



## O ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Karla Shisleny De Castro Aguiar<sup>1</sup>  
Maria Adriana Mesquita Braga Simões<sup>2</sup>  
Prof. M. Sc. Rickardo Léo Ramos Gomes<sup>3</sup>

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Karla Shisleny De Castro Aguiar, Maria Adriana Mesquita Braga Simões y Rickardo Léo Ramos Gomes (2016): "O assédio moral nas relações de trabalho", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (octubre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/assedio.html>

### RESUMO

O estudo em explanação aborda o assédio moral nas relações de trabalho, bem como suas consequências para quem o sofre, sendo a pesquisa planejada com o objetivo principal de investigar como o assédio moral é enfrentado na empresa; e como objetivos secundários: conceituar o assédio moral e suas consequências; identificar em qual dos gêneros ocorre mais o assédio moral; diagnosticar se o entrevistado é capaz de compreender o que é assédio moral. A presente pesquisa, de cunho teórico e de caráter exploratório, teve como base um levantamento bibliográfico dos temas pesquisados, composto por trabalhos científicos e por meio de livros de diversos estudiosos que são referência aos temas predominantes, dos quais se destacam: Hirigoyen (2006), Barreto (2008); entre outros. Os dados foram coletados por meio de uma pesquisa qualitativa, com a aplicação de questionário, que foram respondidos por profissionais em *Call Center*, correspondendo a uma amostra composta por 08 (oito) recuperadores, utilizando-se programa estatístico para tabulação dos dados coletados. Os resultados da pesquisa evidenciaram que a empresa trata do assunto somente quando é revelado, ainda não o faz de modo preventivo.

**Palavras-chave:** Assédio Moral. Relações de Trabalho. Call Center.

### RESUMEN

El estudio en la explicación aborda la intimidación en las relaciones del trabajo, bien como sus consecuencias para quien lo sufre, siendo la investigación planificada con el objetivo principal de investigar

---

**1** Graduação: Tecnólogo em Gestão de Secretariado Executivo pela Faculdade Ateneu; Especialização em Assessoria Executiva e Gestão Pública e Privada pela Faculdade Ateneu; Pós-graduanda em MBA Administração de Recursos Humanos pela Universidade Federal do Ceará; Pós-graduanda em Direito Aplicado ao Setor Pessoal pela Faculdade Ateneu.

**2** MBA em Administração de Recursos Humanos - Instituto Ateneu; Especialização em Direito Aplicado ao Setor Pessoal - Instituto Ateneu; Especialização em Secretariado Executivo e Assessoria Gerencial - Instituto de Pós-Graduação CV & C Ateneu; Especialização em Assessoria Executiva e Gestão Pública e Privada - Universidade Federal do Ceará (UFC); Graduação em Tecnologia de Gestão em Secretariado Executivo - Faculdade Ateneu (FATE).

**3** Professor da Disciplina de Metodologia do Trabalho Científico Cursos de Direito (Orientador) - Faculdade Ateneu. Dr. (Tít. Cult.) em Ciências Biológicas pela FICL; M. Sc. em Fitotecnia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Spec. em Metodologia do Ensino de Ciências pela Universidade Estadual do Ceará (UECe); Spec. em Paleontologia Internacional pela Faculdade Internacional de Cursos Livres (FICL). Graduado em Agronomia pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Licenciado em Matemática, Biologia, Física e Química pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA); Consultor Internacional do BIRD para Laboratórios Científicos.

como la intimidación es enfrentada en la empresa; y como objetivos secundarios: conceptualizar la intimidación y sus consecuencias; identificar en cuál de los géneros ocurre más intimidación; diagnosticar si el entrevistado es capaz de entender lo que es intimidación. La presente investigación, es de tipo teórico y de carácter exploratorio, tuvo como base un levantamiento bibliográfico de los temas investigados, compuesto por trabajos científicos y por medio de libros de diversos estudiosos que son referencia a los temas predominantes, de los cuales si destacan: Hirigoyen (2006), Barreto (2008); entre otros. Los datos fueron recogidos por medio de una investigación cualitativa, con la aplicación de cuestionarios, que fueron contestados por los profesionales en centro de llamadas, correspondiendo a una muestra compuesta por 8 (ocho) recuperadores, utilizando el programa estadístico para tabulación de los datos recogidos. Los resultados de la investigación evidenciaron que la empresa trata del tema sólo cuando es revelado, aunque no lo hace de modo preventivo.

**Palabras clave:** Intimidación. Relaciones de trabajo. Centro de llamadas.

### ABSTRACT

The study on explanation addresses bullying in labor relations, as well as their consequences for who suffers, being planned research with the objective of investigating how bullying is faced in the company; and as secondary objectives: conceptualizing the bullying and its consequences; identify which one of the genres most bullying occurs; diagnose if the respondent is able to understand what is bullying. The present research, theoretical and exploratory character, was based on a bibliographical survey of the issues surveyed, composed of scientific papers and through books of various scholars who are the predominant themes reference, among which are: Hirigoyen (2006), Barreto (2008); among others. The data were collected by means of a qualitative research, with the questionnaires, which were answered by Call Center professionals, representing a sample comprising 08 (eight) stoves, used program for statistical tabulation of data collected. The survey results showed that the company take care of it only when it is revealed, yet doesn't make it so.

**Subject Descriptor (JEL):** J47 Coercive Labor Markets; J53 Labor–Management Relations; J81 Working Conditions.

**Keywords:** Moral Harassment. Working Relations. Call Center.

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa aborda sobre o Assédio Moral nas Relações de Trabalho, bem como suas consequências para quem o sofre. Tomando como embasamento, autores que retratam a temática e contribuem para o enriquecimento do assunto. O assédio moral é pouco discutido e abordado nas organizações, mas é algo que acontece muito e na maioria das vezes a pessoa que comete tal ato nem tem a intenção de cometê-lo. O assédio pode ser intencional ou não intencional, ter agressões e causar danos físicos e psicológicos; sendo que esse também é tratado como uma forma de violência, pois o indivíduo sofre com os acontecimentos.

A motivação para a realização da pesquisa deu-se através de fatores interno e externo. Como fator interno destaca-se a aptidão em elaborar um trabalho científico a partir das experiências e vivências no meio profissional das pesquisadoras e a fomentação emergida aos temas de estudo durante as aulas referentes às disciplinas ministradas; e como fator externo a existência de obras pertinentes aos assuntos em número suficiente para o estudo global do tema, muito embora ainda sejam temas pouco comentados nas esferas de atuação.

O principal objetivo desta pesquisa é de investigar como o assédio moral é enfrentado na empresa e como objetivos secundários, mas não menos importantes, tais como: conceituar o assédio moral e suas consequências; identificar em qual dos gêneros ocorre mais o assédio moral; diagnosticar se o entrevistado é capaz de compreender o que é assédio moral.

Para atingir esses objetivos, em termos metodológicos será realizada uma pesquisa qualitativa e referencial teórico baseado em Hirigoyen (2006), Barreto (2008), entre outros. A pesquisa se estruturará em 04 (quatro) seções sendo a primeira a parte introdutória, apresentando o tema, a problemática, a justificativa e os objetivos da pesquisa. Em seguida na segunda seção é apresentada a fundamentação teórica que embasou este estudo. Na terceira seção são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para realização da pesquisa. Na etapa final são apresentadas as considerações finais e as referências.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Histórico

O assédio moral é algo que já acontece há vários anos, mas atualmente vem sendo abordado com maior frequência, tanto dentro das organizações como entre debates e seminários de autores renomados dentro do assunto.

As transformações e as crises que vem ocorrendo no capitalismo trouxeram profundas repercussões no mundo do trabalho e nas relações sociais, e não somente nos países industrializados, dado revelador dos paradoxos das novas formas de produzir e gerir os modos de viver e sobreviver da classe que vive do trabalho (Barreto, 2003, p. 98).

O avanço da tecnologia, a automação, a microeletrônica e a robótica, redefiniram a divisão do trabalho, impondo uma nova visão e dando origem a formas inovadas de gerenciamento que buscam, simultaneamente, produtividade e qualidade a baixos custos. Crescem vertiginosamente a terceirização, a quarteirização e os contratos temporários, em busca da flexibilização no uso do trabalho. "Novas características foram incorporadas à função: qualificação e polifuncionalidade, visão sistêmica do processo produtivo, rotação das tarefas e flexibilização (Barreto, 2003, p. 93)".

Aguiar aduz que no Brasil o período da escravidão foi marcado por vários tipos de atrocidades em nome de uma produção agrícola intensa, e com inúmeros efeitos negativos, como as humilhações, os castigos, as mortes, as privações, as separações familiares e as perseguições (AGUIAR, 2006). Aguiar, afirma ainda que, apesar de ter findado a escravidão legal em 1888, ela ainda permaneceu nas estruturas das relações laborais, de modo que até os imigrantes iniciaram em nosso país uma trajetória parecida com a dos escravos, ocupando inclusive, as antigas senzalas, tornando-se comum, também, relatos de maus-tratos, de descumprimento de contratos, de crimes e de assédios, inclusive sexual (Aguiar, 2006).

Ressaltando os pensamentos do autor acima é possível perceber que o assédio moral é algo que acontece há muito tempo, vindo desde a escravatura, passando por outras épocas e vem se estendendo até os dias de hoje, sendo que atualmente o tema é mais abordado e tratado como um problema que deve e tem que ser resolvido, porém são poucas as diretrizes judiciais para punir quem comete o ato, tanto em face internacional, como nacional. Segundo Silva (2005, p. 84)

O assédio moral aparece motivado pela globalização, pelo individualismo exacerbado, pelo confronto entre empregados, os quais atingem uns aos outros para a obtenção ou manutenção de uma vaga no concorrido mercado profissional, pela prevalência do lucro, como objetivo maior dos empresários, ficando em um segundo plano a dignidade humana do trabalhador.

Organizações que visam à produtividade, a lucratividade, em primeiro plano, esquecendo que o colaborador é seu principal recurso tendem a cobrá-los de forma abusiva e como consequência gera o assédio moral.

### 2.2 Definições

Não existe no ordenamento jurídico brasileiro atualmente nenhuma legislação federal específica sobre o assunto, dessa forma para se chegar a um conceito jurídico a maioria dos autores buscam amparo no campo da psicologia e psiquiatria. A psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, uma das pioneiras a tratar do assunto, desenvolveu o primeiro estudo acerca do tema.

O assédio moral nas relações de trabalho é uma forma de violência que consiste na exposição, constrangimento e humilhações, praticadas por uma ou mais pessoas. De acordo com Aguiar (2006) define o Assédio Moral como maus tratos aplicados aos indivíduos nas organizações, derivados de uma lógica perversa na relação de poder existente nesses locais, manifestando-se como produto das relações autoritárias sob as mais diversas formas de peregrinações e atrito entre chefe e subordinados ou até entre colegas da mesma hierarquia funcional, configurando-se como um fenômeno destruidor da convivência pacífica, da coexistência harmônica e produtiva dos indivíduos no ambiente do trabalho. Segundo as palavras de Hirigoyen (2008, p. 65), assédio moral é:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos, que possam trazer dano à

personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pondo em perigo seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

O assédio moral é bastante confundido com outros tipos de assédio, mas para Barreto (2008), o assédio moral acontece quando trabalhadores são expostos a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções. Isso acontece com o intuito de desestabilizar emocionalmente e profissionalmente o indivíduo, em alguns casos pressioná-lo a pedir demissão, provocar sua remoção para outro local de trabalho e se sujeitar a condições humilhantes e constrangedoras no trabalho.

Schatzmam et al (2009) definem assédio moral como um processo contínuo (repetitivo e prolongado) de hostilidades e/ou isolamento, direcionado a alvos específicos com o objetivo de prejudicar, podendo ocasionar alterações na saúde (física e psíquica) e nas condições de trabalho (desligamento, afastamento, entre outros).

O assédio moral pode ser tratado de várias formas e há várias maneiras de cometê-lo: através de violência, agressão sendo ela física ou psicológica que é a que mais acontece mexer com o psicológico do indivíduo, pois quando isso acontece tudo muda na vida pessoal e principalmente profissional. Para Hirigoyen (2006) quando se fala em agressão psicológica, não se pode esquecer a questão da intencionalidade, pois o caráter intencional agrava o impacto da agressão.

Quando a característica intencionalidade é mencionada, há duas informações importantes a discutir: “[...] consciente (tenho vontade de fazer o mal) ou inconsciente (não quero fazer o mal, mas é mais forte do que eu e não consigo me impedir de feri-lo ou colocá-lo em dificuldade) (Hirigoyen, 2006, p. 64)”.

De acordo com o observado acima, o autor afirma que as ações e práticas do assédio moral/assediador, podem ser inconscientes. Entretanto, Heloani (2005) deixa claro que existe a intencionalidade no assédio moral. Igualmente como Heloani e Schatzmam et al. (2009, p. 30) entende que o assédio moral é sempre intencional e explicam:

[...] as práticas hostis são deliberadas, mesmo que o objetivo final imediato não seja o de prejudicar o assediado. O processo de assédio pode visar: i) ao enquadramento ou à submissão de uma pessoa às regras do grupo (assédio interpessoal) ou da empresa (assédio organizacional); ii) ao aumento do ritmo de trabalho ou da produtividade (assédio organizacional).

As definições vistas acima trazem em seu contexto as características do assédio complementando entre si e diferindo na maneira de cada autor abordam a temática, tornando-se o assunto ainda mais interessante, devido suas várias vertentes.

### 2.3 Tipos de Assédio Moral

O assédio moral pode acontecer de diversas direções: vertical descendente (superior hierárquico), horizontal (colegas), misto e vertical ascendente (subordinado ao superior). Hirigoyen (2006) apresenta um levantamento oriundo de sua pesquisa na França, onde demonstra que 58% dos casos de assédio moral advêm da hierarquia, 29% dos casos o assédio vem de diversas pessoas (colegas e superiores), com 12% o assédio vem de colegas e 1% dos casos de um subordinado.

No assédio vertical descendente, a agressão e os comportamentos hostis partem de um superior hierárquico, tal classificação engloba a maioria dos casos de assédio. Segundo Hirigoyen (2006) quando a agressão parte do superior apresenta consequências muito mais graves sobre a saúde do alvo, pois, a vítima sente-se isolada e sem tem a quem reportar a situação ocorrida. Ainda segundo a autora, existem diversos subgrupos no assédio descendente:

- a) **Assédio perverso:** exercido com o objetivo da eliminação do outro ou a valorização do próprio poder, neste caso como uma forma de se engrandecer o superior sente a necessidade de rebaixar os demais;
- b) **Assédio estratégico:** tem o intuito de forçar o alvo a pedir demissão, tornando assim um processo legal de dispensa sem “prejuízos” para a organização;
- c) **Assédio institucional:** um instrumento/forma de gestão do coletivo.

O **assédio horizontal**, proveniente de colegas de posição. “é mais frequente quando estes disputam a obtenção de um mesmo cargo ou posição” (Hirigoyen, 2006, p. 113), ou seja, existe a competitividade e o sentimento de inveja. Entretanto, existe a questão do convívio com a diferença: religião, posição social, homem trabalhando em grupo de mulheres, homossexualidade, mulher trabalhando em grupo de homens e outros.

Em certas categorias tradicionalmente reservadas aos homens, não é fácil a uma mulher fazer-se respeitar quando chega. São brincadeiras grosseiras, gestos obscenos, menosprezo por tudo que ela diz, recusa a levar seu trabalho em consideração. Parece até “trote de calouros”, e todo mundo ri, inclusive as mulheres presentes. Elas não têm escolha (Hirigoyen, 2008, p. 70).

O **assédio misto** envolve indivíduos de diversas posições hierárquicas. Neste, a agressão pode surgir no nível horizontal e posteriormente do superior hierárquico, ao contrário, ou por ambos ao mesmo tempo. Hirigoyen (2006, p. 114) “[...] é raro um assédio horizontal duradouro não ser vivido, depois de algum tempo, como assédio vertical descendente, em virtude da chefia ou do superior hierárquico. É ou se torna, portanto, cúmplice”.

Já no **assédio vertical ascendente**, o subordinado ou um grupo de funcionários utiliza-se de estratégias para agredir ou denegrir a imagem do seu superior. Esse tipo de assédio é o mais raro segundo Hirigoyen (2008). Reações coletivas de grupo e falsa alegação de assédio sexual são duas formas de assédio apresentadas por Hirigoyen (2008). A falsa alegação de assédio sexual tem como objetivo desqualificar o indivíduo, além de sujar a sua reputação. A falsa acusação pode ser reforçada pela repercussão que a mídia dá a estes casos. Já as reações coletivas de grupo é a união dos indivíduos para livrar-se do superior hierárquico que foi imposto e não é aceito. Por exemplo, na compra ou fusão de um grupo empresarial por outro (Hirigoyen, 2006).

Com base na pesquisa de Hirigoyen pode-se fazer uma alusão ao que se traz a realidade do Brasil hoje com mais de 9,1 milhões de pessoas desempregadas. Pode ser que as pessoas se sujeitem ao assédio por medo de perder a colocação no mercado de trabalho.

## 2.4 Tipos e Características dos Assediadores

O ‘psico-terror’ no local de trabalho constitui uma das formas de violência mais denunciadas. O agressor tende a ‘diminuir’ um ou mais empregados, utilizando-se de meios maliciosos, cruéis ou humilhantes. Denominado também ‘perverso’, ‘tóxico’ ou ‘manipulador’, o agressor torna difícil à vida dos que são capazes de trabalhar melhor do que ele. Ele se dirige ao pessoal através de gritos ou insiste no fato de que somente a sua maneira de trabalhar é boa. Ele se recusa a delegar tarefas, porque não confia em ninguém. E mais: ele tece críticas constantes em público ao assediado. Do mesmo modo, o agressor não pensará duas vezes antes de ir além, no seu plano de atingir seu alvo. Ele usará de ameaças de ações disciplinares ou de dispensa do serviço. (Schmidt, 2002).

Normalmente, o agressor é uma pessoa que está aparentemente muito satisfeita com ela mesma e raramente se questiona sobre suas atitudes. É incapaz de sentir empatia, considerada como a capacidade de colocar-se no lugar do outro, porque não estará à altura de sentir o mal que seus ataques podem fazer ao seu próximo. A pessoa que assedia tem dificuldades em aceitar as responsabilidades de seu comportamento. Apesar da aparência de autoconfiança, o agressor disfarça uma baixa autoestima, que traz insegurança. O medo de que seja revelada sua verdadeira personalidade pode também tangenciar a paranoia. O que o agressor mais teme é expor sua incompetência ou ter sua atenção publicamente chamada para prestar contas de seu comportamento (Schmidt, 2002).

Schmidt (2002), em sua obra ‘O Assédio Moral no Direito do Trabalho’, enumera as características que definem o perfil do assediador, segundo o site [www.assediomoral.org](http://www.assediomoral.org) (baseado em observações de trabalhadores):

- a) **Assediador Tasea (‘tá se achando’)**: é aquele que não sabe como agir em relação às demandas de seus superiores. Confuso e inseguro e sem clareza de seus objetivos, dá ordens contraditórias. Mas, caso um projeto ganhe elogios dos superiores, ele se apresenta para recebê-los. Se a situação for inversa, entretanto, responsabiliza os subordinados pela ‘incompetência’;
- b) **Assediador Garganta**: é o contador de vantagens. Mesmo não conhecendo bem o trabalho, não admite que seus subordinados saibam mais que ele;
- c) **Assediador Profeta**: aquele que tem uma missão: demitir indiscriminadamente e, assim, tornar a ‘máquina mais enxuta’. Para ele, demitir é uma ‘grande realização’. Humilha com cautela, reserva e ‘elegância’;
- d) **Assediador Pit-Bull**: agressivo, violento e até perverso no que fala e em suas ações, ele humilha por prazer;
- e) **Assediador Troglodita**: é brusco e ‘sempre tem razão’. As normas são implantadas sem que ninguém seja consultado. Afinal, os subordinados devem obedecer sem reclamar;
- f) **Assediador Tigrão**: para esconder sua incapacidade, faz-se temer. Para tanto, tem atitudes grosseiras e necessita de ‘audiência’. Assim, sente-se respeitado;

- g) Assediador Mala–Babão:** o ‘capataz moderno’. Bajula o patrão e controla os subordinados com ‘mão de ferro’ (patrulha). Gosta ainda de perseguir àqueles que comandam;
- h) Assediador Grande Irmão:** faz-se de sensível e amigo, não só no trabalho, mas fora dele. Quer saber dos problemas particulares de cada um, a fim de, na ‘primeira oportunidade’, usar o que sabe para intimidar e assediar o trabalhador.

Saber os tipos e as características do assediador são informações de suma importância, pois a vítima saberá o identificar através de suas atitudes, que segundo o Ministério do Trabalho configuram-se como prática de assédio moral; outrossim, o assediador conhece formas de desestabilizar emocionalmente a vítima.

## 2.5 Diferença entre Assédio Moral x Assédio Sexual x Dano Moral

O assédio moral caracteriza-se por uma conduta abusiva, a qual pode partir do próprio empregador ou superior hierárquico que, valendo-se de seu poder hierárquico, humilha ou constrange seus empregados, como também pode partir dos demais empregados, os quais, por motivos de competição no trabalho ou mesmo por pura discriminação, sujeitam o colega a situações vexatórias e a torturas psicológicas, comprometendo a saúde física e mental do indivíduo. O assédio moral, quando parte por interesse da estrutura empregatícia, tem por objetivo, via de regra, fazer a vítima desistir do posto de trabalho com menores custos (pedido de demissão ou justa causa) ou de obter a manutenção ou o aumento da produtividade. A pressão psicológica, a humilhação, a desestabilização emocional, leva o empregado assediado a uma reação-limite, que culmina no simples pedido de demissão ou mesmo em um ato de insubordinação ao superior ou má conduta aos colegas de trabalho, os quais ensejarão a sua dispensa por justa causa, coroando, assim, o objetivo premeditado do assediante (Souto, 2009).

O assédio sexual é uma incômoda insistência por parte do (a) hierarquicamente superior ao (a) subordinado (a) com o fim de obter ‘favores sexuais’ deste. Tal modalidade de assédio guarda traços em comum com assédio moral, quais sejam a ascendência hierárquica e a persistente insistência sobre o assediado (a), não raro se observando a pressão psicológica positiva, com promessas de aumentos salariais, promoções, viagens e pressão psicológica negativa, com ameaças de demissão, redução salarial e a piora geral nas condições de trabalho, todavia, ambos se distinguem pelo objetivo almejado, já que, claramente, no assédio sexual não se visa à demissão a baixo custo ou ao aumento da produtividade observados no assédio moral (Souto, 2009).

O dano moral é a consequência de um ato lesivo que atinge os direitos personalíssimos do indivíduo, os bens de foro íntimo da pessoa, como a honra, a liberdade, a intimidade e a imagem. O ato de assédio, seja ele moral ou sexual, pode levar ao dano moral, desde que comprovado o ato lesivo e o prejuízo decorrente, acarretando a reparação por meio de indenização pecuniária fixada pelo Poder Judiciário. A Constituição Federal inscreveu na competência da Justiça do Trabalho as lides sobre dano moral e patrimonial decorrentes da relação de trabalho, consoante disposição contida no art. 114, inciso VI, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 45/2004. Inscreve-se, portanto, na competência material da Justiça do Trabalho o equacionamento de litígio entre empregado e empregador por indenização decorrente de supostos danos físico e morais advindos de acidente de trabalho (Souto, 2009).

Como já foi dito o assédio é bastante antigo, porém ainda hoje não se sabe discernir com clareza a diferença entre os termos assédio moral, assédio sexual e dano moral. Pensa-se por ser devido à falta de conhecimento. No entanto, para ajudar a esclarecer tal assunto alguns Sindicatos já se mostram preocupados em trazer em suas convenções coletivas à temática e um determinado direcionamento.

## 2.6 Sintomas

De acordo com um estudo realizado pela pesquisadora Margarida Barreto, intitulada ‘Uma jornada de humilhações’, da Pontifícia Universidade Católica (PUC) de São Paulo com apoio da Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), 870 pessoas foram ouvidas e todas apresentaram sintomas prejudiciais à saúde após serem assediadas no ambiente profissional. A pesquisadora observa que a reação varia de acordo com o sexo da vítima e abaixo descreve quais os sentimentos mais comuns expressos por eles após passarem pela situação (em porcentagem):

**Quadro 1:** Sintomas Comuns.

SINTOMAS	MULHERES (%)	HOMENS (%)
Crise de choro	100	0
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	0	18,3

**Fonte:** Barreto (2000).

Ao conceituar o assédio moral Hirigoyen (2008) aborda os danos físicos, psíquicos, comportamentais e a dignidade humana; em concordância com a autora acredita-se que o primeiro fator a ser atingido é o psíquico, mas conforme o assédio vai se tornando mais frequente o fator a ser atingido passa a ser o físico, dessa forma o colaborador passa a não sentir vontade de ir ao seu local de trabalho, a fim de fugir do assediador.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

#### 3.1 Delineamento da Pesquisa

Quanto aos meios de investigação utilizados destaca-se a pesquisa de campo, que de acordo com Fonseca (2002) caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados juntos a pessoas [...].

O presente estudo realizará uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo e cunho qualitativo. Para Minayo (2000, p. 22), “o conjunto de dados quantitativos e qualitativos, não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage, dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia”. Para o embasamento teórico será utilizado, pesquisa em livros, artigos científicos, autores que possuam referências às temáticas, como Barreto (2008), Hirigoyen (2006), entre outros.

#### 3.2 Universo e Amostra

Na visão de Reis (2007) universo ou população é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Segundo Lakatos (2010) o universo é determinado pela exposição de que pessoas ou coisas e fenômenos que serão pesquisados, enumerando-se suas características comuns (sexo, faixa etária, comunidade onde vivem, etc.). Para preservar a identidade da empresa, foi utilizado o nome fictício ‘*Tec Center*’. A pesquisa tomará por base 01 (uma) empresa no ramo de Call Center, situada em Fortaleza.

Para Lakatos e Marconi (2001, p.163) “a amostra é uma parcela conveniente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.” Para seleção dos sujeitos dessa pesquisa foi adotada a amostragem pelo critério de intencionalidade e de acessibilidade, sendo enviado no dia 22 de março do ano corrente o questionário para 15 (quinze) recuperadores de crédito, porém foram respondidos, verdadeiramente, 08 (oito) questionários.

#### 3.3 Técnica e Instrumento de Pesquisa

Segundo Lakatos e Marconi (1992, p. 107), “as técnicas de observação são tudo de que se serve uma ciência, mas devemos saber usá-las na obtenção de um propósito.” A técnica utilizada foi a observação direta extensiva, cujas informações foram obtidas através das técnicas de questionário, formulários, medidas de opinião e atitudes, testes, sociometria, análise de conteúdo, história de vida ou pesquisa de mercado; teve como instrumento de coleta de dados o questionário semiestruturado, com perguntas mistas e para tabulação dos dados utilizou-se o programa do *Microsoft Excel*. Conforme Lakatos; Marconi (2003, p. 201), “o questionário é um instrumento de coleta de dados, feito através de uma série ordenada de perguntas por escrito sem a presença do pesquisador”.

### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A *Tec Center* localizada em um prédio comercial onde ocupa 26 salas climatizadas, totalizando mais de 800 m<sup>2</sup>. É uma empresa cearense especializada em recuperação de crédito com 15 anos de experiência, ganhadora de diversos prêmios e atuante em todo o Brasil. Realiza a operação de

recebimentos de débitos vencidos e não pagos por meio de cobrança ativa, e conta com uma gestão que tem foco no desenvolvimento do capital humano.

No intuito de obter o perfil dos respondentes foram analisadas as questões de 01 (um) a 04 (quatro) do questionário. Os entrevistados encontram-se numa faixa etária bem racionada entre 22-25 anos (40%), entre 26-29 anos (40%), entre 18-21 anos (10%) e acima de 30 anos (10%). Villela da Matta, presidente da Sociedade Brasileira de *Coaching*, afirma que “o profissional mais velho deve entender que não é a idade que define em qual posição ele deve estar, mas sim suas habilidades e competências técnicas e comportamentais”. Constatou-se que a maioria é do sexo feminino (63%), a mulher vêm quebrando muitos paradigmas e estereótipos, representando hoje em dia uma parcela significativa da força de trabalho.

A maioria dos respondentes (75%) possui nível médio completo e os outros (25%) possui nível superior incompleto; isso mostra que com o decorrer do tempo esses profissionais estão buscando formação e informação para se adequarem às exigências do mercado. O cargo de recuperador de crédito assim como outros exige do profissional conhecimento, habilidade e principalmente afinco para exercer tal atividade.

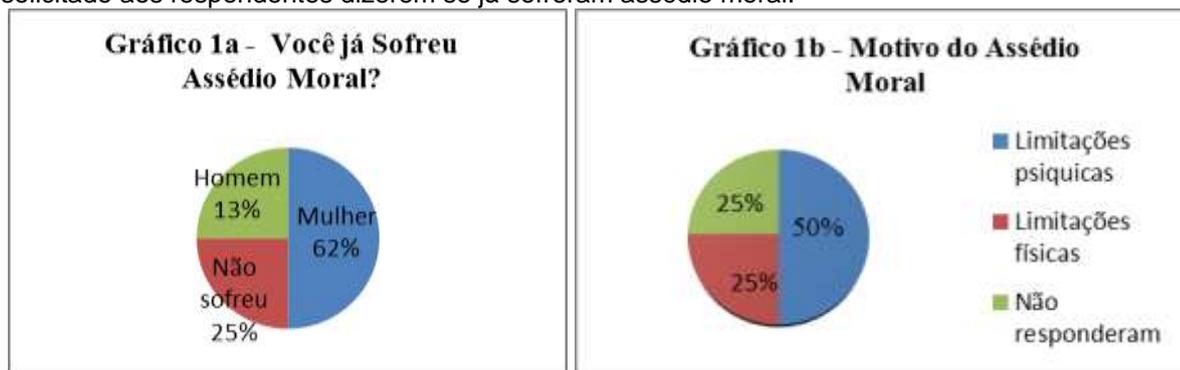
Tabela 1 – Qual o motivo da escolha para essa função

Qual o motivo da escolha para essa função	Total de entrevistados	Percentual (%)
Algum tipo de necessidade	04	50
Falta de opção	02	25
Primeiro emprego	01	13
Identifica-se com a atividade exercida	01	12

Fonte: Elaborada pelos autores/2016.

Na tabela 1 observam-se as mais variadas respostas obtidas, sendo que 01 (uma) mostra maior relevância: algum tipo de necessidade (50%). Blat (1999, p.106) diz que “um cobrador bem sucedido deve saber como atacar, deve fazer qualquer coisa para obter o seu dinheiro, sempre no limite legal e moral. A realidade é que o cobrador está lidando com seres humanos, não robôs”. Conforme percentual apresentado cogita-se que as necessidades enfrentadas pelo recuperador possam ser de cunho: financeiro, familiar, pessoal, educacional, entre outros.

Com o propósito de alcançar os objetivos propostos da pesquisa: investigar como o assédio moral é enfrentado na empresa; identificar em qual dos gêneros ocorre mais o assédio moral; diagnosticar se o entrevistado é capaz de compreender o que é assédio moral; foram feitos questionamentos de 05 (cinco) a 09 (nove). Na intenção de atingir o segundo objetivo específico proposto pela pesquisa foi solicitado aos respondentes dizerem se já sofreram assédio moral.



Fonte: Elaborado pelos autores/2016.

Fonte: Elaborado pelos autores/2016.

O gráfico 1a revela que (75%) dos entrevistados sofreram assédio moral, sendo que em sua maioria representam as mulheres. A mulher é alvo preferencial, mas o homem não está livre do assédio, principalmente se for homossexual ou possuir algum tipo de limitação física ou de saúde. Com as mulheres, muitas vezes, o Assédio Moral acontece após uma negativa ao assédio sexual. Entretanto, isso não é regra. Com os homens, os ataques são, preferencialmente, em sua virilidade. (SEC, 2012). Também por serem mais emotivas, menos agressivas para revidar e mais preocupadas com o que acontecerá depois.

E para enriquecimento do conteúdo ansiou-se saber por qual motivo ocorre tal assédio. O gráfico 1b traz a limitação psíquica (50%) como o principal motivo do qual sofreu o assédio moral. Existem algumas pessoas que são mais submetidas às situações de assédio do que outras. É o caso do assédio em função de deficiência física ou doença (Hirigoyen, 2000). Para abordar o terceiro objetivo específico da pesquisa foi solicitado que os entrevistados indicassem o que acreditaria ser assédio moral.

Tabela 2 – Indique o que você acredita ser assédio moral

Indique o que você acredita ser assédio moral	Total de entrevistados	Percentual (%)
Exposição a situação constrangedora	03	37
Gritos e humilhações	02	25
Sobrecarga de trabalho	01	13
Chantagens	01	13
Controle do tempo de idas ao toailete	01	12

**Fonte: Elaborada pelos autores/2016.**

É no cotidiano do ambiente de trabalho que o assédio moral se corporifica. Alguns comportamentos típicos do agressor fornecem a senha para o processo de assédio moral nas empresas. A tabela acima retrata que os recuperadores de crédito da *Tec Center* conseguem identificar/caracterizar o ato do assédio nas ações de seus superiores. O resultado ratifica o pensamento de Barreto (2008), quando diz que o assédio moral acontece quando trabalhadores são expostos a situações humilhantes e constrangedoras [...].

No desígnio de alcançar o objetivo principal do estudo, de investigar como o assédio moral é enfrentado na empresa foi realizado 02 (dois) questionamentos: o primeiro, para saber qual seria a reação do entrevistado com relação ao assédio sofrido; e o outro, qual seria a atitude da empresa em relação ao problema exposto. A saber, dos 06 (seis) entrevistados que disseram ter sofrido assédio moral 03 (três) reagiram procurando o Setor de Recursos Humanos (RH) da empresa, e esta toma a decisão de iniciar um processo de abordagem do assunto com palestras e treinamentos; os 03 (três) restantes reagiram de formas distintas: 01 (um) preferiu silenciar, o outro falou para os colegas de trabalho e o último denunciou.

Com base nos resultados percebe-se que a empresa trata do assunto somente quando é revelado, ainda não o faz de modo preventivo, ou seja, ainda caminha a passos lentos mediante a gravidade do problema. Espera-se que assim como alguns tiveram a coragem de expor o problema, os que resolveram silenciar, por algum motivo, consiga procurar reagir e que os Órgãos possam fazer valer sua competência.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assédio moral é pouco discutido e abordado nas organizações, mas é algo que acontece muito e na maioria das vezes a pessoa que comete tal ato nem tem a intenção de cometê-lo. O assédio pode ser intencional ou não intencional, ter agressões e causar danos físicos e psicológicos; sendo que esse também é tratado como uma forma de violência, pois o indivíduo sofre com os acontecimentos. Ao longo da pesquisa abordou-se a seguinte temática: assédio moral e como ele é enfrentado. Neste contexto, o presente estudo se propôs a investigar como o assédio moral é enfrentado nas empresas. No sentido de atingir esse objetivo foi realizada uma pesquisa junto aos profissionais de um *call center*, correspondendo uma amostra de 08 (oito) operadores.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados de forma que os resultados obtidos denotaram que o assédio moral nas relações de trabalho é uma forma de violência que consiste na exposição, constrangimento e humilhações, praticadas por uma ou mais pessoas, trazendo como principais consequências: crise de choro, dores generalizadas, depressão, ideias de suicídio e tentativa de suicídio; o gênero que mais sofre o assédio moral é o feminino, por ser mais frágil e fácil de atingir; os operadores acreditam que assédio moral é a exposição à situação constrangedora.

Os resultados da pesquisa apontam que a empresa *Tec Center* só trata do assunto com abordagem de palestras e treinamento quando o mesmo é revelado, ou seja, ainda não o faz de modo preventivo. Deixa-se claro que esta foi apenas uma prévia pesquisa, sendo que este tema abrangente faz-se deixar sempre uma busca pelo conhecimento; e este trabalho poderá ser utilizado como fonte de pesquisa e informação para novos estudantes e demais interessados que atuam nessa área (especificamente) e em outras.

## REFERÊNCIAS

- Aguiar, André Luiz Souza. (2006). *Assédio Moral: O Direito a Indenização pelos Maus Tratos e Humilhações*. 2ª ed. São Paulo: LTR. 144p.
- Barreto, Margarida Maria Silveira. (2008). *Assédio moral: risco não visível no ambiente de trabalho*. Disponível em: <<http://www.fiocruz.br/ccs/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=1935&sid=3>>. Acesso em: 14 jul/2016.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Violência, saúde, trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC. p.93-98.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Uma Jornada de Humilhações*. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social)- PUC/SP. São Paulo: PUC/SP.
- Blatt, Adriano. (1999). *Cobrança por Telefone e Negociação com Inadimplentes*. 1ª ed. São Paulo: Nobel, p.106.
- Eckert, Darlyton Ivan Weber. (2011). *Assédio moral entre empregador e empregado nas empresas privadas*. Monografia (Bacharel em Direito)- FAMEG/UNIASSELVE. Guarimirim: FAMEG/SC.
- Fonseca, J. J. S. (2002). *Metodologia da Pesquisa Científica*. Fortaleza: UECE. Apostila.
- Heloani, Roberto. (2005). *Assédio moral: a dignidade violada*. Canoas: Aletheia, n. 22, dez. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-03942005000200010&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942005000200010&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 16 abr. 2016.
- Hirigoyen, Marie-France. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 223p.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 350p.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano*. 8ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Lakatos, Eva Maria. (2010). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.
- Lakatos, Eva Maria; Marconi, Marina de Andrade. (2003). *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 5ª ed. Idem. p. 201.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 4ª ed. São Paulo: Atlas. p. 163.
- \_\_\_\_\_. (1992). *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 4ª ed. São Paulo: Atlas. p. 107.
- Minayo, Maria Cecília de Souza. (2000). *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. 17ª ed. Ministério da Ciência e Tecnologia. Petrópolis - Rio de Janeiro: Vozes. p.22.
- Reis, Jair Teixeira dos. (2007). *Relação de trabalho - Estágio de estudante*. Paraná: Juruá. 240p.
- Schatzmam, Mariana et al. Aspectos definidores do assédio moral. In: Gosdal, Tereza Cristina; Soboll, Lis Andrea Pereira (Orgs). (2009). *Assédio Moral Interpessoal e Organizacional: um enfoque interdisciplinar*. São Paulo: LTR. Cap. 1, p. 17-32.
- Schmidt, Martha Halfeld Furtado de Mendonça. (2002). O Assédio Moral no Direito do Trabalho. *Revista TRT - 9ª Região - Curitiba*, a.27, n. 47, p. 177-226 jan./jul.
- SEC. (2012). *Assédio Moral: é ilegal e imoral!* Fortaleza: Cartilha – SEC.
- Silva, Jorge Luiz de Oliveira da. (2005). *Assédio Moral no Ambiente de Trabalho*. Rio de Janeiro: Jurídica do Rio de Janeiro. p.84.
- Souto, Paulo. (2009). Assédio Moral. *Jornal da Paraíba*, Paraíba, 05 nov. Coluna Direito Doméstico.

## ANEXO

Anexo I - Primeira lei brasileira assédio que protege o cidadão contra moral.

### **Lei contra assédio moral de Iracemápolis - SP**

Dispõe sobre a aplicação de penalidades à prática de assédio moral nas dependências da Administração Pública Municipal Direta por servidores públicos municipais.

CÂMARA MUNICIPAL DE IRACEMÁPOLIS - SP

Lei nº 1163/2000, de 24 de abril de 2000.

CLÁUDIO COSENZA, Prefeito de Iracemápolis, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais. Faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sancionou e promulga a seguinte Lei:

**Artigo 1º** - Ficam os servidores públicos municipais sujeitos às seguintes penalidades administrativas na prática de assédio moral, nas dependências do local de trabalho:

- I. Advertência.
- II. Suspensão, impondo-se ao funcionário a participação em curso de comportamento profissional.
- III. Demissão.

Parágrafo Único - Para fins do disposto nesta Lei, considera-se assédio moral todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a autoestima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução da carreira profissional ou à estabilidade do vínculo empregatício do funcionário, tais como: marcar tarefas com prazos impossíveis, passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais; tomar crédito de ideias de outros; ignorar ou excluir um funcionário só se dirigindo a ele através de terceiros; sonegar informações de forma insistente; espalhar rumores maliciosos; criticar com persistência; subestimar esforços.

**Artigo 2º** - Os procedimentos administrativos do disposto no artigo anterior será iniciado por provocação da parte ofendida ou pela autoridade que tiver conhecimento da infração funcional.

Parágrafo Único - Fica assegurado ao servidor o direito de ampla defesa das acusações que lhe forem imputadas, sob pena de nulidade.

**Artigo 3º** - As penalidades a serem aplicadas serão decididas em processo administrativo de forma progressiva, considerada a reincidência e a gravidade da ação.

§ 1º - As penas de curso de aprimoramento profissional, suspensão e multa deverão ser objeto de notificação por escrito ao servidor infrator;

§2º - A pena de suspensão poderá, quando houver conveniência para o serviço, ser convertida em multa, sendo o funcionário, nesse caso, obrigado a permanecer no exercício da função.

**Artigo 4º** - Esta Lei deverá ser regulamentada pelo Executivo no prazo de 60 (sessenta) dias.

**Artigo 5º** - As despesas decorrentes da execução orçamentária da presente Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessários.

**Artigo 6º** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Iracemápolis, aos vinte e quatro dias do mês de abril do ano dois mil.

Cláudio Cosenza Prefeitura Municipal