico administrativo de um Hospital Municipal da Região Metropolitana de Fortaleza.

Levando em consideração todos os aspectos relevantes que envolvem esta pesquisa, este trabalho tem como função contribuir para o desenvolvimento do debate sobre o Assédio Moral a fim de esclarecer e formar uma consciência coletiva de combate a todas as manifestações de assédio moral. Entretanto o objetivo geral deste trabalho é identificar por meio de pesquisa, se existe a prática de assédio

moral no ambiente de trabalho dos servidores do Hospital Municipal e quais consequências para a saúde física e psicológica das pessoas. E a partir desses surgem os objetivos específicos:

- Conceituar Assédio moral;
- Comprovar se existe a prática de assédio moral no ambiente de trabalho;
- Apresentar situações segundo relatos dos servidores que podem ser classificadas como assédio moral;
- Verificar se o assédio moral desencadeou consequências físicas e/ou psicológicas para as vítimas;
- Apresentar formas de prevenção contra o assédio moral.

1.1 METODOLOGIA

Gil (1996, p. 63) descreve: “desde que se tenha decidido que a solução de determinado problema deverá ser procurada a partir de material já elaborado, procede-se à pesquisa bibliográfica”.

Este trabalho foi constituído através de pesquisa bibliográfica baseada em autores de maior representação sobre o tema e outros estudiosos da temática, além da pesquisa e leitura, análise e interpretação em livros, manuais, sites de busca na internet com o objetivo de criar um conhecimento sobre o assédio moral.

Além disso, foi utilizado também uma pesquisa de campo, onde foi aplicado um questionário com dez perguntas fechadas e uma solicitação para depoimento. O tipo de entrevista utilizada foi a estruturada, onde as perguntas estão claramente definidas, ou seja, não há liberdade para novas perguntas.

A análise de alguns dados pesquisados foi a qualitativa, ou seja, não se pode medir com aritmética, pois os resultados alcançados serão realizados através das observações do pesquisador. E outros dados foram através da quantitativa, onde fornece dados mensuráveis para elaboração de gráficos, por exemplo. Os gráficos foram analisados, levando em consideração o percentual das respostas e sem seguida as conclusões de acordo com as respostas.

O questionário com dez perguntas foi respondido por quarenta servidores. Caso o funcionário já tenha vivenciado alguma situação relacionada ao assédio moral, foi solicitado seu relato no questionário, se já foi vítima, se já presenciou alguma agressão etc. A distribuição dos questionários foi realizada de forma aleatória, sem distinção de idade, sexo, cargo, nível de escolaridade. O enfoque foi dado aos servidores administrativos, visto que para a pesquisadora são os servidores possivelmente mais afetados.

Após os questionários serem respondidos, eles foram recolhidos para tabulação e levantamento de dados e estatísticas, onde estão apresentados em forma de gráficos e/ou tabelas.

Utilizando-se dessas ferramentas é possível atingir o objetivo geral da e os objetivos específicos da pesquisa, além de apresentar um trabalho de qualidade que atenda suas intenções.

1.2 RESULTADOS ALCANÇADOS

Através deste trabalho não se pretende responder a todos os problemas que estejam relacionados com os comportamentos abusivos no ambiente de trabalho. Entretanto, a realização da pesquisa juntamente com o resultado dos dados coletados, fornecem informações para que seja possível constatar a existência de assédio moral nas relações de trabalho da Instituição e contribuir para que se estabeleça uma política de prevenção no Hospital.

Deve-se ressaltar que a vítima não é a única prejudicada pelo assédio moral, os prejuízos causados por esse fenômeno afetam também o coletivo, a instituição e a sociedade. E o primeiro passo para que a existência desse fenômeno seja minimizada é conhecê-lo para saber identificar suas características.

A importância de conscientizar e orientar vítimas e agressores é de grande relevância, pois as consequências podem ser muito mais sérias, colocando em risco até mesmo a vida dos envolvidos se não houver uma orientação ou um acompanhamento adequado.

Dessa forma, os resultados dessa pesquisa colaboram para o conhecimento e formação de consciência dos servidores do hospital, para que eles

possam também saber identificar uma situação de assédio, além de incentivar ações de prevenção no ambiente de trabalho

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Uma das maiores referências sobre assédio moral é a Francesa e psicanalista, Marie France Hirigoyen foi quem, de modo pioneiro, alertou acerca do assédio moral nas relações de trabalho, mediante a publicação de sua obra "Assédio moral: a violência perversa do cotidiano" em 2000. Hirigoyen deu início a exploração dessa temática e até hoje participa congressos e seminários incentivando a discussão sobre o assunto.

Em sua participação no 16º Congresso Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Conamat), no dia 2 de maio em João Pessoa (PB) em 2012 Hirigoyen afirmou que apesar do assédio moral ser algo segundo ela, subjetivo, difícil de medir, o sistema jurídico deve se utilizar de provas como (gravações de conversas, cópias de emails, depoimento de testemunhas etc), ou seja, o sentimento é subjetivo, mas as provas são objetivas.

No cenário nacional, Margarida Maria Silveira Barreto, dedicou-se a pesquisas sobre saúde do trabalhador e em pouco tempo seu interesse voltou-se para um tema até em então pouco discutido no Brasil, o assédio moral. Margarida é autora do livro "Violência, saúde, trabalho, uma jornada de humilhações" e integra um grupo responsável pelo site "Assédio Moral no Trabalho. Chega de humilhação!"

Barreto afirma em seu site (www.assediomoral.org) que o Assédio moral existe em todos os lugares (empresas privadas, empresas públicas, organizações não-governamentais, sindicatos, igreja) isto é, em todos os lugares onde há trabalhadores. Ela destaca que o assédio nas empresas públicas está muito ligado às políticas de ascensão funcional e ao modelo de gestão.

Em entrevista concedida ao site da Fiocruz (Fundação Oswaldo Cruz) para Barreto o que se observa é que o processo tende a ser mais perverso e penoso do que nas empresas privadas, pois a pessoa suporta o assédio com esperança de que, quando mudar de comando as coisas mudem. Por outro lado, como a pessoa não pode ser mandada embora, ela, muitas vezes, é colocada à disposição e começa a rodar por vários setores, sempre carregando um estigma que, muitas

vezes, faz com que ela volte a ser assediada. Segundo ela, já foram relatados casos de assédio em empresa pública que durou oito anos, enquanto na empresa privada o máximo foi de um ano e meio.

José Roberto Heloani é psicólogo, professor da UNICAMP e estudioso sobre o assunto há mais de 15 anos. Dentre suas publicações está “Assédio Moral – Um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho”. Em entrevista no ano de 2013 para um programa de televisão¹ ele afirma que o Assédio Moral é o princípio da solidão, pois quando a pessoa se sente humilhada ela tende a se isolar, sendo o isolamento uma das táticas mais utilizadas em organizações públicas e privadas na prática de assédio.

Heloani diz ainda na entrevista que uma pessoa pode assediar outra sem saber que sua atitude se constitui um assédio moral, mas isso não tira sua responsabilidade, visto que do ponto de vista ético e moral, essa pessoa sabe que está humilhando, desestabilizando e agindo com uma conduta inadequada.

A psicóloga e Doutora em medicina preventiva Lis Andrea Soboll dá ênfase para o assédio organizacional. Segundo Soboll (2008) sendo assédio moral organizacional mais presente em empresas privadas, ele contempla as interações entre o indivíduo e a empresa, sendo geralmente mediadas por práticas abusivas de gestores, dirigentes ou outros representantes. Diferente do assédio interpessoal, o propósito destas práticas não é pessoal, mas sim administrativo, pois os gestores desejam o máximo de produtividade, o máximo de lucros.

Percebe-se que o assédio moral organizacional está intimamente relacionado à organização e não a um empregado específico, nesse caso será a política da empresa e os métodos de gestão que serão as ferramentas para o assédio moral.

2.1 LOCAL DE PESQUISA

O Ministério da Saúde (1944, p. 7) assim definiu a palavra hospital:

A palavra hospital é de raiz latina (Hospitalis) e de origem relativamente recente. Vem de hospes – hóspedes, porque antigamente nessas casas

¹ Programa Encontro com Fátima Bernardes exibido através da Rede Globo em 28/05/2013.

de assistência eram recebidos peregrinos, pobres e enfermos. O termo hospital tem hoje a mesma aceção de nosocomium, de fonte grega, cuja significação é – tratar os doentes – como nosodochium quer dizer – receber os doentes.

O termo hospital é definido pelo Ministério da Saúde (1977, p. 9) como:

É parte integrante de uma organização médica e social, cuja função básica consiste em proporcionar à população assistência médica integral, curativa e preventiva, sob quaisquer regimes de atendimento, inclusive o domiciliar, constituindo-se também em centro de educação, capacitação de recursos humanos e de pesquisas em saúde, bem como de encaminhamento de pacientes, cabendo-lhe supervisionar e orientar os estabelecimentos de saúde a ele vinculados tecnicamente.

O Hospital faz parte da sociedade, é nele onde as pessoas buscam algum tipo de atendimento quando estão em seu momento de maior fragilidade. É nele onde as pessoas têm certeza que serão atendidas, medicadas ou passarão por algum tipo de tratamento. Os profissionais que compõem um hospital possuem grandes responsabilidades, pois tratam diretamente com o bem mais precioso do ser humano, a saúde. É preciso que eles estejam bem física e psicologicamente, um profissional que sofre assédio moral, por exemplo, pode transmitir seus problemas no atendimento à população.

Essa pesquisa foi realizada com os funcionários de um Hospital Municipal de nível secundário² que conta com atendimentos emergenciais e ambulatoriais, realiza exames e cirurgias eletivas. Localizado na Região Metropolitana de Fortaleza, o hospital conta com cerca de 1.200 (mil e duzentos) funcionários entre diaristas e plantonistas.

Foram entrevistados 40 (quarenta) funcionários entre concursados e contratados dos setores de Recursos Humanos, Financeiro, Escritório de Planejamento e Qualidade e Diretoria do hospital. A quantidade de entrevistados condiz com a quantidade de funcionários dos setores citados. Esses funcionários são todos diaristas, ou seja, trabalham de segunda a sexta-feira das 08:00 às 17:00 com intervalo de uma hora, em boas condições de trabalho (salas amplas e arejadas, com ar condicionado e material de trabalho adequado).

² Ao nível secundário cabem os equipamentos com grau intermediário de inovação tecnológica e a capacitação de pessoal e, em particular a dos médicos, situa-se em áreas especializadas originárias (clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetricia, pediatria). Os serviços de atenção secundária devem estar aparelhados com pessoal e equipamentos para atender às situações que foram encaminhadas pelo nível primário.

3. CONHECENDO O ASSÉDIO MORAL

Ao contrário do que se pensa o Assédio Moral não é um fenômeno novo. Pode-se dizer que é tão velho quanto o trabalho. A propósito Cunha (1986) afirma que do ponto de vista etimológico, a palavra trabalho origina-se do latim *tripaliare* que era o ato de impor castigo usando o *tripalium* (instrumento de tortura com três pedaços de madeira). Da ideia inicial de sofrer, passou-se para a ideia de esforçar-se, lutar, pugnar e, por fim, trabalhar.

Segundo Hirigoyen (2000) apenas no início da década de 1990 o assédio moral tornou-se alvo de estudos, sendo seus resultados utilizados na geração de instrumentos legais.

Heloani (2004) afirma que o assédio moral foi apontado como objeto de pesquisa, em 1996, na Suécia, pelo psicólogo do trabalho Heyns Leymann, que, por meio de um levantamento junto a vários grupos de profissionais chegou a um processo que qualificou de psicoterror, cunhando o termo *mobbing* (um derivado de mob, que significa horda, bando ou plebe), devido à similaridade dessa conduta com um ataque rústico, grosseiro.

O fenômeno foi identificado como devastador do ambiente laboral, acarretando diferentes prejuízos tanto para o empregado quanto para o empregador, por exemplo, absenteísmo devido ao desgaste psicológico que ocasiona.

Segundo Maciel, Cavalcante, Matos e Rodrigues (2007) aqui no Brasil o que fez esse fenômeno tomar maiores proporções nos últimos anos, mais precisamente a partir do ano 2000 quando a Dra. Margarida Barreto teve sua pesquisa intitulada: “Uma jornada de Humilhações” publicada na Folha de São Paulo, foi a intensificação com que acontecem e os danos que causam.

Para Barreto (2000) o assédio moral no trabalho pode ser definido como a constante exposição dos trabalhadores a condições humilhantes e vergonhosas durante o exercício de suas atividades nas organizações, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que prevalecem posturas negativas, relações cruéis de longa duração de um ou mais chefes dirigidas a um ou mais empregados. Algumas vezes com o objetivo de desestabilizar a vítima com o ambiente de trabalho, coagindo-a a pedir demissão ou transferência de setor.

Com base na citação acima, o assédio moral identifica-se até mesmo por um gesto abusivo e repetitivo com a vítima, que se sente humilhada e inferiorizada perante seus colegas de trabalho, transformando negativamente o ambiente de trabalho e afetando conseqüentemente o clima organizacional.

Para Hirigoyen (2005), o assédio moral é mais predominante em indivíduos com idade mais avançada, uma vez que são considerados improdutivos, não aceitam mudanças com facilidade e até se submetem mais às agressões pelo “(...) receio de ficar desempregado, ou de não perceber seus salários, além da alarmante diminuição na oferta de postos de trabalho, que deixa o trabalhador em condição de desigualdade com o empregador” (RUFINO, 2006, p. 29).

Segundo Heloani (2004) a perversidade (por vezes ligada a traços como frieza, calculismo e inteligência) e encorajada por práticas organizacionais danosas (corrosão de valores éticos essenciais) acaba por desconsiderar o outro, em um verdadeiro extermínio psíquico, calculado e covarde, em relação à pessoa a quem, no íntimo, o agressor inveja ou deseja.

3.1 SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL PARA O EMPREGADO

As conseqüências na vida do empregado causadas pelo assédio moral dependem da natureza das condutas e das pessoas envolvidas. Hoel e Cooper (2000) mostram que as vítimas de assédio moral possuem uma degradação em termos de saúde física e mental quando comparadas com as testemunhas ou os colegas que nunca foram o alvo de assédio moral.

O assédio pode deixar várias sequelas e constituir-se em um trauma. As agressões e/ou humilhações permanecem intactas na memória do agredido mesmo depois de terem sido abolidas, durante um longo tempo. Alguns estudos apontam como conseqüência do assédio moral a presença de sintomas associados ao estresse pós-traumático.

Os primeiros estudos que estabeleceram essa associação são os de Leymann (1996) e Leymann e Gustafsson (1996). Esses autores compararam 64

vítimas de assédio moral, que procuraram uma clínica para tratamento de trauma, com outros indivíduos que desenvolveram um estresse pós-traumático após viver situações traumáticas. Os autores concluem que as vítimas de assédio moral apresentam um nível de estresse muito elevado e que a intensidade do estresse pós-traumático é comparável ao das vítimas de estupro, em termos de ansiedade, deterioração, impotência e dor psicológica.

Para Hirigoyen (2000) o assédio moral gera medo, desconfiança, até um estado de paranoia, em que o trabalhador se sente perseguido, ultrapassa os muros do trabalho e invade, inclusive, o âmbito social. Assim, o agredido se isola de amigos, familiares e colegas de trabalho. É comum os colegas de trabalho romperem laços afetivos com a vítima e reproduzirem as ações e atos do agressor no ambiente de trabalho, na tentativa de não se tornar um alvo do agressor.

O assédio moral desencadeia ou agrava doenças pré-existentes. Em entrevista realizada com 870 homens e mulheres vítimas de assédio moral no ambiente de trabalho mostram como cada sexo reage a essa situação.

SINTOMAS	MULHERES	HOMENS
	%	%
Crise de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	50	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Ideias de suicídio	16,2	100

Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber (alcoolismo)	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: Barreto, M. – Uma Jornada de Humilhações, 2000 PUC/SP

3.2 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL PARA A ORGANIZAÇÃO

De acordo com Peli e Teixeira (2006, p. 170), “(...) a marca da empresa pode sofrer danos irreparáveis de forma direta, mediante ações indenizatórias, ou indiretamente pelo dano causado à sua imagem”. Ainda, segundo esses autores, o assediado passa por fases como: tratamento injusto por parte dos superiores, comprometimento da saúde, desmotivação, estresse, improdutividade e licenças por motivos de saúde.

Para Rayner (2006) O impacto negativo na imagem da organização proveniente da publicidade negativa de casos de assédio moral, pode tornar difícil a dotação de pessoal, assim como a relação com seus clientes.

Além das inúmeras consequências para o indivíduo, o assédio moral pode trazer diversas consequências para as organizações, tais como absenteísmo, queda da produtividade. É evidente que as consequências para o assediado são devastadoras, mas vale mencionar também que a prática do assédio prejudica a todos envolvidos com a organização, as pessoas acabam se sentindo coagidos e isso vai gradativamente deteriorando o clima organizacional. A competitividade, a rotatividade de mão de obra devido à saída do assediado do emprego, diminuição da qualidade e padronização dos produtos e dos serviços oferecidos, deterioração da imagem da empresa e, ainda gastos com indenizações decorrentes de processos judiciais por assédio moral são também algumas consequências para as organizações.

4. PREVENÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Os meios utilizados para a intervenção nos casos de assédio moral variam de acordo com a natureza e gravidade dos fatos, a situação administrativa e laboral dos envolvidos, o confronto das vítimas, entre outros fatores que são relevantes para a melhor tomada de decisões e estratégias para a resolução do problema.

Para Pamplona Filho (2006) a melhor forma de combate ao assédio moral é a prevenção. Assim, o ideal é que haja uma política de combate ao assédio moral, política esta de caráter, obviamente, preventivo, o que com certeza evitará problemas futuros tanto para a organização quanto para os empregados.

A importância da prevenção é evidente não somente pelas altas quantias arbitradas referentes às indenizações por danos morais e materiais decorrentes do assédio moral, mas principalmente pelo desgaste físico e psicológico que sofrem os funcionários.

Terrin (2008) afirma que algumas propostas de prevenção estão sendo aplicadas com sucesso para a obtenção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, tendo conseqüentemente como resultado a inibição e diminuição da prática do assédio moral. Dentre essas propostas citam-se as políticas sindicais de prevenção, as ações empresariais e a intervenção do Ministério Público do Trabalho.

De acordo com os autores Hirigoyen (2005) e Peli e Teixeira (2006), quanto mais desestruturada, desorganizada e hierarquizada for a organização, o assédio moral tende a aumentar.

É essencial que a empresa avalie sua estrutura e os métodos de gestão. Ela deve investir em uma cultura estratégica de desenvolvimento e incentivo humano como forma de substituir competitividade excessiva e a obsessão por resultados a todo custo e de diminuir a possibilidade de surgir comportamentos negativos, que podem propiciar o assédio moral.

Para Guedes (2006) a pressão social é capaz de levar uma empresa a adotar programas sociais de prevenção, pois de um lado se tem a opinião pública contra a organização depois de uma divulgação de um caso de assédio moral; de

outro a pressão exercida do marketing social das organizações sindicais dos trabalhadores.

A divulgação em mídias jornalísticas, por exemplo, de casos de assédio moral quando ligado ao nome de uma empresa específica, compromete em grande escala a imagem desta empresa perante seus clientes/consumidores, pois a ocorrência desse fenômeno transparece a imagem de uma organização mal administrada e de que não valoriza seus funcionários.

Conforme Hirigoyen (2005), Peli e Teixeira (2006), é importante que a organização: implante um programa de prevenção; estabeleça diálogo e comunicação direta entre seus funcionários; deixe clara a política de prevenção do assédio moral; adote medidas de punição; responsabilize as hierarquias; eduque as pessoas. Ainda, segundo os autores, convém deixar claro em toda a organização os objetivos da empresa.

Conforme a citação acima se pode observar que medidas como mudanças nas condições de trabalho, no comportamento dos gestores tornando-os mais acessíveis e justos com as denúncias apresentadas pelos empregados, melhoria na condição social de cada indivíduo aumentando e fortalecendo sua autoestima e a adoção de um código de ética são fatores relevantes para prevenir ocorrências de assédio moral.

Neste contexto, a empresa precisa oferecer confiança para que o empregado possa dar vazão às suas queixas, além de garantir o sigilo das informações, ao contrário de nada adianta a conscientização dos trabalhadores e o estabelecimento de regras éticas ou disciplinares.

Conforme Hirigoyen (2005) os administradores devem deixar claro nos regulamentos internos que o assédio moral não será admitido. Isto possibilita, efetivamente, que práticas de gestão baseadas no assédio moral não sejam toleradas nos diversos âmbitos organizacionais.

5. POLÍTICAS SINDICAIS DE PREVENÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

O conceito de Sindicato conforme (Delgado, 2006, p. 1.323) pode ser caracterizado como:

Sindicatos são entidades associativas permanentes que representam respectivamente, trabalhadores vinculados por laços profissionais e laborais comuns, e empregadores visando tratar de problemas coletivos das respectivas bases representadas, defendendo seus interesses trabalhistas e conexos, com o objetivo de lhes alcançar melhores condições de labor e vida.

De acordo com o autor pode-se afirmar que parcerias entre sindicatos, estudiosos e especialistas do fenômeno é um caminho seguro a ser explorado.

As vítimas de assédio moral devem procurar o mais rápido possível o sindicato para obter orientações, apoio psicossocial e/ou apoio jurídico a fim de evitar que as consequências do assédio sejam revertidas ou amenizadas.

Segundo O Sindicato dos Bancários do Ceará (2011) no sindicato as vítimas devem poder falar abertamente sobre sua situação a pessoas que possam escutá-la atentamente e que demonstrem empatia e compreensão. É preciso incentivá-la a descrever seu caso com detalhes, e solicitar que documente e registre as agressões, anote horários, datas, procure recolher provas, identificar testemunhas e observar se há outras pessoas na mesma situação.

Com esses dados o sindicato juntamente com a vítima, analisará a situação e decidirá sobre as principais atitudes a serem tomadas, entre elas:

- ✓ Buscar uma comunicação direta com o agressor a fim de esclarecer a situação, o fazer perceber que o comportamento não é aceitável.
- ✓ Levar o caso à Direção ou ao setor de Recursos Humanos da empresa, solicitando sua intervenção para coibir o assédio.
- ✓ Fazer visita investigativa no local de trabalho da vítima.

Quando o sindicato recebe uma denúncia ele tem autonomia para realizar uma investigação sobre a ocorrência do assédio moral, essa investigação pode envolver entrevistas e visitas as quais devem ser agendadas e autorizadas pela empresa dentre outras ações. Sendo comprovado o fato, o sindicato pode tomar algumas providências. Ex. Comunicar a direção e/ou setor de recursos humanos da empresa. Quando a organização não se manifesta no sentido de solucionar a

situação, o sindicato pode encaminhar uma denúncia a outras organizações públicas, como a Procuradoria Regional do Trabalho, o Ministério do Trabalho e Emprego e a Justiça do Trabalho.

. Portanto, é inevitável afirmar que a atuação dos sindicatos seja na forma de palestras, cartilhas expositivas, seja através de mecanismos práticos de conscientização e informação sobre o fenômeno, contribuem de forma admirável na prevenção do assédio moral.

6. LEGISLAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO BRASIL

A Consolidação das leis do Trabalho (CLT) é a principal norma legislativa brasileira referente ao Direito do Trabalho e ao Direito Processual do Trabalho, caracteriza em seu Art. 483 algumas condutas ilícitas praticadas pelo empregador, possibilitando o empregado rescindir seu contrato de trabalho.

Art. 483 sobre condutas ilícitas no ambiente de trabalho.

Art. 483 – O empregado poderá considerar rescindido o contrato e pleitear a devida indenização quando:

- a) forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes, ou alheios ao contrato;
- b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo;
- c) correr perigo manifesto de mal considerável;
- d) não cumprir o empregador as obrigações do contrato;
- e) praticar o empregador ou seus prepostos, contra ele ou pessoas de sua família, ato lesivo da honra e boa fama;
- f) o empregador reduzir o seu trabalho, sendo este por peça ou tarefa, de forma a afetar sensivelmente a importância dos salários. (...).

Fonte: Costa. A. C; Ferrari. I.; Martins. M., R. Consolidação das Leis do Trabalho, 2011 p. 82.

Marazzo e Merinõ (2011) afirmam que atualmente o assédio moral não está caracterizado no Código Penal Brasileiro, diferentemente do assédio sexual, já tipificado, por ser comum no ambiente de trabalho muitos casos chegam ao Tribunal de Justiça do Trabalho.

Dada sua importância e o poder devastador sobre o estado físico psicológico dos empregados, embora seja uma figura em construção no meio doutrinário o assédio moral tem ampla divulgação promovida pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) direcionada a empregados e empregadores, objetivando contribuir para a eliminação dessa prática abusiva.

O MTE é o órgão responsável pela fiscalização do cumprimento de todo ordenamento jurídico que trata das relações de trabalho, dentro do compromisso assumido pelo governo brasileiro de atender efetivamente às disposições da Convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Segundo Maciel, Cavalcante, Matos e Rodrigues (2009) existem mais de 80 projetos de lei em diferentes municípios do país visando coibir o assédio moral, mas nenhum deles até o momento tornou-se lei. O que embora não seja suficiente, contribui no sentido de criar uma jurisprudência na qual poderão auxiliar outras vítimas a procurar apoio jurídico.

De acordo com o site oficial da Organização Internacional do Trabalho (OIT), é a agência das Nações Unidas na qual o Brasil é um dos países membros, que tem por missão promover oportunidades para que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente e produtivo, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade.

A OIT é um centro mundial que realiza pesquisas e estudos sobre o trabalho, sendo os resultados de suas reuniões e estudos tomados como referência nacional e internacional. Em 1999 a OIT formalizou o conceito de Trabalho Decente, essa conceito atua no sentido de promover oportunidades para que homens e mulheres possam ter um trabalho produtivo e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, sendo considerado condição fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável.

A convenção nº 111 da OIT trata sobre a Discriminação em matéria de emprego e profissão e compreende a Discriminação, que dispõe, *in verbis*:

Art. 1º a) Toda a distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social, que

tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão;

b) Toda e qualquer distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão, que poderá ser especificada pelo Estado Membro interessado depois de consultadas as organizações representativas de patrões e trabalhadores, quando estas existam, e outros organismos adequados.

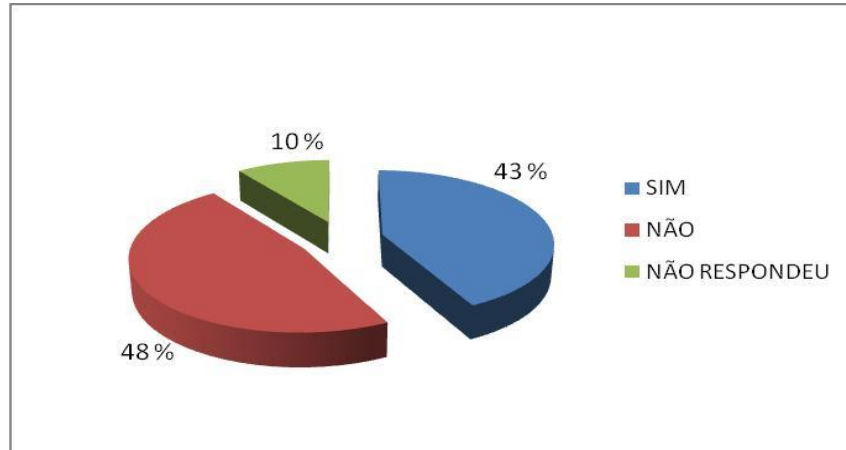
Mesmo não citando diretamente o assédio moral, a Organização Internacional do Trabalho dissemina essa preocupação com o tratamento dado aos trabalhadores, buscando uma melhor qualidade de vida para a sociedade. Essa é uma forte arma na luta contra o fenômeno, principalmente se o Estado se compromettesse verdadeiramente com esta causa como conta no Art. 2º da mesma convenção:

Art. 2º Todo o Estado Membro para qual a presente Convenção se encontre em vigor compromete-se a definir e aplicar uma política nacional que tenha por fim promover, por métodos adequados às circunstâncias e aos usos nacionais, a igualdade de oportunidades e de tratamento em matéria de emprego e profissão, com o objetivo de eliminar toda a discriminação.

7. ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO

Foram distribuídos 40 (quarenta) questionários para os servidores administrativos do Hospital. Todos foram respondidos, e na busca de identificar a prática do assédio moral e suas características, a primeira pergunta é sobre o gênero do respondente.

GRÁFICO 1 – Pergunta relacionada à ocorrência de Assédio Moral com o entrevistado

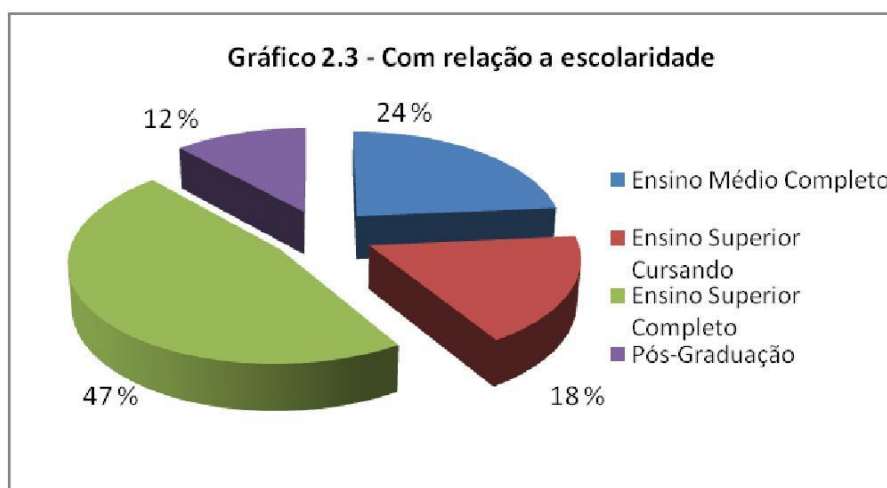
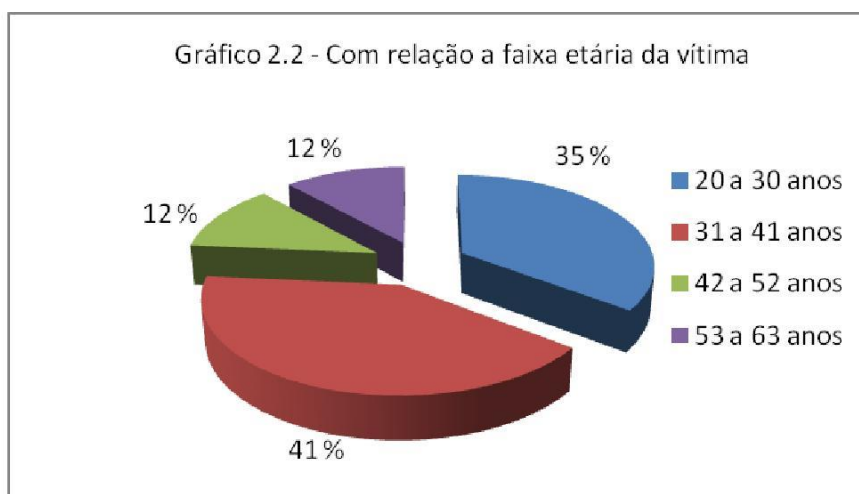
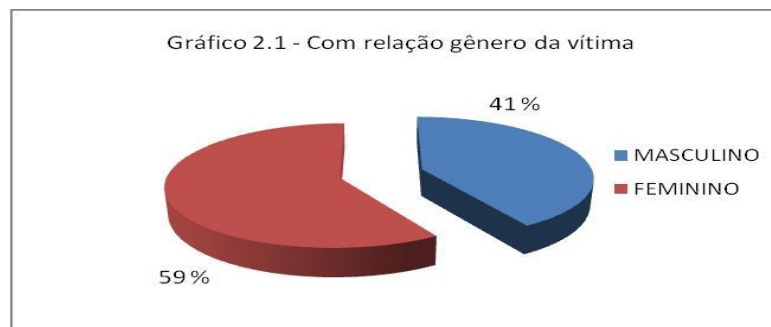


Através deste gráfico é possível constatar que o percentual acima revela uma realidade muito preocupante, pois 43% funcionários entrevistados afirmam que são ou já foram vítimas do assédio moral. Isso significa dizer que dos 40 entrevistados 17 já passaram por situações humilhantes no ambiente de trabalho.

Esse percentual de 43 % é bem alarmante, ainda mais considerando os 10% que não responderam, pois talvez tenham tido receio ou medo de se expor, mesmos cientes que não seriam identificados.

O debate sobre o Assédio Moral pode não estar presente no dia a dia e na rotina de trabalho, mas quando se tem uma informação como esta em que praticamente para cada 2 funcionários 1 já sofreu assédio moral, é necessário avaliar e agir rapidamente. Até mesmo porque, muitos problemas dentro da organização Ex. *stress*, pouco rendimento dos funcionários, não alcance dos objetivos etc, podem ser conseqüências oriundas do assédio moral.

GRÁFICOS 2 – Com relação a gênero, faixa etária e escolaridade das vítimas de assédio moral.



Buscando traçar um perfil da vítima de assédio moral, os gráficos acima mostram dados referentes aos 47 % dos respondentes que afirmaram já ter sido ou ser vítima de assédio. Ao observar os gráficos pode-se afirmar que 59% das vítimas são do sexo feminino, o que pode se explicar pela fragilidade e vulnerabilidade que

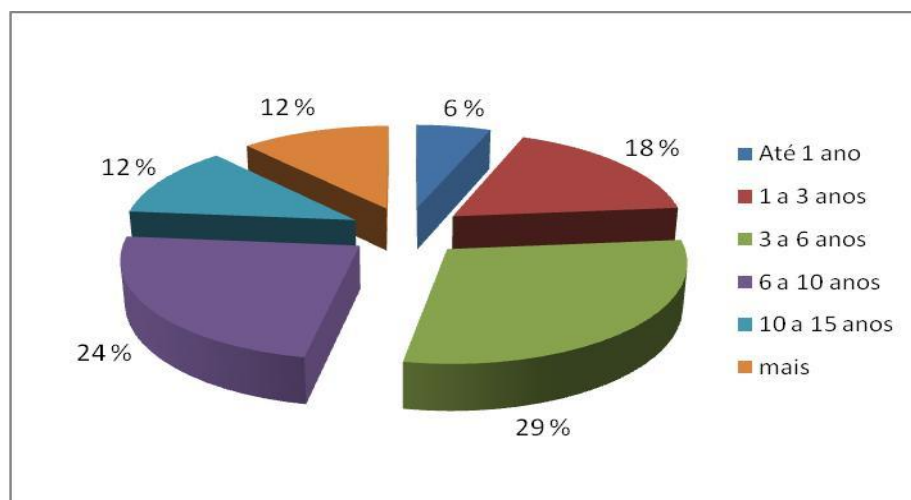
historicamente está mais ligada a mulher. Ressalta-se que essa é uma realidade dentro do Hospital Municipal e não necessariamente em todas as organizações.

No Gráfico 2.2 que trata da faixa etária, constata-se que 41% das vítimas têm entre 31 e 40 anos de idade e 35% delas têm entre 20 e 30 anos de idade, ou seja, pessoas jovens, que possivelmente estão em momento de ascensão de suas carreiras profissionais não deixam de ser alvo dos agressores e também se tornam vítimas do assédio moral.

No quesito escolaridade apresentado no gráfico 2.3 nota-se que quase metade das vítimas de assédio moral possuem ensino superior completo, isso faz perceber que as vítimas não são especificamente pessoas com baixa escolaridade e com pouco conhecimento e sim pessoas bem esclarecidas.

Através desse dado de 47% percebe-se que as vítimas são pessoas esclarecidas e conhecedoras de seus direitos, porém como o assédio moral mexe intimamente com os sentimentos a maioria delas preferem silenciar, como é possível observar nos relatos das vítimas. Mesmo sofrendo agressões e se sentindo prejudicadas as vítimas não buscaram ajuda, no geral os dados refletem que dentro do Hospital Municipal grande parcela das vítimas são mulheres, jovens e com boa escolaridade

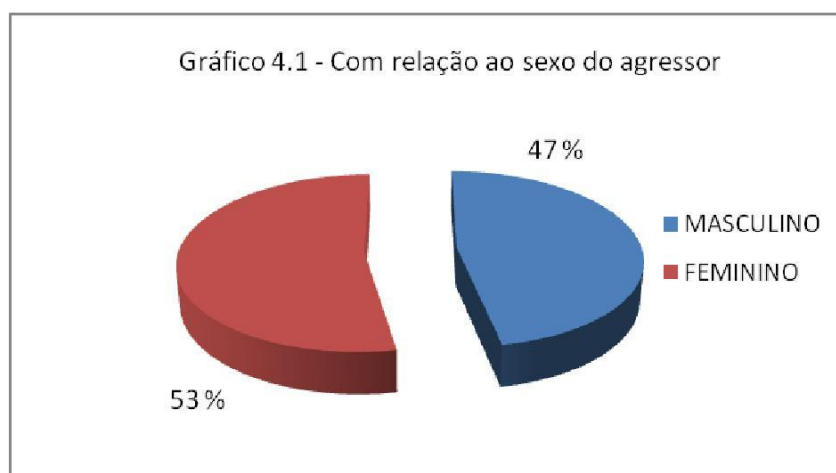
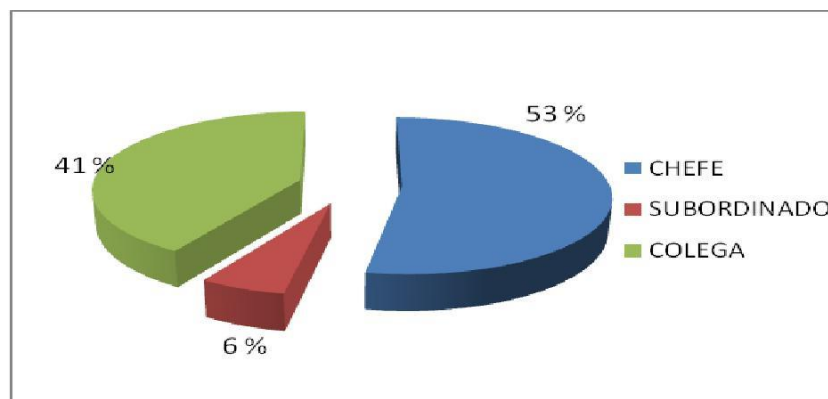
GRÁFICO 3 – Com relação ao tempo de trabalho na instituição



Em alguns casos o tempo de trabalho pode contar como uma característica de escolha do agressor, pois como um dos relatos, uma pessoa novata em um setor pode acabar chamando a atenção do agressor por ele se sentir ameaçado, ou no caso de ser alguém com muitos anos de serviço e que não consegue facilmente se adequar as novas formas de trabalho.

Tratando-se de tempo de trabalho na organização, é possível observar que a maioria das vítimas possuem entre 3 a 6 anos de trabalho e 6 a 10 anos representando 29% e 24% respectivamente.

GRÁFICOS 4 – Sobre a relação entre vítima e agressor



Como mostra o gráfico, o assédio moral no Hospital é mais intenso entre colegas de trabalho, ou seja, funcionários de uma mesma linha hierárquica são vítimas e agressores. Os chefes também representam uma parcela significativa

quando apontados como agressores. Nesse caso, apenas 6% dos respondentes sofreram algum tipo de assédio vindo de um subordinado.

A relação entre chefes e subordinados é bem delicada, é preciso que haja um respeito muito forte, pois o chefe tem o desafio de fazer com que o subordinado realize suas tarefas da melhor forma possível. É preciso orientar sem “mandar”, a humilhação faz com que o chefe deixe claro que ele tem o poder e que pode fazer o que quiser. Essa intimidação abala o psicológico da vítima e reduz seu rendimento.

Sobre os tipos de assédio vale ressaltar que Segundo Hirigoyen (2005) e Peli e Teixeira (2006), o assédio moral pode ser de três tipos: vertical descendente, vertical ascendente e horizontal.

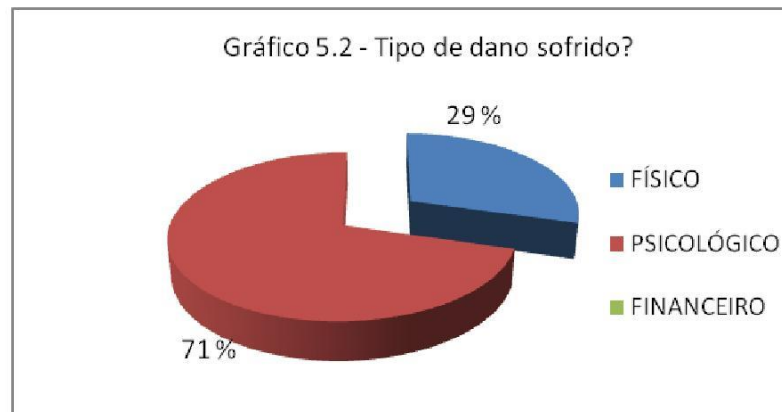
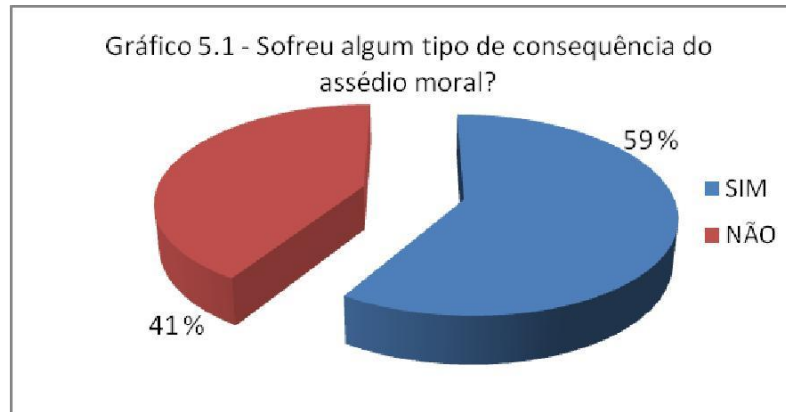
A forma vertical descendente é aquela em que o superior hierárquico assedia seu subordinado. É a mais frequente forma de assédio moral, pois agressor utiliza sua autoridade para exigir do assediado que sejam executadas tarefas muito complexas em um tempo insuficiente, exigir que cumpra horários fora da sua jornada de trabalho, e exigindo muito além do que está previsto no contrato de trabalho.

A forma vertical ascendente é bem menos frequente, mas não é tão rara como se possa imaginar. Acontece quando o subordinado assedia seu superior hierárquico, no serviço público, em especial, em que os trabalhadores muitas vezes gozam de estabilidade no posto de trabalho, essa modalidade se dá com maior frequência do que a iniciativa privada.

A forma horizontal é quando o assédio moral acontece entre pessoas de um mesmo nível hierárquico da organização, sem nenhuma relação de subordinação entre si. Esse tipo de assédio encontra amparo na teoria de Sennett (1999) e tem origem na instabilidade e na disputa do emprego entre semelhantes em busca do sucesso em um ambiente competitivo.

É possível observar também que a quantidade de homens e mulheres apontados como agressores é bem parecida, porém com um número de mulheres um pouco maior indicadas como agressoras com relação aos homens.

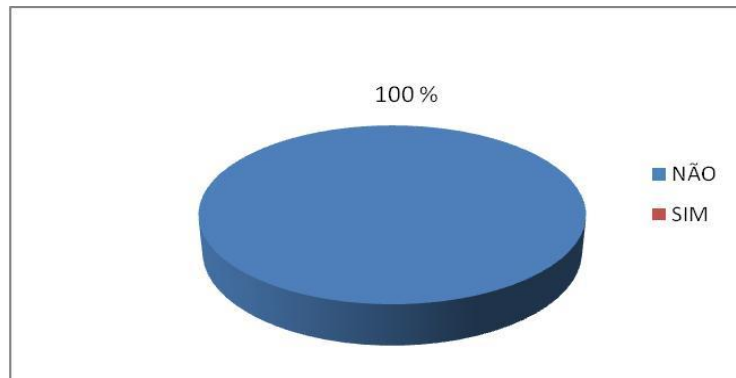
GRÁFICO 5 – Com relação as consequências e danos causados pelo assédio moral



Mais da metade dos funcionários afirmaram que tiveram algum tipo de consequência após sofrer agressões com assédio moral. O dano psicológico é apontado como o mais comum e que mais afetou as vítimas da instituição. O dano físico pode ser representado pela interferência na saúde da vítima, como dores de estômago, dores de cabeça, aumento da pressão arterial etc. Nenhum dos respondentes teve dano financeiro.

O percentual de 41% é muito expressivo e preocupante, pois muitas dessas vítimas podem ainda estar sofrendo essas consequências. Isso porque, por mais que a vítima tenha sofrido com o assédio há algum tempo, muitas delas não superam a situação e acabam levando para toda a vida o dano que sofreu. Mesmo que haja recuperação, o sentimento de humilhação é carregado com si e afeta várias outras relações.

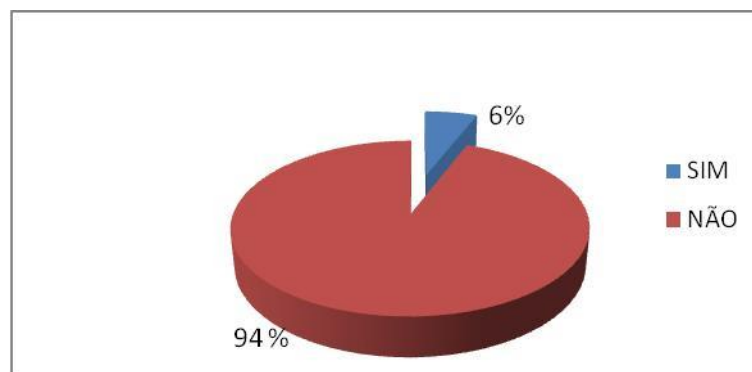
GRÁFICO 6 – Com relação a divulgação e campanhas sobre assédio moral dentro da instituição.



A carência de informação dentro do Hospital é constatada neste gráfico, pois todos os 40 funcionários entrevistados responderam que não conhecem nenhum tipo de esclarecimentos sobre assédio moral. Essa realidade reflete na grande quantidade de ocorrências de assédio. Contudo, a falta de empenho para a conscientização de todos que trabalham nas organizações é um dos principais fatores para a disseminação das agressões.

Isso porque se uma instituição não aborda o assunto, ela ficará sem saber como agir quando receber uma denúncia de um funcionário que sofreu ou está sofrendo assédio moral, por isso muitos casos mesmo sendo expostos para a chefes, diretores, RH no intuito de que seja tomada alguma providencia, ficam sem solução e não são tomadas nenhuma medida cabível.

GRÁFICO 7 – Com relação a responsabilidade da vítima sobre as agressões.



Em algumas situações a vítima acredita erradamente que possa ser responsável pelas agressões que sofre. Isso se deve ao fato dela se sentir tão humilhada que fica procurando em si algo que possa justificar ter sido “escolhida” como vítima. Forma de se vestir, religião e cor são algumas características dentre outras que a vítima possa julgar como sendo responsável. O fato é que nada justifica o agressor humilhar e buscar desestabilizar um colega de trabalho.

8. RELATOS DE EXPERIÊNCIAS COLETADOS NA PESQUISA

A seguir são apresentados casos reais de assédio moral coletados na pesquisa, como forma de demonstração e comprovação da existência de assédio moral dentro do Hospital Municipal. Os relatos abaixo estão transcritos conforme os originais fornecidos através do questionário. Os nomes utilizados são fictícios para preservar a identidade dos respondentes.

8.1 SITUAÇÃO “A”

Ana:

Já sofri assédio moral, mas não fiz denúncia, pois fiquei constrangida já que o agressor era uma mulher e trabalhava no mesmo setor que eu. Senti-me um pouco responsável por aquela situação, pois sempre a tratava com educação e carinho e talvez deixei que ela pensasse errado de mim. Com o decorrer do tempo o comportamento dela comigo chegou num ponto que tive que ser clara e dizer: Eu não quero me envolver com você. A partir desse dia ela passou a me tratar muito mal e ficar me criticando para os outros colegas. Psicologicamente fiquei muito abalada e isso dificultou nossa relação de trabalho e a relação com outros colegas.

Como pode-se observar no relato acima a vítima não recorreu a nenhum tipo de ajuda (chefia, sindicato) e tentou esclarecer a situação com a agressora, porém não houve entendimento. O dano psicológico foi consequência do comportamento da agressora e fez com que a vítima se desestabilizasse, prejudicando suas relações de trabalho inclusive com os demais colegas.

8.2 SITUAÇÃO “B”

Carla:

Trabalhei aproximadamente doze anos no setor de atendimento, gostava das minhas atividades e dos colegas de trabalho, até que uma funcionária novata que tinha acabado de assumir a gerência do setor começou a devolver os servidores para o RH para que fossem lotados em outros setores. Essa senhora fez isso com cerca de seis funcionários sem ter pelo menos uma conversa ou dá alguma explicação. Fiquei com minha auto estima muito baixa, desestimulada e envergonhada por essa situação. Eu acreditava que não servia mais para trabalhar e que não estava dando conta das minhas responsabilidades. Fui lotada em outro setor e aos poucos fui me acostumando com a nova realidade, mas fiquei mal por um bom tempo.

É comum ao assumir um cargo de chefia muitas pessoas buscarem trabalhar com outras que julguem aptas para as atividades e alguns gestores acabam contratando e/ou transferindo funcionários de setor. Entretanto, o que acontece na situação acima é que a nova funcionária usa da hierarquia para mostrar poder e autoridade e desestabilizar o funcionário, visto que realiza transferências desnecessárias e sem nenhuma explicação.

8.3 SITUAÇÃO “C”

Amanda:

Quando assumi meu emprego e comecei a trabalhar, logo nos primeiros dias minha chefe tinha atitudes que demonstravam algum tipo de implicância comigo. Ex. Ao chegar pela manhã ela desejava “bom dia” a todos menos pra mim, conversava com os outros colegas, mas quando se dirigia a mim era sempre ríspida e fazia comentários debochados, como por exemplo, “Será que você vai dar conta do trabalho?”, “Se você fizer errado, vai ter que se virar, porque eu só ensino uma vez”. Aquela situação foi ficando cada vez mais insuportável, eu já não tinha ânimo para ir trabalhar e aguentar os comentários durante o dia todo. Algumas vezes tive crise de choro no trabalho e me escondia no banheiro. Um tempo depois alguns colegas vieram dizer que achavam que ela tinha inveja da minha beleza. Como sabia que aquela situação não iria mudar pedi para ser transferida de setor alegando que o trabalho atual não estava

fazendo meu perfil. Sai do setor sem fazer denuncia e sem ter uma conversa com a minha ex-chefe.

Aqui é possível perceber um certo tipo de inveja, sentimento que pode influenciar o agressor a assediar moralmente uma pessoa. Mesmo sem motivo aparente, o agressor pode achar que sua posição dentro da instituição ou perante os colegas está ameaçada e começa com uma série de agressões buscando prejudicar a vítima. Nesse caso, a vítima sofreu, aguentou as humilhações até o limite e como a situação não mudava, simplesmente pediu transferência. Isso provoca grande dano ao servidor, tendo em vista mesmo após a transferência as agressões continuam na memória da vítima, além de ter que se adaptar a um novo setor e a novos colegas.

8.4 SITUAÇÃO “D”

João:

Sempre tentei acompanhar a tecnologia, mas por conta da idade um pouco avançada em algumas situações tenho bastante dificuldade. Ex. Utilizar o computador para fazer cálculos, digitar rapidamente e demais atividades exijam conhecimento da tecnologia. Nunca deixei cumprir com minhas obrigações, mas por conta da minha dificuldade eu sempre fiz tudo lentamente. Os meus colegas de sala que são bem mais novos que eu, sempre fazem brincadeiras de mau gosto, com relação a isso. Levo na brincadeira e até sorrio com eles para não mostrar que fico chateado, mas isso me incomoda bastante, me sinto diminuído com relação as outras pessoas.

Pessoas com alguma dificuldade no ambiente de trabalho são vulneráveis a serem vítimas de assédio. Pode até começar com brincadeiras de mau gosto, mas com o decorrer do tempo se torna algo insuportável. É lamentável que ao invés de oferecer ajuda ao funcionário, os colegas de trabalho façam disso motivo de “chacota”.

Nesse caso existe mais de um agressor e uns acabam sendo influenciados pelos outros a darem continuidade as agressões. Infelizmente o funcionário ainda vive nessa situação e tenta não demonstrar importância, mas admite que o assédio moral mexe com sua autoestima.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho apresentou as algumas características e conceitos de assédio moral inseridas num contexto focado para a realidade vivenciada pelas vítimas, a interferência desse terrorismo psicológico na vida pessoal dos trabalhadores, os sintomas refletidos na saúde, além das formas de prevenção e atuação dos sindicatos.

Esta pesquisa teve como principal objetivo comprovar a existência de assédio moral no ambiente de trabalho dos servidores administrativos de um Hospital Municipal da Região Metropolitana de Fortaleza. Isso ficou constatado através dos relatos e gráficos acima tabulados a partir das respostas do questionário aplicado aos servidores do Hospital. Com perguntas objetivas e um espaço para relatar uma vivência sobre assédio moral, o questionário foi uma ferramenta fundamental para a construção deste trabalho e alcance do objetivo

. É penoso saber que vários servidores sofreram com as conseqüências e agressões. Além dos danos psicológicos algumas vítimas foram prejudicadas de diferentes formas, tendo inclusive que serem transferidas de setor. Uma característica que chamou bastante atenção foi a inexistência de campanhas de prevenção dentro da organização, isso refletiu diretamente na quantidade de ocorrências, onde praticamente metade dos entrevistados já tinham passado ao estavam passando por algum tipo de humilhação.

Em vista dos argumentos expostos neste trabalho pode-se afirmar que o assédio moral não pode ser visto como um fato isolado, pois consiste na repetição de práticas constrangedoras. Sua prática pode acontecer de forma vertical descendente, quando é praticado por superiores hierárquicos; vertical ascendente, quando é praticada por um subordinado a um superior hierárquico e horizontal quando advinda de colegas de trabalho.

Em todos os diferentes tipos de assédio, a humilhação, é a maior e preponderante característica do fenômeno e que precisa ser combatida sob todos os ângulos. O mais importante é que o ofendido procure os seus direitos, não apenas

pela questão da reparação em espécie, mas pela simples razão de recompor a sua autoestima e saúde psíquica.

Foi apresentado também fatores importantes que comprovam que além do empregado a organização é consideravelmente prejudicada pelas consequências do assédio moral, pois acarreta pagamentos de indenizações, imagem ruim perante a sociedade e custos com a rotatividade de pessoal, entre outros.

Em contrapartida, algumas empresas, seja pela omissão ou pelo não esclarecimento, em nada contribuem para que esse fenômeno diminua ou mesmo deixe de acontecer. Os gestores já não podem mais ignorar o problema e precisam rever alguns métodos de gestão, incluindo entre eles o esclarecimento do assunto como método de prevenção e evitando a banalização do tema e termo.

Portanto, o assédio moral deve ser evitado por meio de medidas preventivas, não só pelas organizações com novas estratégias de gestão de pessoal, mas também pelo Poder Público, fiscalizando e educando para a prevenção de acidentes de trabalho relacionados ao assédio moral e a outras práticas de violência no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, M. **Uma jornada de humilhações**. São Paulo: Fapesp; PUC, 2000.

BRITO, I. O. **Assédio moral: conseqüências na saúde física e psicológica do servidor da UnB**. Brasília. 2010

CHIAVENATO, Idalberto. Teoria Geral da Administração. 7. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COSTA, C.; FERRARI, I.; MARTINS, M. R. **Consolidação das Leis do Trabalho**. 38. ed. São Paulo: Ltr, 2011.

CUNHA, A. G. da. **Dicionário etimológico nova fronteira da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

DELGADO, M. G. **Curso de Direito do Trabalho**. 5. ed. São Paulo: LTr, 2006.

FILHO PAMPLONA, Rodolfo. **Noções Conceituais sobre o Assédio Moral na Relação de Emprego**, in Revista LTr, São Paulo, v. 70, n.09, p. 1079, set. 2006.

FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage learning. 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GUEDES, M. N. Terror Psicológico no Trabalho. 2ª ed. São Paulo: Ltr, 2006.

HELOANI, Roberto. Assédio Moral – **Um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho**. [S.I.]. RAE-eletrônica, 2004. Disponível em: <<http://rae.fgv.br/rae-eletronica/vol3-num1-2004/assedio-moral-ensaio-sobre-expropriacao-dignidade-no-trabalho>>. Acesso em: 20 mai. 2015

HIRATA, Helena. **A precarização e a divisão internacional e sexual do trabalho**. Porto Alegre, ano 11, nº 21, jan./jun. 2009, p. 24-41. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222009000100003>. Acesso em 21 mai. 2015.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: A violência perversa do cotidiano**. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. 7. ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2005.

HOEL, H.; COOPER, C. **Destructive conflict and bullying at work**. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology, 2000.

LEYMANN, H. Mobbing: **la persécution au travail**. Paris: Seuil, 1996.

LEYMANN, H; GUSTAFSSON, A. **Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders**. European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996. 251-275 p.

MACIEL, R. H; CAVALCANTE, R; MATOS, T. G. R; RODRIGUES, S. **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia**, 2007. 117–128 p.

MARAZZO, L; MERINÕ, M. **Assédio Moral no Trabalho: Mitos e Verdades**. [S.I.] VII Congresso Nacional em Gestão, 2011. Disponível em: <<http://www.excelenciaemgestao.org/pt/artigos-aprovados.aspx>> Acesso em: 15 Jun. 2015.

MINISTÉRIO DA SAÚDE – BRASIL. Conceitos e definições em saúde. Brasília. 1977.

MINISTÉRIO DA SAÚDE – BRASIL. História e evolução dos hospitais. Rio de Janeiro – RJ. 1944 .

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº111. Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/convention> acesso realizado em: 19/05/2015.

PELI, P.; TEIXEIRA, P. **Assédio moral: uma responsabilidade corporativa**. São Paulo: Ícone, 2006.

RAYNER, C. **What does bullying cost your business?** People Management. v. 12, n. 24, p. 28. 2006.

RUFINO, R. C. P. **Assédio moral no âmbito da empresa**. São Paulo: LTr, 2006.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO CEARÁ. **Manual Sindical de Prevenção e Combate ao Assédio Moral**. Ceará 1º ed. jan. 2011.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio Moral/ Organizacional: uma análise da organização do trabalho**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

TERRIN, K. A. P. **Assédio moral no ambiente de trabalho: propostas de prevenção**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XI, n. 51, 2008. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4996>. Acesso em: 22 Jun 2015.

ANEXO (QUESTIONÁRIO)



Especialização em Gestão Pública – Trabalho de Conclusão de Curso

Práticas e Consequências do Assédio Moral com servidores administrativos de um Hospital Municipal da Região Metropolitana de Fortaleza

QUESTIONÁRIO

Assédio moral significa toda e 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 no trabalho. (Marie France Hirigoyen, 2000)

1. Qual seu sexo? () Masculino () Feminino
2. Qual a sua faixa etária? () 20 a 30 anos () 31 a 41 anos () 42 a 52 anos () 53 a 63 anos () Mais
3. Qual a sua escolaridade? () Ensino Médio Completo () Ensino Superior Cursando () Ensino Superior Completo () Pós-graduado
4. A quanto tempo você trabalha nesta unidade hospitalar?
() até 1 ano () 1 a 3 anos () 3 a 6 anos () 6 a 10 anos
() 10 a 15 anos () mais
5. Você já foi vítima de assédio moral? () Sim () Não
6. Se você respondeu sim, qual o sexo do agressor? () Masculino () Feminino
7. Nas relações de trabalho, o agressor é seu: () Chefe () Subordinado () Colega
8. Você sofreu algum dano como consequência do assédio moral? () Sim () Não
Caso afirmativo responda: () Físico () Psicológico () Financeiro
9. Você conhece alguma forma de divulgação dentro do ambiente de trabalho sobre o que é assédio moral? () Sim () Não

10. Você acredita que a culpa foi sua por ter passado por alguma situação de assédio moral? () Sim () Não

Agora que já respondeu as perguntas e se você considera que já foi ou está sendo vítima de assédio moral, conte sua história. Não precisa se identificar e as informações serão utilizadas exclusivamente para esta pesquisa.

Exemplo:

“Já sofri assédio moral e não denunciei. O constrangimento partia de um colega de trabalho, pois sempre se dirigia a mim com palavras de baixo calão, tentando me ridicularizar na frente dos outros colegas. Informei sobre os acontecimentos ao meu gerente, mas nada foi feito. Essa situação se prolongou por um ano, até que eu pedi transferência de setor por não aguentar mais as humilhações.”

Agora conte a sua história: