

CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO EMPRESARIAL

ASSÉDIO MORAL: ESTUDO DE CASO EM EMPRESA DE SEGMENTO QUÍMICO

Adriadne Cristina Gomes De Sá

Joice Rodrigues

RESUMO

O assédio moral pode se traduzir como uma prática bem hostil dentro do ambiente de trabalho, visto que seu conceito é caracterizado pelo ato de expor um trabalhador a situações de humilhação, constrangimento e maus tratos durante o exercício de sua jornada de trabalho. Essa prática é mais comum em relações de hierarquia autoritária, onde um funcionário apenas por possuir um cargo mais alto se sente no direito de ter condutas negativas com outros, podendo gerar até danos psicológicos irreparáveis. O presente trabalho tem como principal objetivo analisar essas práticas de assédio moral dentro do ambiente trabalhista, mais especificamente quais seus tipos e variações. Foi realizada uma pesquisa de campo na empresa X, onde o propósito era averiguar se os funcionários sofriam algum tipo de assédio moral em seu ambiente de trabalho e se a própria empresa tem alguma comunicação sobre o tema com seus empregados.

PALAVRAS CHAVES: Assédio moral; dano moral; consequências; prevenção.

Abstract

Moral harassment can be translated as a very hostile practice within the work environment, since its concept is characterized by the act of exposing a worker to situations of humiliation, embarrassment and mistreatment during the exercise of his workday. This practice is more common in authoritarian authority relationships, where an employee just because he has a higher load feels entitled to have negative conduct with others, which can even generate irreparable psychological damage. The main objective of this work is to analyze the practices of moral harassment within the work environment, more specifically what are their types and variations. A field survey was carried out in company X, where the objective was to verify if employees suffered some type of moral harassment in their work environment and if the company itself has any communication on the subject with its employees. We obtained a positive result, which indicated that the employees of company X do not suffer from moral harassment.

Keywords: *Moral harassment; moral damage; consequences; prevention.*

1. INTRODUÇÃO

Contemporaneamente, uns dos mais sérios problemas recorrentes nas organizações é o assédio moral, que se conceitua como ações variadas que humilham, constrangem e perseguem o trabalhador. Diante disso, torna-se imprescindível ressaltar que o ato de afetar um indivíduo moralmente ocasiona diversos danos psicológicos à vítima, não somente fazendo com que esta perca sua qualidade de vida, bem como seu próprio emprego.

Dentro do ambiente de trabalho, é corriqueiro uma esfera mais antagônica, havendo muitas reviravoltas e conflitos. Muitas organizações pecam pela falta de prevenção, fiscalização e abordagem sobre o tema, já que necessita uma abordagem correta e abrangente por se tratar de algo tão sensível. Os próprios meios de competições existentes dentro das empresas propiciam a prática frequente do assédio moral, visto que o ato muitas vezes acontece por um abuso de poder hierárquico de um funcionário para o outro.

Há muitas dificuldades em se denunciar o assédio para a vítima, porque além de causar muita repercussão dentro do próprio âmbito de trabalho, ainda geram um desequilíbrio dentro de sua vida profissional.

Com tal base, realizamos uma pesquisa de campo na empresa X, localizada no município de Garça, com o intuito principal de explorar mais a fundo suas abordagens em relação ao assédio moral em seu ambiente de trabalho e quais práticas são adotadas para que isso não aconteça.

1.1 Problema de Pesquisa

O problema de pesquisa central do presente trabalho está expresso na seguinte questão:

Quais são os procedimentos que a Empresa X usa para evitar o assédio moral no ambiente de trabalho?

Além do problema de pesquisa central, são propostos problemas de pesquisa secundários, os quais são:

- O que é considerado assédio moral no ambiente de trabalho?
- Por que acontece assédio moral?
- Quais os danos que o assédio moral pode causar em uma pessoa no ambiente de trabalho?
- O que acontece com as pessoas assediadas moralmente?
- O que fazer para evitar um assédio moral?
- Como identificar o assédio moral?
- O que pode ser caracterizado como assédio?

1.2 Objetivos

Elaborar uma pesquisa na empresa sobre o assédio moral e quais os procedimentos para evitar o assédio no ambiente de trabalho.

1.2.1 Objetivo Geral

Diagnosticar e evidenciar os procedimentos que a Empresa X usa para evitar o assédio moral no ambiente de trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos (se assemelham as etapas necessárias para atingir o objetivo geral)

- 1) Revisar literatura sobre Assédio moral; discutir e estabelecer tipos de Assédio na empresa X.

- 2) Aplicar instrumento de pesquisa na organização;
- 3) Analisar as informações coletadas identificando na organização X; verificando o impacto sobre o assédio moral.
- 4) Indicar soluções a problemas identificados sobre assédio moral no ambiente de trabalho.

1.3 Justificativa

A justificativa do estudo do tema, está pautada na contemporaneidade, que reforça a necessidade de garantir o direito de resposta do trabalhador contra os abusos do empregador nos dias de hoje. Uma das formas de como evitar o assédio moral no ambiente de trabalho uma vez que provoca a saúde física, emocional e moral do indivíduo.

Segundo Ferreira (2004, p.37 *apud* OLIVEIRA, 2014, p.12):

Pode-se afirmar, sem medo de errar, que o assédio moral nas relações de trabalho é um dos problemas mais sérios enfrentados pela sociedade atual. Ele é fruto de um conjunto de fatores, tais como a globalização econômica predatória, vislumbrada somente da produção e do lucro, e a atual organização do trabalho, marcada pela competição agressiva e pela opressão dos trabalhadores através do medo e da ameaça. Esse constante clima de terror psicológico gera, na vítima assediada moralmente, um sofrimento capaz de atingir diretamente sua saúde física e psicológica, criando uma predisposição ao desenvolvimento de doenças crônicas, cujos resultados a acompanharão por toda a vida.

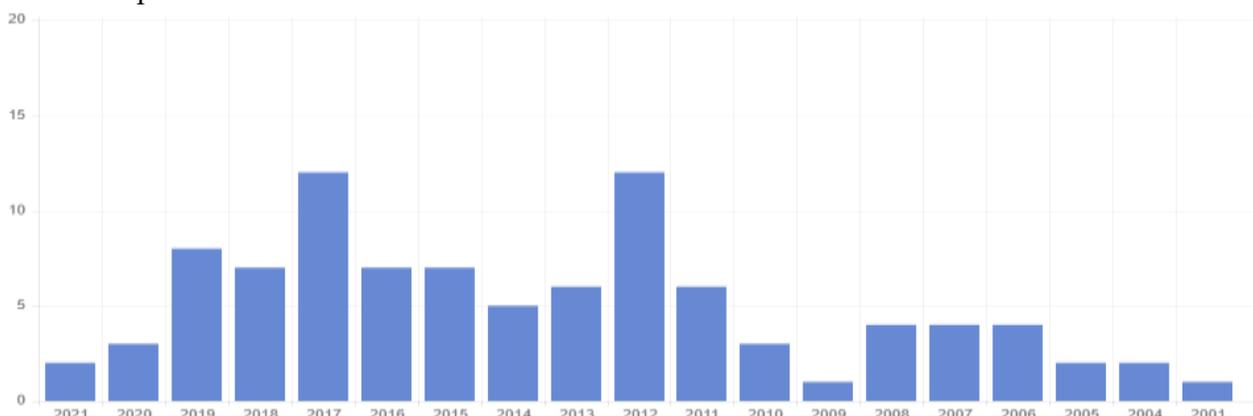
Para que o assédio não tenha repercussão no trabalho, o funcionário tem que ter a consciência de manter uma relação agradável, evitar falar coisas que não seja sobre o trabalho e sem muita intimidade, que proporcionará o local de trabalho em um ambiente de trabalho tranquilo.

O assédio na relação entre o empregado e o empregador, podendo ocorrer agressões psicológicas, causando transtornos ao trabalhador assediado. O assédio poderá ser confundido com estresse e entre outros, que é comum em relações de trabalho.

O problema está quando os limites básicos de respeito se tornam inexistentes, quando também se preocupa apenas com o lucro e com a mão de obra, deixando de se importar com o bem estar do trabalhador. Um exemplo de assédio moral no trabalho é ter a atenção chamada na frente de colegas de trabalho e também ser cobrado de atingir metas impossíveis; acusar o empregado de erros inexistentes; brincadeiras abusivas e causar constrangimento; humilhação; punições injustas; apelidos pejorativos.

No dia 16 de março de 2021, foi realizada uma pesquisa bibliográfica na plataforma de artigos e bases de dados Scielo, utilizando como tema principal Assédio Moral e o resultado obtido foi de 96 recuperados. Evidenciando os resultados, nesse sentido aplicaram restrição e filtro, explicando os documentos recuperados.

No gráfico abaixo vemos o crescimento relativo ao decorrer dos anos desde 2001 a 2021, referente a notícias publicadas sobre o tema assédio moral.



Fonte: scielo.org em 16 de MARÇO de 2021.

Nesse sentido, a seção 2 discorrerá sobre conceitos e definições que auxiliam a responder aos problemas de pesquisa teóricos lançados na seção introdutória deste trabalho.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Assédio Moral: Conceito e Caracterização.

Conceito é a humilhação de uma pessoa em situações constrangedoras, humilhantes e até mesmo repetitivas no trabalho colocando o seu emprego em risco e a caracterização se baseia em violência psicológica, constrangimento, humilhação, danos psicológicos e entre outros.

O conceito de assédio moral, segundo Hirigoyen (2002, p. 65 *apud* LISBOA, 2017, p.12), traduz-se em:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por Comportamento, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Afirmam Dolores e Ferreira (2004, p.29 *apud* LOUREIRO, 2018, p. 17):

O assédio moral, analisado, como espécie do gênero sofrimento do trabalho, precisa ser distinguido das demais espécies, as quais apesar de possuírem elementos muito comuns, com ele não se confundem. Muitas vezes tais figuras podem ser utilizadas como uma ferramenta dentro do processo do assédio moral, mas analisadas isoladamente não podem ser interpretadas como tal.

Para Aguiar (2005, p.59 *apud* AVILA 2008, FERREIRA; SILVA; SCHEFFER, 2012, p.114) aponta os níveis do assédio moral no que se refere à subordinação:

Assédio moral são os maus-tratos aplicados aos indivíduos nas organizações, derivados de uma lógica perversa na relação de poder existente nesses locais, manifestada como produto das relações autoritárias sob as mais diversas formas de perseguições e atritos entre chefes 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 de trabalho.

Enfim, o assédio moral é algo que acaba afetando muito a vida do empregado, causando diversos danos, como, humilhação e exclusão do ambiente de trabalho.

2.2 Assédios moral no ambiente de trabalho

O assédio moral no ambiente de trabalho está relacionado a situações que desestabilizam emocionalmente as vítimas, e na maioria das vezes em seus inúmeros casos, faz com que os assediados até peça demissão de seus próprios cargos. Quem sofre este tipo de agressão moral geralmente sente dificuldade em abordar o assunto, sentem vergonha, medo, insegurança, principalmente por não sentirem que há essa abertura dentro do âmbito de trabalho para se tratar de um assunto tão delicado. Além disso, há muitas outras consequências graves recorrentes para quem sofre o assédio, como insônia, má alimentação, e em muitos casos, um grave quadro de depressão. Diante disso, se faz extremamente importante que seja feita a denúncia, para que assim a vítima assediada possa resistir a agressão, conseguindo ganhar tempo para juntar provas contra seu agressor, procure um bom advogado e vá até a justiça junto com testemunhas para que o caso não se prolongue mais.

De acordo com Ferreira (2004, p. 38 *apud* LISBOA, 2017, p.3), o assédio moral pode ser definido “[...] por meio de intimidações e atitudes agressivas coletivas, o grupo tentava expulsar o invasor solitário. Para esse comportamento, o pesquisador denominou mobbing”.

Para Fonseca (2003, p. 675 *apud* LISBOA, 2017, p. 4), o assédio moral “[...] passou a ser relevante desde 1988, quando a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88) inseriu a defesa da personalidade como um dos direitos fundamentais do homem e tornou jurídico o dano moral”.

Segundo Glöckner et al (2004 *apud* CASALECHI; PAIVA, 2008, p.4)

O assédio moral provém de um desvio das relações de poder no trabalho, visando criar um ambiente agressivo, desestabilizando o trabalhador e provocando danos à sua saúde física e psíquica. No assédio moral, o trabalhador é exposto a humilhações públicas, vexatórias com a intenção de agressão moral.

Para Freitas et al (2001 *apud* CASALECHI; PAIVA, 2008, p.5), o assédio moral,

[...] procede-se através de uma violência indireta. O assédio moral nas organizações tem início, geralmente, através de “pequenos” abusos de poder, mas vão aumentando na medida em que as vítimas não formalizam a denúncia. A autora afirma que o assédio moral não pode ser confundido quando uma pessoa, no momento de nervosismo ou de mau humor, humilha a outra, e depois pede desculpas pelo fato ocorrido.

Concluimos que conforme os autores, assédio moral é toda conduta ilícita consumada no âmbito das relações com o propósito de, por meio de palavras ou comportamentos reiterados.

2.3 Consequências

Consequências do assédio moral no ambiente de trabalho acontecem entre os sujeitos envolvidos, a empresa e o ambiente de trabalho.

Como ressalta Hirigoyen (2005, p. 159-182 *apud* LISBOA, 2017, p.21) os seguintes “[...] efeitos sentidos pela vítima são o estresse e a ansiedade, a depressão, distúrbios psicossomáticos. Também pode gerar sentimentos de vergonha, humilhação, perda do sentido, podendo chegar a modificações psíquicas, como neurose traumática”.

Contudo, os efeitos que o assédio moral acaba causando não se limitam ao aspecto físico. Para Hirigoyen (2005, p. 159 – 160 *apud* LISBOA, 2017, p.21). Isso pois “[...] o corpo registra a agressão antes do cérebro, que por sua vez, se recusa a enxergar o que não entendeu. Assim, mais tarde, o corpo denunciará o traumatismo e os efeitos ocorrerão”.

Fonseca (2003, p. 675 *apud* LISBOA, 2017, p.21) afirma que situações de ameaça “[...] levam as pessoas a entrarem em um estado de prontidão que as induz às mais diversas manifestações psicossomáticas ou a profundos estados de depressão, drogadição ou até mesmo ao suicídio”.

Os danos emocionais acabam invadindo a vida familiar e social da vítima. Para Guedes (2003, p. 94 *apud* LISBOA, 2017, p.22) “[...] o trabalho é a principal fonte de reconhecimento social e realização pessoal do homem e, portanto, na medida em que percebe que está perdendo sua identidade social, sofre uma queda na autoestima e surge o sentimento de culpa. A vítima se torna amarga, desagradável”.

No entanto, Guedes (2003, p. 94 *apud* LISBOA, 2017, p.22) “[...] Não obstante, a relação familiar se arruína quando se torna a válvula de escape da vítima, pois esta passa a descarregar sua frustração nos membros da família”.

De acordo com Ferreira (2004, p. 69 – 71 *apud* LISBOA, 2017, p.22), a consequência é que “[...] as vítimas fazem uso dos benefícios previdenciários temporários em razão da incapacidade adquirida, e a sociedade, como um todo, também é atingida com a sobrecarga da Previdência Social”.

Além disso, Ferreira (2004, p. 71 – 72 *apud* LISBOA, 2017, p.22).

[...] existe a consequência social gerada pelo fenômeno na vida da vítima, com todo esse processo, o estado psicológico do empregado exposto às agressões transforma-se. Torna-se uma pessoa fragilizada, irritada, sensível ou às vezes, agressiva. O isolamento acompanha-o fora do ambiente de trabalho, não existindo mais convívio social com a família nem com os amigos [...] A família, assim como a vítima, desconhece as razões do conflito, repassando então as mesmas condições do assédio moral praticado no trabalho. Não raro os processos de assédio moral culminam com o fim do casamento daqueles que foram vítimas.

Entretanto, Pamplona Filho (2006, p. 1.085 *apud* LISBOA, 2017 p.23) “[...] Essa insegurança também afeta a produtividade, pois gera temor aos demais trabalhadores, que muitas vezes acabam sendo substituídos, transferidos ou acabam, até mesmo, sendo despedidos”.

Contudo, como na maioria dos casos o assédio pode causar muitos transtornos na vida de um assediado, causa stress, ansiedade, depressões, levando a pessoas cometer até um suicídio.

2.4 Motivos para acontecer o assédio moral

As razões para ocorrer o assédio moral envolve acontece em vários fatores, não precisa ser praticado por superiores, podem ser até pelos colegas de trabalho, como Humilhação, ameaça, pressão, isolamento, espalhar boatos, sobrecarregar o empregado no serviço, ignorar a presença do empregado, proibir uso do banheiro.

Segundo Glockner (2004, p 15 *apud* PAIVA; CASALECHI, 2009, p.4), o assédio moral “[...] provém de um desvio das relações de poder no trabalho, visando criar um ambiente agressivo, desestabilizando o trabalhador e provocando danos à sua saúde física e psíquica”.

No assédio moral, o trabalhador é exposto a humilhações públicas, vexatórias com a intenção de agressão moral.

Um sentimento de ser ofendido/a, menosprezado/a, rebaixado/a. Inferiorizado/a submetido/a, vexado/a, constrangido/a. E ultrajado/a pelo outro/a. É sentir-se um ninguém, sem valor. Inútil. Magoado/a, revoltado/a, perturbado/a. mortificado/a, indignado/a e com raiva. A humilhação causa dor, tristeza e sofrimento.

Hirigoyen (2005, p. 85 *apud* PAIVA; CASALECHI, 2009, p.4) afirma que “os sintomas iniciais do assédio moral são confundidos com o do estresse ou perturbações funcionais como o cansaço, nervosismo, distúrbios do sono, enxaquecas, distúrbios digestivos, dores na coluna e outros”.

O termo mobbing relaciona-se mais a perseguições coletivas ou à violência ligada à organização, incluindo desvios que podem acabar em violência física. O termo bullying é mais amplo que o termo mobbing. Vai de chacotas e isolamento até condutas abusivas, com conotações sexuais ou agressões físicas. Refere-se mais às ofensas individuais do que à violência organizacional. O assédio moral diz respeito a agressões mais sutis e, portanto, mais difíceis de caracterizar e provar, qualquer que seja a sua procedência. (HIRIGOYEN, 2005, p. 85).

Segundo Guedes et al (2005 *apud* SIMONETTI, 2013, p. 4),

[...] podemos dividir o assédio moral em três grupos de comportamentos, o primeiro é no âmbito da comunicação, a pessoa atacada é cortada à comunicação ficando à mesma isolada dos demais membros do grupo; o segundo refere-se à reputação da pessoa, onde as táticas são as piadinhas, mentiras, ofensas, ridicularizaram de um defeito físico e outras características da pessoa; a terceira é a dignidade profissional, quando não lhe é dado um trabalho ou então é solicitado um trabalho não condizente com a sua função, são estabelecidas metas de alcance duvidoso o que pode levar a vítima sentir-se incapaz ou se culpar por não conseguir atingir a meta.

Entretanto assédio pode acontecer frequentemente nas relações de trabalho, onde o agressor escolhe uma pessoa do grupo de trabalho e inicia seus atos de agressão para atingir a integridade física ou psíquica da pessoa.

2.5 Danos que o assédio moral pode causar

Os danos que o assédio pode causar são baixa produtividade, o empregador acaba se tornando uma pessoa isolada, faltas no trabalho, causando problemas de saúde, angústia, medo, vergonha e até mesmo entrando em depressão.

Nas palavras de Arnaldo Wald (1989, p.407 *apud* OLIVEIRA, 2014, p.9),

Dano é a lesão sofrida por uma pessoa no seu patrimônio ou na sua integridade física, constituindo, pois, uma lesão causada a um bem jurídico, que pode ser material ou imaterial. O dano moral é o causado a alguém num dos seus direitos de personalidade, sendo possível a cumulação da responsabilidade pelo dano material e pelo dano moral.

Para Diniz (1999, p.84 *apud* OLIVEIRA, 2014, p.9),

O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo. Seguindo essa linha de raciocínio o dano moral é decorrente da violação dos direitos de personalidade, como a vida, à honra, à intimidade, à integridade física.

Atingindo de forma lesiva o bem extrapatrimonial e dessa forma ferindo a dignidade da pessoa humana.

Cahal (2011, p.28 *apud* OLIVEIRA, 2014, p.9) conceitua:

Dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física – dor-sensação, como a denomina Carpenter – nascida de uma lesão material; seja a dor moral – dor-sentimento, de causa imaterial.

Segundo a citação dos autores no texto, os danos do assédio moral, acaba se tornando uma violação na vida das pessoas.

2.6 Prevenir assédio moral

Para prevenir o assédio moral, devemos informar aos empregados a respeito, treinar a capacidade dos gestores para administrar seus conflitos dentro da empresa, e informar o regulamento interno na empresa, assim conseguimos evitar que aconteça o assédio.

Miranda et al (2000 *apud* MENDONÇA, 2015, p. 22) falam que,

[...] a primeira forma de defesa dos direitos é a que consiste no seu conhecimento. Nessa linha de pensamento, a conscientização e a disseminação de informações sobre o tema é uma das melhores opções para evitar essa atividade intolerável presente no ambiente laboral. Desenvolver um código de ética interno e possuir canais de comunicação abertos entre os funcionários e o RH, torna mais fácil a identificação e resolução do problema logo no início. Além de ser necessário também, educar e capacitar gerentes e líderes para que o clima criado no local de trabalho não permita situações humilhantes e constrangedoras.

Para Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 109 *apud* NUNES; TOLFO, 2012, p.9) relatam que para “[...] erradicar a cultura da impunidade, da falta de respeito e da indigência moral no ambiente de trabalho é tarefa coletiva, que precisa da cooperação dos ocupantes de cargos mais elevados”.

Ao serem constatados, os atos de violência devem ser imediatamente barrados e não tolerados. Caso contrário, os danos serão ampliados à saúde e aos relacionamentos dos trabalhadores, à produtividade da organização e à previdência social. Determinar qual é o tempo necessário para identificar o sofrimento imposto e seus efeitos na saúde, é, de alguma forma, legalizar a violência, é permitir o seu prolongamento e transformar o lugar de trabalho em um espaço de medo, angústia, estresse e efetivação da loucura (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p. 72).

Para prevenir o assédio moral, devemos tomar muito cuidado com os tipos de liberdade que damos aos nossos companheiros de trabalho, ou até mesmo evitar o máximo, conversa somente quando for necessário e a respeito do serviço, fora isso devemos evitar o máximo de contato.

2.7 Identificar o assédio moral

O assédio moral se identifica em diversos fatores, como sobrecarregar o empregado de tarefas, ignorar sua presença, espalhar rumores, fazer piadas e comentários de mau gosto sobre faltas, vigiar excessivamente o empregado, discriminação, troca de horário sem aviso, etc.

Para Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37 *apud* NUNES; TOLFO, 2012, p.4) o assédio moral no trabalho pode ser caracterizado como:

Uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

Einarsen e Hoel, et al (2008 *apud* NUNES; TOLFO, 2012, p.7),

[...] ao identificar a ocorrência de assédio, o gestor deve inicialmente tomar uma posição não punitiva contra o agressor ou agressores, no começo o principal objetivo é cessar qualquer comportamento hostil e restaurar um clima justo de trabalho.

Portanto, conseguimos identificar o assédio moral a partir do momento em que vemos um empregado a sofrer críticas, boatos, isolamentos da vítima entre outros.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste tópico são apresentados e definidos os componentes que permitem a execução da pesquisa, tais como:

3.1 Tipos de Pesquisas

Utilizou-se o formato de pesquisa qualitativa-quantitativa, o que reúne os métodos qualitativos, que se resume em compreender determinado assunto através de dados narrativos e a preferência individual. E também métodos quantitativos, que visa coletar dados numéricos, estudando preferências de indivíduos ou grupos.

3.2 Universos da Pesquisa/Sujeitos da pesquisa

A pesquisa foi realizada na empresa X, está situada na cidade de Garça – SP e foi fundada no ano de 1988. A empresa tem 33 anos de mercado, desde sua criação, a empresa X, prioriza o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e com a melhoria contínua do sistema de Gestão da Qualidade, está sempre buscando um alto nível de confiança e respeito, oferecendo aos seus clientes produtos de alta qualidade e ecologicamente corretos.

Contamos com a disponibilidade e participação dos gestores e dos demais colaboradores da empresa para participarem da nossa pesquisa. Foram analisadas as coletas de dados dos seguintes departamentos da empresa como diretoria, qualidade, RH, T.I, financeiro, comercial, marca própria, produção industrial e EPI, almoxarifado, compras, expedição, faturamento e logística.

A pesquisa será feita sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, e foram elaboradas 14 questões sobre o assunto, e os funcionários da empresa irão responder o questionário de acordo com o que concordar.

3.3 Instrumentos de pesquisa e tipo de análise

Adotou-se o instrumento de pesquisa fechado, o que corresponde ao instrumento com alternativas para o sujeito de pesquisa. Além disso, o instrumento seguirá o padrão de escala de Likert, ou seja, utilizando uma escala de pontuação na qual os sujeitos de pesquisa vão se posicionar e demonstrar sua percepção a respeito das alternativas do instrumento. Sendo assim, adotaram-se os procedimentos éticos mencionados, com o intuito de realizar uma pesquisa que respeite a condição humana. Tal ação foi concretizada por meio do uso de um termo de consentimento livre e esclarecido, anexado ao trabalho.

3.4 Dados de coleta

Realizamos uma pesquisa mais detalhada sobre a empresa X. O instrumento de coleta de dados que utilizamos foi questionário online, além disso também foi utilizada a análise interpretativa, com base em organização de dados estatísticos e utilizando a média ponderada.

4 ANÁLISES DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

Quadro 1 Relação das questões e as respectivas estatísticas descritivas.

Questão	1 Concordo totalmente	2 Concordo em partes	3 Nem concordo e nem discordo	4 Discordo em partes	5 Discordo totalmente	Total da média moderada
1- Há a capacitação de gerentes e gestores sobre o que configura assédio moral no trabalho	23	3	2	1	1	1,46
2- A empresa declara aos funcionários sobre o que é assédio moral	22	1	2	2	3	1,76
3- A empresa abre canais de comunicação e feedback sobre o tema assédio moral.	16	6	6	1	1	1,73
4- A empresa aplica sanções a condutas indevidas de assédio assim que elas aparecem.	21	3	4	0	2	1,63
5- A empresa criou um Código de Ética ou Manual Comportamental com regras que incluem o assédio moral	22	2	2	2	2	1,63
6- Definir melhor as tarefas, funções, metas e formas de cobrança	22	4	2	1	1	1,5
7 – A empresa promove palestras e cursos sobre o assunto.	5	11	8	2	4	2,63
8 - Os gestores são capacitados para administrar os conflitos na organização	23	7	0	0	0	1,23

9 - Os atos caracterizadores como assédio moral, estão bem caracterizados e esclarecidos a todos os membros da organização	23	3	2	1	1	1,46
10 – As sanções pelo assédio moral e a violação das regras são constantemente informadas a todos	17	10	1	0	2	1,5
11 - Os empregados são conscientizados e instruídos para denunciar eventuais assédios cometidos por colegas ou superiores	23	2	3	1	1	1,4
12 – Promove-se mudanças na administração ou mesmo no quadro de pessoal de forma a combater a prática de assédio.	25	3	1	1	0	1,26
13 - Mensura-se e acompanha-se o clima organizacional a fim de identificar eventuais conflitos, de modo a incentivar as boas relações no ambiente de trabalho, proporcionando um clima mais harmonioso.	24	2	1	1	2	1,5

14 – Todos são instruídos sobre o prejuízo financeiro e também sobre possíveis penalizações legais sobre a prática de assédio moral.	23	2	2	1	2	1,56
--	----	---	---	---	---	------

Fontes elaborada pelas as alunas

PARÂMETROS DA MÉDIA PONDERADA
CONCORDO TOTALMENTE 1 A 1,5
CONCORDO PARCIALMENTE 1.6 A 2,5
INDIFERENTE NEM CONCORDO E NEM DISCORDO 2,6 A 3,5
DISCORDO PARCIALMENTE 3.6 A 4,5
DISCORDO TOTALMENTE 4,6 A 5,0

A primeira questão tinha como objetivo analisar se havia a capacitação de gerentes e gestores sobre o que configura assédio moral. Foi obtida a média ponderada de 1,46, considerando então uma tendência à concordância. Podendo então concluir que os funcionários da empresa X concordam que há capacitação de gerentes e gestores sobre o que se configura assédio moral, tal como Fonseca (2003, p. 675), o assédio moral passou a ser relevante desde 1988, quando a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88) inseriu a defesa da personalidade como um dos direitos fundamentais do homem e tornou jurídico o dano moral.

A segunda questão tinha o propósito de analisar se a empresa X declara sobre o que é assédio moral para seus funcionários, e foi obtida a média ponderada 1,76, que esclarece a tendência a concordância, afirmando então que a empresa declara sobre o tema assédio moral para seus funcionários. De acordo com Fonseca (2003, p. 675), as situações de ameaça levam as pessoas a entrarem em um estado de prontidão que as induz às mais diversas manifestações psicossomáticas ou a profundos estados de depressão, drogadição ou até mesmo ao suicídio.

Na terceira questão do questionário é possível notar uma tendência à concorrência, com a média ponderada de 1,73. Isso significa que a empresa abre canais de comunicação e feedback sobre o tema assédio moral, tal como Miranda (2000 p. 22) falam que a primeira forma de defesa dos direitos é a que

consiste no seu conhecimento. Nessa linha de pensamento, a conscientização e a disseminação de informações sobre o tema é uma das melhores opções para evitar essa atividade intolerável presente no ambiente laboral. Desenvolver um código de ética interno e possuir canais de comunicação abertos entre os funcionários e o RH, torna mais fácil a identificação e resolução do problema logo no início. Além de ser necessário também, educar e capacitar gerentes e líderes para que o clima criado no local de trabalho não permita situações humilhantes e constrangedoras.

A quarta questão tinha o principal intuito de saber se a empresa aplica punições a condutas indevidas de assédio moral assim que elas aparecem, e o resultado obtido foi de concordância, com uma média ponderada de 1,63. Isso indica que a empresa toma devidas providências assim que ocorre algum caso de assédio moral, Mendonça (2001, p. 154) sugere que não podendo generalizar quando se fala que não existiam meios jurídicos para a prática da prevenção, na qual eram impostas sanções para os agressores.

Na quinta questão, o propósito era levantar se a empresa havia criado um código de ética ou manual comportamental com regras que incluem assédio moral. Essa questão apresentou uma tendência a concordância entre os funcionários, com uma média ponderada de 1,63, segundo Ziemer (1996, p. 119) a visão mecanicista e racionalista criou uma sombra que subtrai aspectos subjetivos do comportamento humano. A sombra organizacional representa a dimensão da organização que não é reconhecida pelo público interno, ou seja, ela é constituída de características inaceitáveis que incluem todos os comportamentos, atitudes, valores, crenças e normas que não se coadunam com a imagem e a identidade que a organização almeja criar de si mesma.

A sexta questão tinha a finalidade de descobrir se a empresa definiu bem as tarefas, funções, metas e formas de cobrança, mais uma vez houve tendência a concordância, dessa vez com a média ponderada 1,5, No entanto, Barroso (2004, p. 305) existem determinadas atitudes, oriundas, em regra, do superior hierárquico que não são de fácil identificação e configuração do assédio moral. Essas atitudes estão ligadas diretamente às cobranças e exigências que o universo capitalista estabelece. É nesse contexto capitalista que a dinâmica do lucro vem tornando o mercado cada vez mais competitivo e a pressão feita em cima dos empregados é a pressão da produtividade.

Na sétima questão, cujo intuito era saber se a empresa promove palestras e cursos sobre o assédio moral, foi obtida uma média ponderada de 2,63 o que significa uma tendência a neutralidade, Para Santos (2003, p.151), a tendência moderna em termos de reparação de danos, é justamente a prevenção, mormente porque os danos de natureza não patrimonial não se conformam com a tutela ressarcitória. Daí surge a necessidade de se criar e aplicar mecanismos de tutela preventiva de danos a direitos da personalidade.

A finalidade da oitava questão era se a empresa possui gestores com capacidade para administrar os conflitos na organização. A conclusão final foi que a empresa possui sim gestores capacitados, e essa conclusão foi tirada a partir da média ponderada de 1,23 que apresenta uma tendência à concordância, segundo Miranda (2000 p. 22) falam que, a primeira forma de defesa dos direitos é a que consiste no seu conhecimento. Nessa linha de pensamento, a conscientização e a disseminação de informações sobre o tema é uma das melhores opções para evitar essa atividade intolerável presente no ambiente laboral. Desenvolver um código de ética interno e possuir canais de comunicação abertos entre os funcionários e o RH, torna mais fácil a identificação e resolução do problema logo no início. Além de ser necessário também, educar e capacitar gerentes e líderes para que o clima criado no local de trabalho não permita situações humilhantes e constrangedoras.

O propósito da nona questão era descobrir se os atos caracterizados como assédio moral são bem esclarecidos a todos os membros da organização. Obteve-se a média ponderada de 1,46 com tendência a concordância, podendo-se concluir então que a empresa esclarece os atos caracterizados como assédio moral para seus funcionários, segundo Dolores e Ferreira (2004, p.29) o assédio moral, analisado, como espécie do gênero sofrimento do trabalho, precisa ser distinguido das demais espécies, as quais apesar de possuírem elementos muito comuns, com ele não se confundem. Muitas vezes tais figuras podem ser

utilizadas como uma ferramenta dentro do processo do assédio moral, mas analisadas isoladamente não podem ser interpretadas como tal.

Na décima questão, onde o objetivo era entender se as sanções pelo assédio moral e a violação das regras são constantemente informadas a todos. A resposta foi positiva e com uma tendência a concordância, seguida de uma média ponderada de 1,5, Einarsen e Hoel, et al (2008 p.7), ao identificar a ocorrência de assédio, o gestor deve inicialmente tomar uma posição não punitiva contra o agressor ou agressores, no começo o principal objetivo é cessar qualquer comportamento hostil e restaurar um clima justo de trabalho.

A décima primeira questão aborda uma pergunta muito importante, se os empregados são conscientizados e instruídos para denunciar eventuais assédios cometidos por colegas ou superiores. A média ponderada obtida foi de 1,4, ou seja, uma tendência à concordância, o que indica que os funcionários da empresa são sim instruídos a denunciar qualquer tipo de assédio moral, Segundo Ferreira (2004, p. 69 – 71) a consequência é que as vítimas fazem uso dos benefícios previdenciários temporários em razão da incapacidade adquirida, e a sociedade, como um todo, também é atingida com a sobrecarga da Previdência Social.

Na décima segunda questão, o objetivo era saber se na empresa X promove mudanças na administração ou mesmo no quadro de pessoal de forma a combater a prática de assédio moral. Nessa questão, a média ponderada obtida foi 1,26, afirmando a tendência à concordância, Segundo Glockner (2004, p 15), o assédio moral provém de um desvio das relações de poder no trabalho, visando criar um ambiente agressivo, desestabilizando o trabalhador e provocando danos à sua saúde física e psíquica.

Na décima terceira questão onde se perguntava se mensura-se e acompanha-se o clima organizacional a fim de identificar eventuais conflitos, de modo a incentivar as boas relações no ambiente de trabalho, proporcionando um clima mais harmonioso. O resultado desta questão foi positivo, com uma tendência à concordância e uma média ponderada de 1,5, Para Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37) o assédio moral no trabalho pode ser caracterizado como: Uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

A décima quarta questão tinha o intuito de saber se os funcionários são instruídos sobre o prejuízo financeiro e também sobre possíveis penalizações legais sobre a prática de assédio. Mais uma vez o resultado foi positivo e houve uma tendência a concordância com uma média ponderada de 1,56, Segundo Glöckner et al (2004 p.4) o assédio moral provém de um desvio das relações de poder no trabalho, visando criar um ambiente agressivo, desestabilizando o trabalhador e provocando danos à sua saúde física e psíquica. No assédio moral, o trabalhador é exposto a humilhações públicas, vexatórias com a intenção de agressão moral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assédio moral traduz-se por características de condutas de abuso de poder, repetições de atos humilhantes e constrangedores que ferem a integridade psicológica e física de uma pessoa. Atualmente, o assédio ainda afeta muitas vítimas trabalhadoras que têm consequências dolorosas em sua saúde mental e física.

Ainda é um desafio para muitas organizações lidar com esse tema tão complexo e abrangente, visto que há a necessidade de sensibilização e compreensão de que o assédio vai muito além de um simples ato de abuso de poder. Há a necessidade de uma capacitação dentro do ambiente de trabalho para abranger toda a delicadeza do assunto.

Em resposta a situação problema que justificou a pesquisa: “Quais são os procedimentos que a Empresa X usa para evitar o assédio moral no ambiente de trabalho”, um dos procedimentos que um dos

funcionários acha necessário para tornar mais visível o problema é que haja a capacitação de gerentes e gestores sobre o assunto, para que eles possam repassar para os empregados formas de como evitar o assédio moral, possibilitando a abertura de canais de comunicação e feedback' relacionados ao tema, ou seja os próprios funcionários estão de acordo que a organização possui gestores capacitados para tratar com os colaboradores sobre assunto. Sendo assim, é visível que os empregados estão conscientes e têm a instrução necessária para denunciar eventuais assédios cometidos por colegas ou superiores. Obtivemos um resultado positivo, que sinalizou que os funcionários da empresa X não sofrem o assédio moral.

REFERÊNCIAS

ALKIMIM, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. Curitiba: Juruá, 2005.

ALKIMIM, Maria Aparecida. Assédio Moral na relação de emprego. Curitiba, Juruá, 2008.

ARGYRIS, Chris; COOPER, Cary L. Dicionário Enciclopédico de Administração. São Paulo: Atlas, 2003.

EINARSEN, S.; HOEL, H. Bullying and mistreatment at work: How managers may prevent and manage such problems. In: KINDER, A; HUGHES R.; COOPER; Cary L. (Eds.). Employee well-being support: A workplace resource. New York: John Wiley and Sons Ltd, 2008. Cap. 14, p. 161-173.

FONSECA, Ricardo Tadeu Marques. Saúde mental para e pelo trabalho. São Paulo: LTr, 2003.

FERREIRA, Hádassa Dolores Bonilha. Assédio moral nas relações de trabalho. Campinas: Russell, 2004.

FERREIRA, Simara Segabinazzi. Assédio moral nas relações de trabalho de uma agência em uma instituição financeira. Revista acadêmica São marcos. 2012.

GUEDES, Márcia Novaes. Terror Psicológico no Trabalho. São Paulo: LTr, 2003.

GUEDES, Márcia Novaes. Terror Psicológico no Trabalho. 2ª ed. São Paulo. Editora LTR. 2005.

HELOANI, R. Assédio moral: a dignidade violada. Aletheia. dez. 2005, nº. 22, p.101-108.

HIRIGOYEN, Marie-France. Assédio moral: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

LISBOA. Assédio moral no ambiente de trabalho. Apucarana – PR. 2017.

LOUREIRO, Marcio Afonso. Assédio moral características, causas e consequências. São João Del-Rei, 2018.

MENDONÇA, Martha Halfeld Furtado. O assédio moral no direito do trabalho. Revista de Direito do Trabalho, São Paulo, v. 27, n. 103, jul./set. 2001. OLIVEIRA, Paulo Eduardo V. O dano pessoal no direito do trabalho. São Paulo: LTr, 2002.

NUNES, TOLFO. Prevenção e desenvolvimento de uma política anti-assédio moral no trabalho. 2012.

OLIVEIRA, Daniela Paula Silva. Assédio moral no ambiente de trabalho. Assis. 2014.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Noções conceituais sobre assédio moral na relação de emprego. Revista LTr, São Paulo, v. 70, n° 9, p. 1.079-1.089, set. 2006.

SANTOS, Luciany Michelli Pereira. O dano à integridade psíquica e moral decorrente de assédio moral e violência perversa nas relações cotidianas. Revista de Ciências Jurídicas, Maringá, v.1, n.1, 2003.

SILVA, Antonio Alves da. Flexibilização das relações de trabalho. São Paulo: LTr, 2005.

SIMONETTI, Roberto Clarete, Assédio moral. Revista Perspectiva em Educação, Gestão & Tecnologia, v.2, n.3, 2013.