

INTRODUÇÃO

Este trabalho é uma monografia que tem como proposta discutir a temática “assédio moral”. A motivação para tratar deste tema surgiu a partir da minha experiência de nove anos de trabalho como funcionária terceirizada em uma empresa. Com esta experiência, pude observar como os trabalhadores, sobretudo, terceirizados quando comparados aos de cargo efetivo, são vítimas de assédio moral, e que, na maior parte dos casos, são pessoas leigas no assunto, chegando até a confundir assédio moral com assédio sexual.

Segundo Maciel et al (2007: p. 118):

assédio moral no trabalho compreende toda exposição prolongada e repetitiva a situações humilhantes e vexatórias no ambiente de trabalho. Essas humilhações se caracterizam por relações hierárquicas desumanas e autoritárias, onde a vítima é hostilizada e ridicularizada diante dos colegas e isolada do grupo.

Ainda de acordo com Maciel (2007: p. 117), assédio moral é conhecido também como violência moral. No Brasil, o assunto não tem tido a atenção devida dos pesquisadores, embora haja um crescente interesse pelo tema, segundo Maciel (2007, p.117): “a legislação brasileira está restrita a algumas organizações da administração pública de alguns estados, apesar de alguns projetos de lei em discussão”.

No que concerne a posição dos trabalhadores terceirizados, Pirotta et al (2002: p. 10) afirma que:

a terceirização torna precária a situação do trabalhador de diversas maneiras: cria novas categorias profissionais menos organizadas, com sindicatos mais fracos e menor poder de barganha. Aumenta a rotatividade nos postos de trabalho, já que as empresas terceirizadas são contratadas por determinado período de tempo, nem sempre sendo renovado o contrato ao seu término. Expõe o trabalhador a fornecer sua força de trabalho para empresas com escasso patrimônio, sendo de difícil execução as sentenças trabalhistas contra tais empresas, em caso de inadimplência das obrigações trabalhistas e recurso do trabalhador ao judiciário.

Com base na exposição do autor, pode-se perceber que a vulnerabilidade em que se encontra o funcionário terceirizado o expõe muito mais a possibilidade de sofrer assédio moral, sobretudo, por parte de seus superiores.

O Serviço Social tem como um dos princípios fundamentais no seu Código de Ética (1993) “o empenho na eliminação de todas as formas de

preconceito”, ou seja, cabe ao Serviço Social promover o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e a discussão de diferenças.

Por outro lado, segundo Batista (2004), o Serviço Social, como ocupação de profissional de saúde, estabelece algumas funções primordiais: ajustar as causas que influenciam na saúde dos trabalhadores; relacionar as queixas e sintomas com as condições de trabalho na finalidade a promoção de saúde; e, realizar visitas ao local de trabalho.

O assédio moral é prejudicial à saúde do trabalhador, é como uma enfermidade que se alastra, podendo levar o trabalhador a condições frágeis de saúde. Como consequência do assédio moral e os seus danos à saúde, muitos profissionais têm sofrido com a Síndrome de *burn-out*, que é conjunto de sintomas e sinais que advém, sobretudo, por pressão trabalhista exagerada sobre o profissional.

De acordo com Freitas (2007, p. 04), “o assédio provoca diversos problemas de saúde, particularmente os de natureza psicossomática, de duração variável, que desestabiliza a vida do indivíduo”.

No que diz respeito ao caráter coletivo, Santos(2005) diz que, a saúde é um patrimônio do ser humano, ou seja, ela é indispensável e serve de fundamento para o exercício de suas atividades e convívio social, inclusive no ambiente de trabalho. A saúde é um bem estar completo, ou seja, conforme a OMS estabelece que “saúde é um estado completo de bem estar físico, mental e social, e não ausência de doença ou enfermidade”.

Diante do exposto, pretende-se, nesta pesquisa, abordar e discutir a profissão do Assistente Social como de extrema relevância para atuar de forma preventiva e quanto de forma corretiva na área da saúde do trabalhador.

Este trabalho monográfico consiste em uma pesquisa bibliográfica e descritiva que objetiva discutir o assédio moral e suas implicações na saúde do trabalhador, demonstrando a vulnerabilidade de funcionários terceirizados, e focando a importância do Serviço Social na prevenção da prática da questão social e no equilíbrio salutar do trabalhador.

O trabalho se propõe também a realizar uma pesquisa de campo, de abordagem quantitativa e qualitativa. Serão coletados dados acerca do conhecimento do conceito de assédio moral pelos trabalhadores de

organizações e dados de situações constrangedoras vivenciadas por eles ou por outros em seu ambiente de trabalho, que se caracterizem como assédio moral. Os dados serão posteriormente analisados à luz do método qualitativo.

Quanto ao procedimento de coleta dos dados, realizou-se entrevistas diretamente a grupos de interesse a respeito das informações que se propôs a obter. A entrevista consistiu em dezoito questões, na maioria, objetivas do tipo sim/não, com apenas duas questões subjetivas¹, observando-se, as seguintes variáveis: sexo; etnia; escolaridade; faixa etária; condição de vínculo, (trabalhador terceirizado ou efetivo); tipo de organização, pública ou privada; conhecimento acerca do assédio moral.

Para Minayo (2002), a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Com base nas questões teóricas apresentadas anteriormente, este trabalho parte do pressuposto que o assédio moral prejudica a saúde do trabalhador e todo o ambiente de trabalho, constituindo, desse modo, uma expressão importante da questão social e que, por isso mesmo, deve ser tratada pelo Serviço Social.

Com o intuito de alcançar o objetivo maior deste trabalho, esta pesquisa se propôs a: (i) desenvolver uma pesquisa bibliográfica, a fim de abrir as portas para uma discussão ampla sobre o assédio moral; (ii) Investigar os danos que o assédio moral pode causar à saúde do trabalhador, detendo-se sobre a Síndrome de *Burn-out*; (iii) identificar diferentes questões que diferenciam os trabalhadores na suas relações trabalhistas; (iv) realizar uma pesquisa de campo, a fim de levantar dados sobre o conhecimento do assédio moral nas organizações, bem como a sua incidência; (v) apresentar e discutir a importância do Serviço Social nos casos de assédio moral e na sua prevenção, e a conseqüente, condição salutar do trabalhador.

Esta pesquisa justifica-se, então, pela relevância do tema a ser tratado, ainda pouco discutido. Além disso, também por tratar as relações de trabalho,

¹ Ver Anexo 4.

de que os trabalhadores terceirizados, sendo cidadãos de direitos e deveres, que devem ser assegurados na efetivação destes.

Desse modo, este trabalho monográfico está estruturado da seguinte forma: o capítulo 1, que trata sobre o assédio moral nas organizações e apresenta e discute as relações de fragilidade destas organizações; o capítulo 2, que trata a relação assédio moral e a saúde do trabalhador; o capítulo 3, que trata do papel e da importância do Serviço Social nos casos de Assédio Moral e na sua prevenção; e, finalmente, as considerações finais desta pesquisa, nas quais se ratifica o pressuposto assumido de que o assédio moral caracteriza-se por prolongados maus tratos direcionados ao trabalhador em condição de vulnerabilidade na organização, e associado a outros fatores hostis do ambiente de trabalho prejudica a saúde do trabalhador, bem como o próprio meio de trabalho. A pesquisa termina denunciando esta aviltante expressão da questão social, o assédio moral.

1 ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES

Existem vários conceitos sobre assédio moral, que sempre se relacionam com malevolência, abuso de poder e autoritarismo manifestado por comportamentos, gestos, atos, palavras, enfim tudo que traga dano a dignidade da pessoa, entretanto o interesse deste trabalho recai sobre o assédio moral nas organizações.

De acordo com Ferreira (2003, p. 16):

O assédio moral nas organizações representa condutas abusivas, humilhantes e constrangedoras, freqüentes e no exercício das funções dos trabalhadores, manifestadas através de atitudes comportamentais que possam trazer danos ao empregado, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

De acordo com Molon (2004), em um atual ambiente de trabalho, globalizado e moderno, indústrias e empresas, forçam cada vez a rotina de trabalho visando o lucro. A estrutura do trabalho, com sua composição hierárquica, partição de tarefas, jornadas de trabalho em turnos, ritmos, intensidade, prostração, repetitividade e uma exagerada responsabilidade são produtos que ajudam a manifestar uma série de distúrbios ao trabalhador, sejam elas físicas ou psíquicas.

No mundo globalizado, cuja perspectiva é a competição, caracterizado pela insuficiência de trabalho e mão de obra em demasia, encontra-se uma facilidade da propagação do assédio moral, pois a política e o mercado são submetidos por comportamentos desumanos e aéticos, prevalecendo a arrogância e o interesse individual.

O individualismo, a busca ao lucro acima de tudo, violação da dignidade humana, medo e insegurança são alguns dos efeitos da globalização que facilitam a manipulação do empregado.

Toda estrutura organizacional de uma instituição é composta por relações de subordinação e graus suscetíveis de poderes, na busca de uma eficiência da organização. De acordo com a cartilha *Assédio moral: a tirania nas relações de trabalho*, publicada pela Confederação Nacional do Ramo Químico (CNQ), as modificações que fundamentam o mundo do trabalho, com introdução de novas políticas de gestão e reestruturação produtiva na busca de maior produtividade causa mudanças significativas nas relações de trabalho.

Segundo Andrade (2006), o conceito de assédio moral institucional, envolve a cultura de gestão da empresa. Quando a política empresarial favorece, todos os funcionários podem estar à mercê do assédio moral. Acerca deste tipo de gestão, caracterizada perversa, afirma Ferreira (2006, p. 17):

Algumas características da gestão perversa nas organizações são: falta de comunicação; pessoas que são colocadas em situação de rivalidade; manipulação de pessoas, para que se desestremem e autodestruam; diminuição do número de cargos exigindo cada vez mais produtividade; e o fato de não agirem de forma direta e clara. O objetivo das empresas que possuem gestão perversa é calar as pessoas que denunciam situações de desigualdades ou irregularidades.

As situações de desigualdades ou irregularidades citadas por Ferreira (Op. cit.) podem estar na base do assédio moral sofrido pelos funcionários. Desigualdades entre ricos e pobres, sábios e ignorantes. Com isso o trabalho é desvalorizado e o trabalhador passa a ser pensado em segundo plano.

O assédio moral não só desestabiliza a vítima, mas também a sua relação com o ambiente de trabalho e a organização, gerando nos trabalhadores sentimento de medo de perder o emprego, de angústia, forte tensão, baixa auto-estima, etc.

O respeito, saber ouvir e dar autonomia são valores que fazem o diferencial entre uma organização perversa e a que não é perversa. De modo geral, funcionários quando são selecionados para trabalhar em uma organização qualquer, possuem, obviamente, os requisitos determinados e, por isso mesmo, devem ser respeitados. O conflito da sociedade capitalista traz cada vez mais a insegurança em relação à instabilidade no emprego. Isso aumenta a vulnerabilidade de se tornar o ambiente de trabalho um lugar de conflito.

Dentro do contexto neoliberal, a forte tensão, decorrente de instabilidades socioeconômicas, imposta aos trabalhadores levam-nos, por exemplo, a uma sobrecarga de trabalho, fazendo que estes produzam mais do que suas capacidades físicas, intelectuais e emocionais permitem. Este retrato pode ser concebido como máquina de adoecimento. Muitos são os trabalhadores que, em conseqüência, da sobrecarga desumana de trabalho adoecem e, mesmo assim, mantêm-se a serviço de seus empregos. A base

dessas humilhações são medo, insegurança e vergonha, o que gera o silêncio e manutenção do abuso do poder.

Para este trabalho monográfico foi realizada uma pesquisa de campo, com o intuito de levantar dados acerca do conhecimento do assédio moral por parte dos trabalhadores de organizações, bem como práticas de situações constrangedoras que pudessem ser caracterizadas como assédio moral.

A pesquisa foi direcionada a 110 (cento e dez) informantes de ambos sexos, masculino e feminino, de etnias distintas, diferentes faixas etárias e vínculo empregatício, terceirizado ou efetivo.

A escolha dos informantes foi realizada de forma aleatória desde que este preenche-se o perfil de trabalhador de uma organização.

Os gráficos abaixo demonstram o resultado da pesquisa realizada:

Gráfico 1 - Quanto ao tipo de organização.

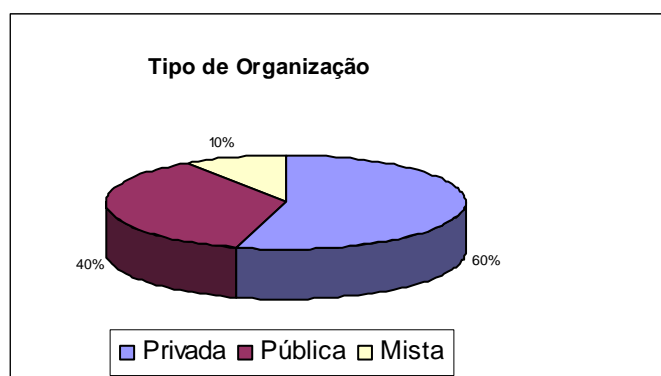


Gráfico 2 - Quanto à raça/ etnia.

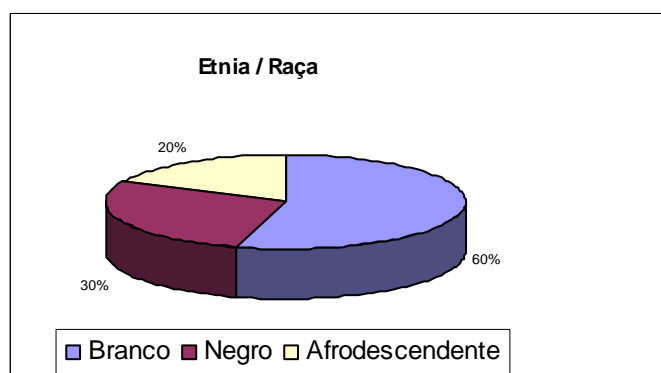


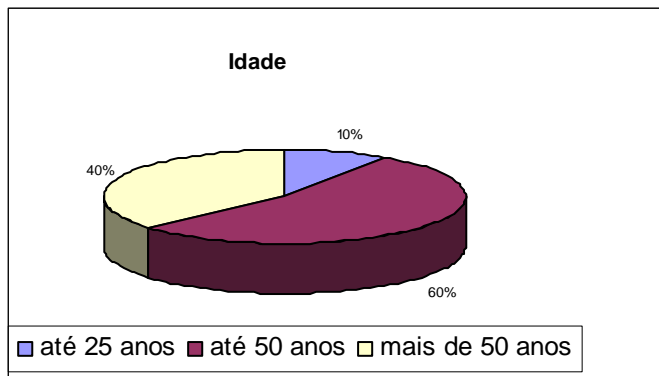
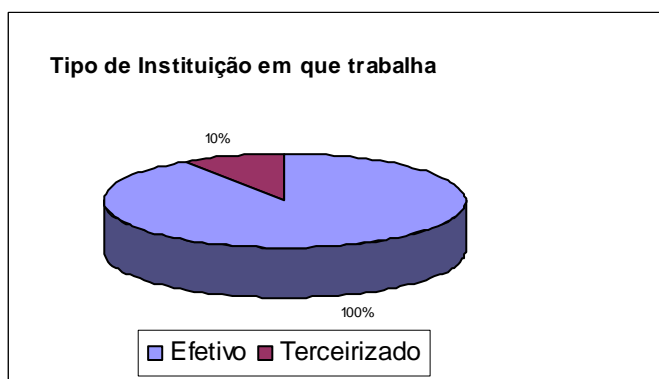
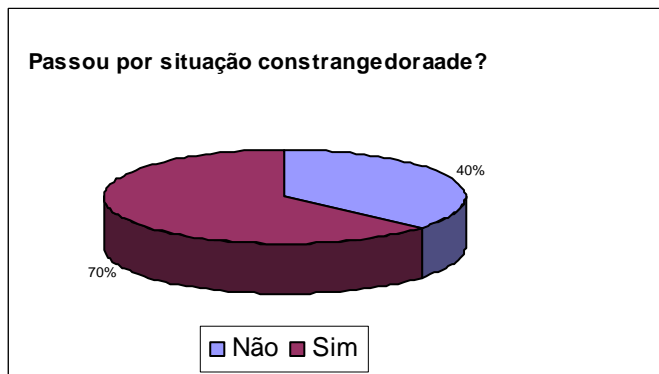
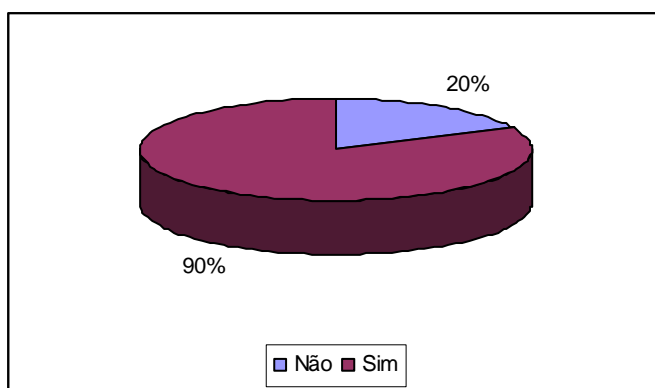
Gráfico 3 – Quanto à faixa etária.**Gráfico 4 – Quanto ao tipo de organização.****Gráfico 5 – Se já passou por alguma situação constrangedora.**

Gráfico 6 – Se já ouviu falar em assédio moral.

Os dados acima demonstram a quase total ausência de um conhecimento mais direcionado para o caso de assédio moral. De modo geral, os informantes revelaram conhecer algumas peculiaridades que estão na base do assédio moral e/ou conhecem apenas os casos de assédio moral vertical descendente. Isso aponta para uma problemática dentro do quadro, pois sem informações sobre a temática é impossível o trabalhador se dar de ser uma vítima e/ou poder lutar pela condição de assediado e/ou pela condição de um colega assediado.

É importante esclarecer que o assédio moral não advém de fatos isolados, ele parte do princípio da repetição ao longo do tempo das práticas de violência moral. Desse modo, não deve ser confundido com agressões pontuais, do tipo física e/ou verbal, ou com conflitos pontuais entre pessoas, grupos ou organizações, racismo, estresse, assédio sexual.

Por outro lado, cabe esclarecer, conforme aponta Silva (2007), que para que seja caracterizado o assédio moral as humilhações realizadas, direta ou indiretamente, nas relações de trabalho não precisam acontecer necessariamente dentro do ambiente deste, mas que sempre seja em função dessa relação. Portanto, mesmo que as agressões no ambiente de trabalho aconteçam fora da empresa, ou fora do horário de serviço, posto que ocorram em função do trabalho, estarão sempre presentes os requisitos que identificam o assédio moral.

Com base em Scafone (2004), é conveniente refletir que houve um aumento do assédio moral devido às conseqüências de mudanças no cenário organizacional nas últimas décadas.

O cotidiano nas organizações é permeado pelas concorrências de poder e manutenção do poder. De acordo com Freitas (2001, p. 10), “nas organizações, a violência e o assédio nascem do encontro entre a inveja do poder e a perversidade.”

A maneira com que a gestão se comporta é o que, de modo geral, abre brechas para o individualismo, que, por sua vez, pode gerar o assédio moral. Além disso, as organizações devem ser mantidas, por seus gestores, como um ambiente de comportamento controlado, a fim de que a imagem da organização seja preservada e que as metas e objetivos sejam alcançados, independente das condições de trabalho, de modo geral.

Posturas de gestão como essas, ao invés de motivar o ambiente de trabalho, acabam por serem prejudiciais às empresas, pois causam o absenteísmo, por parte dos funcionários, que associado à desmotivação, gerada pela forte pressão sobre o trabalhador, diminui a produtividade e qualidade dos resultados esperados no trabalho.

De acordo com Ferreira (2006), a ausência do verdadeiro sentido de trabalho, em um ambiente adverso, portanto psicologicamente áspero e pesado, repercute na saúde física, mental e emocional dos trabalhadores. Este contexto é a base da etiologia de doenças ocupacionais que têm sido descobertas e relatadas pela literatura da área. É o caso, por exemplo, da síndrome de *burn-out*, conjunto de sintomas e sinais que se manifestam especificamente em trabalhadores como consequência das pressões repetitivas vividas por estes em ambientes de trabalho adversos.

Após esta breve explanação sobre o conceito de assédio moral nas organizações e as bases que o fundamentam e suas consequências, o item a seguir se propõe a discutir as relações de fragilidade, no âmbito do trabalho, que estão na base do assédio moral.

1.1 ASSÉDIO MORAL E AS RELAÇÕES DE FRAGILIDADE

Esta seção tem por objetivo apresentar e discutir as relações frágeis de trabalho que, de modo geral, estão na base do assédio moral. Contudo, o interesse maior deste item recai sobre as condições aviltantes de assédio

moral as quais muitos profissionais terceirizados são submetidos nas suas relações de trabalho.

De acordo com Ferreira (2006), o assédio moral pode ser de três tipos: (a) vertical descendente – praticado por chefe ou empregador; (b) horizontal – praticado por colegas de trabalho; e (c) vertical ascendente – praticado por grupos de subordinados.

Tarcitano et al (2004) afirma que a maior parte dos casos de assédio moral se, conforme quadro abaixo, na seguinte proporção:

Quadro 1: Freqüência do assédio moral *versus* relações de trabalho

ORIGEM DO ASSÉDIO	%
Hierarquia	58
Diversas pessoas (incluindo colegas)	29
Colegas	12
Subordinado	1
Total	100

Hirigoyen (2002) apresenta três características fundamentais que os agressores levam conta para a prática do assédio moral: a idade, o gênero da vítima e características que possam ser usadas como alvo de discriminação.

As mulheres² são mais vulneráveis ao assédio moral por questões culturais, de submissão, fragilidades, sendo alvos de constrangimentos, conforme assinala Ferreira (2006). Ainda segundo a autora, pesquisa realizada na França com 193 pessoas aponta para um maior percentual de pessoas entre 46 e 55 anos como vítimas de assédio moral.

Outra variável que marca significativamente são as contínuas desigualdades no mercado de trabalho é a raça, e esse é um aspecto muito importante e que deve ser levado em conta na implementação de políticas públicas em geral.

Além de atentar para as questões que diferenciam homens e mulheres num ambiente de trabalho, outra variável, de interesse desta pesquisa, merece

² Quadro com sintomas relacionados à saúde, entre homens e mulheres encontra-se no Anexo 1.

atenção: as relações trabalhistas. Será diferente a questão do assédio moral para terceirizados ou concursados em cargos públicos, por exemplo?

Lançando-se um olhar acerca das contratações por parte de órgãos governamentais, que visam, sobretudo, as reduções de custos trabalhistas, o não vínculo empregatício e a extinções de cargos da carreira, a vulnerabilidade dos terceirizados, os contratados, é muito maior do que a dos funcionários de cargo efetivo. Nesse sentido, pode-se verificar uma condição de risco maior para o assédio moral. Isso poder se verificado diante da “multi-funcionalidade”, da jornada de trabalho diferenciada, da flexibilização e da desigualdade salarial, as quais os funcionários terceirizados são submetidos.

O assédio moral identifica-se como um fenômeno potencialmente destrutivo e capaz de aplacar seus aspectos essenciais da personalidade humana.

De acordo com Válio (2007, p. 02), essas são algumas hipóteses para caracterizar o assédio moral:

1. Técnicas de relacionamento – aqui o assediador não dirige o olhar nem a palavra à vítima, sequer para um bom dia; comunica-se com aqueles bilhetes, impedindo-a de se expressar, ela é interrompida, freqüentemente, pelo superior hierárquico ou por colegas, muitas vezes com gritos e recriminações; não encaram, ignoram sua presença, dirigindo-se, exclusivamente a outros. É comum também aproveitarem uma saída rápida da vítima para deixarem uma tarefa em sua mesa, sem solicitar-lhe pessoalmente a execução do trabalho.
2. São adotadas, ainda, técnicas de isolamento, ou seja, são atribuídas à vítima funções que a isolam ou a deixam sem qualquer atividade, exatamente para evitar que mantenha contato com colegas de trabalho e lhes obtenha a solidariedade como manifestação de apoio.
3. Existem as chamadas técnicas de ataque, que se traduzem por atos que visam a desacreditar e/ou a desqualificar a vítima diante dos colegas ou clientes da empresa. Essa técnica de assédio moral implica conferir à vítima tarefas de grande complexidade para serem executadas em curto lapso de tempo, com o fim de demonstrar a sua incompetência ou exigir-lhe tarefas absolutamente incompatíveis com a sua qualificação funcional e fora das atribuições de seu cargo.
4. Há também as técnicas punitivas, que colocam a vítima sob pressão, como por exemplo, por um simples erro cometido elabora-se um relatório contra ela.”

Em conformidade com Barreto (2008)³, quanto ao sexo, há homens e mulheres, dependendo mais do cargo que ocupam. Em mais de 10% dos

³ Palestra ministrada em 18/07/2008, na Ensp / Fiocruz. Disponível no site: <http://www.ensp.fiocruz.br/informe/materia.cfm?matid=11818>.

casos com mulheres, o processo parte de um caso de assédio sexual. No caso dos homens, o assédio sexual se torna bastante delicado quando o assediador também é homem, pois isso quebra a relação com a vítima. Quanto aos assediados, eles são justamente aqueles que, de alguma forma, quebram a harmonia, porque questionam, sugerem e apontam problemas. São, geralmente, pessoas que buscam soluções para o coletivo, que se preocupam com os demais, ou seja, são os questionadores. Como ele reclama, ele acaba sendo visto como aquele que vive fazendo drama ou criando casos, mas isso não é verdade. Outro grupo importante é dos portadores de doenças causadas pelo próprio trabalho. De forma geral, os mais velhos e as mulheres, principalmente as negras.

1.1.1 FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS E CONDIÇÕES DE VULNERABILIDADE AO ASSÉDIO MORAL

Caracteriza-se por funcionário terceirizado todo aquele que não possui um vínculo empregatício legal direto com a empresa para qual presta serviço.

Criticamente, o processo de terceirização pode ser tomado pelo contratante como um repasse de atividades para terceiros, que tem como objetivo maior se isentar dos aspectos legais que envolvem as relações trabalhistas, bem como dos conflitos que podem estar na base dessas relações de trabalho. Por outro lado, a terceirização envolve escolhas, nas quais o contratante pode selecionar minuciosamente aqueles que melhores respondem às suas imposições de mercado na posição de “parceiro”.

De acordo com Oliveira (2003), o ponto fundamental é que a terceirização não é uma solução isolada para os conflitos e limitações de uma organização. Ela deve ser mediada por estratégias que tornem os serviços mais amplos para o posicionamento da organização.

Freitas (2007) discorre sobre o lado perverso das terceirizações ao afirmar que as terceirizações geram a falta de entendimento entre os funcionários efetivo e os prestadores de serviço, alimentando um ambiente de primeira e segunda classes. Isso estimula humilhações, exclusões, funcionário sobrecarregado.

Além disso, a desigualdade salarial entre funcionários de quadro efetivo e terceirizado é o que mais confronta um ambiente de trabalho, pois indivíduos que desempenham a mesma função, com a mesma jornada de trabalho, na maioria dos casos, possuem diferentes salários.

Outro lado marginal da terceirização é o fato de, muitas empresas terceirizadas, contratadas a revelia, não cumprirem com as suas obrigações trabalhistas. Neste cenário, diversos trabalhadores sofrem com os constantes atrasos salariais, com a falta de direitos do trabalhador como: o auxílio transporte, o auxílio alimentação, o direito à remuneração sobre as horas extras trabalhadas, o direito as férias proporcionais, o direito ao adicional por insalubridade, entre outras conquistadas da classe trabalhadora.

O assédio moral contra os terceirizados é resultante do modelo econômico neoliberal, que impõe as empresas a alcançar determinadas metas, diminuindo os postos de trabalho de cargo efetivo, abrindo-se a possibilidade de o terceirizado sempre ser visto, em meio aos de cargo efetivo, como um trabalhador que *não é parte* da organização. Sua condição de fragilidade impõe-lhe medo e submissão, já que este pode ser desvinculado da instituição a qualquer momento.

De acordo com Lobo (2007, p. 01):

O maior problema atual é que, com a globalização econômica e o neoliberalismo, a precarização das relações trabalhistas e a conseqüente perda dos direitos sociais como a falta de proteção social, que tem sido uma constante na maioria das nações. Com a evolução rápida da economia internacional com grande ênfase no comércio exterior e na competição do mercado, acaba tornando os empregos inseguros para grande parte dos trabalhadores com a exclusão social sendo um dos fatores que mais aparecem na maioria das sociedades em desenvolvimento.

De acordo com Abelha (2002), toda terceirização tem suas vantagens e desvantagens:

Quadro 2: Vantagens e desvantagens da terceirização

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade dos serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de encontrar o parceiro ideal
<ul style="list-style-type: none"> • Transferência de 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de contratos

tecnologia	de parceria
<ul style="list-style-type: none"> • Revisão estrutural e cultural da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas com o corpo funcional
<ul style="list-style-type: none"> • Menor custo 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconhecimento da legislação trabalhista
<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria do ambiente de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecedores não qualificados podem reduzir a qualidade do produto
<ul style="list-style-type: none"> • Focalização dos negócios da empresa na sua área de vocação 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade no controle do custo interno com a parceria
<ul style="list-style-type: none"> • Economia de escala e redução no custo final do produto 	<ul style="list-style-type: none"> • Risco de desemprego e não absorção de mão de obra na mesma proporção
<ul style="list-style-type: none"> • Diminuição de risco de obsolescência de maquinários e mão-de-obra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de cuidado na escolha dos fornecedores

O quadro apresentado pela autora tem como foco as organizações e as condições de sucesso ou insucesso decorrentes da terceirização da mão de obra. A coluna referente às vantagens demonstra muito claramente que o trabalhador terceirizado representa a mão de obra mais acessível (*menor custo*), a isenção de responsabilidade da organização (*diminuição de risco de obsolescência de maquinários e mão-de-obra*), *melhoria do ambiente de trabalho*, pois o trabalho realizado por um terceirizado muitas das vezes acaba requerendo mais de um trabalhador efetivo (*qualidade dos serviços*), já que aquele está sempre submetido e muito provavelmente cumpre uma jornada de trabalho maior.

Na coluna referente às *desvantagens*, curioso é o item *problemas com o corpo funcional*. Este fator demonstra os conflitos entre trabalhadores, provavelmente gerados também pela diferente condição de trabalho:

terceirizados *versus* de cargo efetivo, uma condição, conforme já mencionado neste trabalho, que abre brechas para o assédio moral.

2 A RELAÇÃO ASSÉDIO MORAL E A SAÚDE DO TRABALHADOR

No Brasil, até 1988, a Saúde era um benefício previdenciário, um serviço comprado na forma de assistência médica ou uma ação de misericórdia oferecida à parcela da população que não tinha acesso à previdência ou recursos para pagar assistência privada. Em meados de 1970, surge o Movimento de Reforma Sanitária, propondo uma nova concepção de Saúde Pública para o conjunto da sociedade brasileira, incluindo a Saúde do Trabalhador.

Saúde e qualidade de vida são dois conceitos, que estão presentes hoje em todos os contextos: família, escola, trabalho, mídia. A saúde é um bem essencial, é o amor pela vida.

De acordo com o Ministério da Saúde a Política Nacional de Saúde do Trabalhador, que está em vigor desde 2004, visa à diminuição dos acidentes e doenças adquiridas no ambiente de trabalho, mediante a execução de ações de promoção, reabilitação e vigilância na área de saúde.

Uma área de estudo recente é a denominada Saúde do Trabalhador. Atualmente, existe uma visão mais favorável ao trabalhador, visão que perpassa por uma perspectiva bio-psico-social, preocupada com a promoção e prevenção da saúde.

No entanto, existe uma significativa ausência de preocupação, por grande parte de empregadores, quanto à saúde de seus funcionários.

Ambientes de trabalho muito estressantes, jornada de trabalho ampliada, desvalorização profissional e, em conseqüência, desigualdades salariais, sobrecarga de trabalho são apenas alguns dos fatores que estão na etiologia de inúmeras doenças que atingem os trabalhadores. Por outro lado, o próprio adoecimento caracteriza-se como um fator de risco à permanência do trabalhador em seus empregos.

Além disso, como lidar com situações que agredem que têm como alvo determinados trabalhadores? É o caso da prática do assédio moral nas organizações.

O assédio moral, conforme visto no capítulo anterior, caracteriza-se por repetitivas e prolongadas agressões, quer verbais ou gestuais, direcionadas

com o intuito de humilhar, exercer o poder sobre a pessoa, ou sobre a sua condição de trabalhador.

Com a influência do assédio moral, o trabalhador humilhado sofre de angústia, depressão, podendo chegar até ao suicídio. Isto significa que o assédio moral procede de um reflexo muito sério naqueles que sofrem de assédio.

A literatura referente ao assunto alerta para casos de profundo adoecimento do trabalhador, como conseqüência do assédio moral. Sem poder se desvencilhar da situação, sobretudo por dependência financeira, a pessoa é submetida constantemente a exposições, mantendo uma postura passiva que, por outro lado, gera inúmeros problemas não só de saúde física e psíquica, mas também adoecem as relações de trabalho e as relações pessoais.

É importante registrar que o assédio moral em si não é uma doença dos ambientes de trabalho, mas caracteriza-se como um conjunto de ações que podem gerar doenças físicas ou psíquicas, quer em ambientes de trabalho hostis, fato muito comum, ou em qualquer outro tipo de instituição: família, igreja, comunidade, etc.

O assédio nas organizações, no caso em empresas, foco desta pesquisa, é muito comum, pois ambientes desumanos e competitivos, decorrentes do modo de viver capitalista, causam conseqüências sobre o trabalhador. Neste contexto, o assédio moral cresce numa abundância causando danos à saúde individual e coletiva.

Efetivamente a saúde do trabalhador está relacionada à produtividade, pois para produzir é preciso ter trabalhadores saudáveis, trabalhando com qualidade.

De acordo com Silva (2000), o número de doenças diretamente relacionadas com o estresse está aumentando, e, simultaneamente, a preocupação sob formas de prevenção e cura.

O trabalho mesmo quando realizado com perseverança, exige esforço, capacidade de concentração, de raciocínio, implica desgaste físico e/ou mental, atuando na qualidade de vida.

Desempenhar ações de saúde do trabalhador, do ponto de vista da saúde, é principalmente realizar prevenção, compreendendo entre outras, ações de vigilância, de inspeção e de fiscalização dos ambientes de trabalho.

De acordo com Oliveira (1996), em um estado democrático de direito é inquestionável o papel do controle social e, na área de Saúde do Trabalhador, este controle só se dará na medida em que os trabalhadores forem sujeitos das ações referentes à sua saúde.

Não se pode esquecer de que o trabalhador, além de ser empregado da empresa, tem outras responsabilidades, quer como parte integrante de uma família e/ou como membro de outra instituição e como ser humano precisa divertir-se e descansar. Ou seja, tem a sua vida particular.

Nesse sentido, o trabalhador deve ser tomado como um cidadão que tem o direito de manifestar os domínios de sua existência, pois o impedimento disso pode ocasionar vários danos à saúde.

Geralmente quando os trabalhadores adoecem são responsabilizados pela queda de produção, desqualificação profissional que levam a demissão e conseqüentemente o desemprego. São comportamentos como estes que reforçam o medo e aumenta a submissão.

O assédio moral acontece com o objetivo de excluir e destruir alguém de forma perversa, causando baixa auto-estima e sofrimento mental.

Portanto, ao considerar qualidade de vida no trabalho, de forma a englobar aspectos de bem-estar e saúde biopsicossocial, devem-se tomar medidas de prevenção e tratamento para que esses estados não afetem a organização de maneira a impedir a produtividade e o desenvolvimento, nem mesmo ao indivíduo na sua saúde e qualidade de vida.

2.1 ADOECIMENTO DO TRABALHO: A SÍNDROME DE *BURN-OUT*

O assédio moral pode despertar uma condição negativa e patológica (estresse) na vítima, ultrapassando o seu extremo de tolerância e resistência, e como resposta a esse estado prolongado de estresse, instala-se a síndrome de *burn-out*, ou seja, o processo psicopatológico de estresse, que pode inclusive levar a vítima ao suicídio.

A síndrome de *burn-out* é o diagnóstico encontrado em trabalhadores que são normalmente assediados e que acabam por desestruturar-se como ser humano integral, sendo levado a um sentimento de ruína emocional,

isolamento afetivo e dificuldades intensas no convívio com a família e amigos, e tudo pela via do meio ambiente doentio no trabalho.

O termo *burn-out* advém do inglês e tem o significado de *burn* = queima e *out* = exterior. A síndrome de *burn-out* é uma doença ocupacional⁴, e pode ser uma conseqüência do assédio moral. É causada por estresse extremo. Ela é caracterizada pelo esgotamento físico, psíquico e emocional em conseqüência das condições excessivas de estresse no ambiente de trabalho, causando distúrbios mentais e psíquicos seguido de: stress, hipertensão arterial, perda de memória, ganho de peso e depressão entre outros problemas.

A síndrome do esgotamento profissional não acontece da noite para o dia: desenvolve-se lentamente, por um longo período.

Cabe salientar que o *Burn-out* é formado por vários estados sucessivos que ocorrem em um tempo e representam uma forma de adaptação às fontes de estresse. Assim, *Burn-out* e estresse são fenômenos que expressam sua relevância na saúde do indivíduo e da organização.

Todos podem padecer de estresse. É um estado que está sempre presente no nosso cotidiano, e quando não sabemos lidar com ele, podemos sucumbir. Uns lidam com a situação de estresse, fugindo da mesma, outros tentam ignorar ou negá-la, e outros procuram fazer frente a ela, encontrando alternativas saudáveis para lidar com a situação. Para chegar a se constituir uma síndrome, o organismo alerta antes e busca formas de combate ou compensação.

Entre os sintomas estão a depressão, ansiedade, absenteísmo, cansaço constante, apatia, irritabilidade, sono excessivo e despersonalização. As mais marcantes singularidades da síndrome são a “exaustão emocional”, caracterizada pelo esgotamento, falta de energia e baixa auto-estima, a “despersonalização”, na qual a pessoa torna-se fria no contato com outras, revela-se constantemente impaciente e não raramente tem atitudes grosseiras, cínicas e irônicas, e a “reduzida realização profissional”, sempre acompanhada de sensação de inadequação, baixa avaliação profissional e insatisfação permanente.

⁴ As doenças ocupacionais são decorrentes da exposição do trabalhador aos riscos que a desenvolvem.

De acordo com Pereira (2004, p 37):

De forma geral, toda e qualquer atividade pode vir a desencadear um processo de burn-out, no entanto, algumas profissões têm sido apontadas como mais predisponentes por características peculiares das mesmas. As ocupações cujas atividades estão dirigidas a pessoas e que envolvam contato muito próximo, preferentemente de cunho emocional, são tidas de maior risco ao burn-out. Assim sendo, têm-se encontrado um número considerável de pessoas que se dedicam à docência, enfermagem, medicina, psicologia, policiamento, etc.

A síndrome é caracterizada pelo esgotamento físico e intelectual, pela indiferença e pela sensação de fracasso pessoal e profissional, fazendo-os muitas vezes perder a saúde pela qual são encarregados de cuidar. Os sintomas são fadiga física, intelectual e sexual prolongadas, cansaço permanente e perturbações psicossomáticas de diversos graus, assim como uma tendência à desmotivação e ao desinteresse, somadas a uma dificuldade nos relacionamentos sociais que dificulta o contato com amigos e colegas.

O *burn-out* também pode ter sua origem nas características individuais do profissional, que pode ter expectativas muito elevadas, insistir em resolver problemas fora da sua alçada e desejar ser reconhecido.

Pereira (2004) apresenta o resumo esquemático da sintomatologia da *burn-out*, demonstrando os comprometimentos nos aspectos físico, comportamental, psíquico e defensivo:

Tabela 1: Resumo esquemático da sintomatologia da *burnt-out*

<i>Físicos</i>	<i>Comportamentais</i>
Fadiga constante e progressiva	Negligencia ou excesso de escrúpulos
Distúrbios do sono	Irritabilidade
Dores musculares ou osteo-musculares	Incremento da agressividade
Cefaléias, enxaquecas	Incapacidade para relaxar
Perturbações gastrointestinais	Dificuldade na aceitação de mudanças
Imunodeficiência	Perda de iniciativa
Transtornos cardiovasculares	Aumento do consumo de substâncias
Distúrbios do sistema respiratório	Comportamento de alto-risco
Disfunções sexuais	Suicídio
Alterações menstruais nas mulheres	

<i>Psíquicos</i>	<i>Defensivos</i>
Falta de atenção, de concentração	Tendência ao isolamento
Alterações de memória	Sentimento de onipotência
Lentificação do pensamento	Perda do interesse pelo trabalho (ou até pelo lazer)
Sentimento de alienação	Absenteísmo
Sentimento de solidão	Ironia, Cinismo
Impaciência	
Sentimento de insuficiência	
Baixa auto-estima	
Labilidade emocional	
Dificuldade de auto-aceitação, baixa auto-estima	
Astenia, desânimo, disforia, depressão	
Desconfiança, paranóia	

Há de se verificar que as causas e os sintomas, dependendo das características e das circunstâncias de cada pessoa, o grau de manifestação são diferentes. Contudo nem todos que estão com a síndrome apresentarão todos esses sintomas.

A partir do momento em que se descobre a síndrome, que se caracteriza por sensação de esgotamento emocional e físico, o cotidiano passa a ser penoso e doloroso.

É importante destacar que a síndrome de *burn-out* não traz conseqüências apenas para o indivíduo que a padece. Com a regressão na qualidade do trabalho, constantes faltas, e outras características, acabam por atingir também os colegas de trabalho e a instituição, podem oprimir ou ser oprimidos.

3 A IMPORTÂNCIA DA INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NOS CASOS DE ASSÉDIO MORAL E NA SUA PREVENÇÃO

Durante a formação, o profissional de Serviço Social adquire conhecimentos para estudar o indivíduo e sua inclusão na sociedade, e trabalhar com seus direitos e deveres sempre com a satisfação de identificar suas fragilidades e garantir seus direitos, com muito comprometimento com a profissão e a sociedade.

De acordo com o tema em questão, alguns objetivos apresentados pelo Serviço Social nas organizações, é trabalhar a educação continuada, qualidade de vida e saúde do trabalhador neste processo de mudança. Prestar atendimento aos funcionários, buscando a integração entre os mesmos na empresa, pois quando os funcionários trabalham satisfeitos, indiretamente produzem mais.

O Serviço Social debate com os usuários sobre as demandas e suas necessidades, e o que pode está afligindo o trabalhador quanto cidadão e, buscando uma melhor qualidade de vida.

A relevância do trabalho do Assistente Social, por intermédio de projetos específicos de intervenção ou por meio de atendimentos sociais, além de visar para uma melhor qualidade de vida, contribui para o acesso a informação e encaminhamentos.

Um dos fatores de maior preocupação para as organizações nos dias de hoje é a saúde dos trabalhadores, com isso as empresas adotam políticas de prevenção para um controle do ambiente de trabalho.

A razão da intervenção do Assistente Social nas organizações inicia-se com um estudo de informações, para assim criar um diagnóstico e melhor análise que influencia de forma positiva e negativa o ambiente de trabalho.

Se falando de Assédio Moral, debater sobre o assunto nas organizações tem o propósito de conscientizar os trabalhadores, sendo eles vítimas ou agressores, além de mostrar como debater e prevenir esta pratica.

Cabe ressaltar a importância dos gestores estarem atentos a equipe, visando a ética e bem-estar dos trabalhadores, quanto as solicitações dos funcionários, licenças para tratamento de saúde, desmotivação, atrasos, ou

seja, tudo que possa manifestar a prática do Assédio Moral, fazendo valer seu papel de gestor competente.

O Assistente Social como profissional mediador poderia oferecer as pessoas envolvidas a oportunidade de se compreenderem e, analisando o corrido e negociando uma solução.

Relacionando as sérias consequências que o assédio ocasiona na saúde, o diagnóstico precoce torna-se importante.

Em acordo com Tarcitano (2004), a implantação da cultura de aprendizado, no lugar da punição; permitir a cada trabalhador condições de escolher a forma de realizar o seu trabalho; redução dos trabalhos monótonos e repetitivos; aumentar a informação sobre os objetivos organizacionais; desenvolver políticas de qualidade de vida para dentro e fora do ambiente organizacional são atitudes de postura a serem adotadas.

Do que vale também só as implementações de regras éticas ou disciplinares, se não elaboram na empresa espaços de confiança, onde os trabalhadores possam demonstrar seus relatos.

Em conformidade com Abreo (2000), ocorrem mudanças nas demandas dos Assistentes Sociais:

Quadro 3: Demandas do Serviço Social em diversas organizações

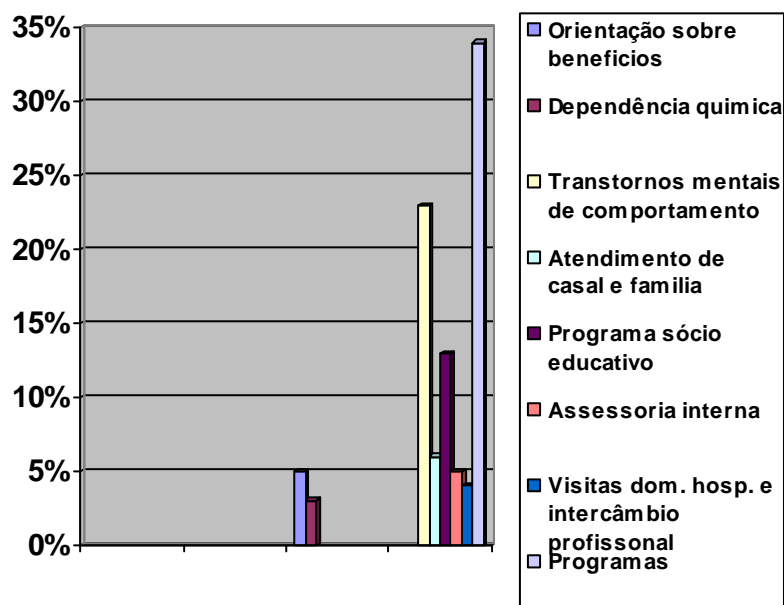
Características das organizações	Tipos de usuários	Tipos de problemas
Empresa de economia mista	Os usuários são os mesmos	As pessoas estão tendo mais problemas de ordem emocional e relacionamento interpessoal.
Empresa privada	Os usuários são os mesmos	Surgiram novos problemas como: alcoolismo, drogas e principalmente problemas financeiros
Empresa pública	Os usuários são os mesmos	Aumentou o número de pessoas hipertensas, estressadas e com problemas de ordem emocional.

O ser humano busca o seu sucesso, mesmo que para isso, tenha que prejudicar alguém em proveito desta conquista, sem se preocupar com os possíveis efeitos negativos para a saúde física e mental do profissional.

Cabe ao serviço social ter a iniciativa de propor a promoção da saúde e qualidade de vida dos funcionários no seu local de trabalho, desenvolvendo atividades para seu bem estar físico e mental, através das circunstâncias favoráveis:

- promoção da saúde e prevenção das doenças ocupacionais;
- diminuição do estresse;
- redução do número de acidentes do trabalho e queixas ambulatoriais;
- melhoria nos relacionamentos interpessoais;
- responsabilidade social da empresa.

Abaixo se apresenta gráfico das atividades realizadas pelo Serviço Social nas organizações. Os dados a seguir são de 2004 e estão disponíveis no *site* scania⁵:



⁵ Consultar <http://www.scania.com.br>.

No âmbito organizacional a Assistente Social parte da intervenção sobre a compreensão da conveniência de uma ação, que antes era "controladora" e hoje "inovadora" sobre o dia a dia do trabalhador, se expressa na linha da mediação entre empregador e empregado nas possíveis flexões de mudanças nas políticas de gerenciamento da força do trabalho, significando à utilização de um mecanismo que serve de suporte a ampliação da produtividade, comprometida com a qualidade de vida dos trabalhadores. Efetivando a inclusão social, maximizando planos e programas de revalorização, que venham beneficiar os funcionários e a empresa, desenvolvendo e executando programa de treinamento e desenvolvimento profissional de acordo com a necessidade da organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho monográfico se propôs a apresentar e discutir o assédio moral nas organizações, detendo-se sobre os males deste à saúde do trabalhador, bem como suas origens e o papel e a importância do Serviço Social como mediador destas relações. Assumi o pressuposto de que o assédio moral é prejudicial à saúde do trabalhador e a todo o ambiente de trabalho.

Para dar conta do objetivo proposto percorreu as seguintes etapas: (i) realizou uma ampla pesquisa bibliográfica, a fim de abrir as portas para uma discussão mais aprofundada sobre o assédio moral; (ii) Investigou os danos que o assédio moral pode causar à saúde do trabalhador, enfocando a síndrome de *burn-out*; (iii) identificou diferentes fatores que diferenciam os trabalhadores na suas relações trabalhistas; (iv) apresentou e discutiu o papel e a importância do Serviço Social no combate aos casos de assédio moral e na sua prevenção, e a sua consequente, atuação sobre a condição salutar do trabalhador.

Com relação ao primeiro passo percorrido nesta pesquisa, foram realizadas pesquisas bibliográficas sobre o tema *assédio moral nas organizações*, na qual se levantou uma revisão sistemática da literatura em livros, artigos científicos, revistas e publicações da *internet*.

A segunda etapa desta pesquisa identificou e apresentou um dado novo ao tema: o adoecimento físico e psíquico do trabalhador em decorrência do assédio moral e das pressões do seu ambiente de trabalho. A síndrome de *burn-out*, caracteriza-se por um conjunto de sinais e sintomas que afetam diretamente a trabalhadores.

Pouco conhecida ainda, a síndrome afeta muitos trabalhadores que, no entanto, acabam por assumir para si a responsabilidade de falhas no ambiente de trabalho, uma vez que passam a ser vistos, por seus empregadores, como problemáticos, pessoas que sempre estão doentes, e, portanto, não mais produtivas para o desempenho de suas funções.

Esse fato, muitas das vezes, acaba gerando o desligamento do trabalhador da organização, sem, no entanto, que este tenha os seus direitos

trabalhistas garantidos pela legislação, pois se desconhece o problema, e mais ainda, um dano à saúde que foi gerado no e pelo ambiente de trabalho.

Quanto à terceira etapa que esta pesquisa monográfica desenvolveu, denunciaram-se as relações preconceituosas que estão na base do assédio moral nas organizações. É o caso do perfil das vítimas que as coloca em uma posição de vulnerabilidade. De modo geral, são trabalhadores do sexo feminino, negros, trabalhadores de maior faixa etária e os terceirizados. A pesquisa de campo realizada para este trabalho demonstrou que, de modo geral, os trabalhadores desconhecem o conceito do assédio moral. Entretanto, muitos admitem ter sido vítima ou conhecer vítimas de situações repetitivas de constrangimentos que se caracterizam como assédio moral.

A falta de informação sobre o assunto parece ser um problema que acaba por submeter o trabalhador às relações de assédio, mantendo-se impotente diante da questão social.

No caso dos terceirizados a situação é aviltante. Muitos se vêm arbitrariamente submetidos às suas hierarquias, e também a seus colegas de mesmo nível hierárquico, devido à diferença de vínculo com organização, fato que o distancia dos demais trabalhadores. Além disso, o terceirizado é visto pelas organizações como a possibilidade de uma mão de obra qualificada, barata, como redução do custo final e diminuição de risco de obsolescência de maquinários e mão-de-obra.

A quarta e última etapa desenvolvida por esta pesquisa apresentou o papel e a importância do Assistente Social no enfrentamento de casos de assédio moral nas organizações, bem como o seu trabalho na prevenção deste e, portanto, na conseqüente promoção da saúde do trabalhador e qualidade de vida. A pesquisa demonstrou que o Serviço Social é uma área de atuação indispensável nas organizações, diante das pressões decorrentes do modo de viver capitalista e que se manifestam nos ambientes de trabalho.

O trabalho de prevenção do assédio moral é um instrumento indispensável na conquista de um ambiente de trabalho salutar e amistoso. Somente através da disseminação de informações, debates, dinâmicas e outras ferramentas que culminem em ações direcionadas à prevenção da questão social pode-se lutar a favor do enfrentamento do mal, uma expressão muito comum e pouco discutida.

Com base no exposto, esta pesquisa monográfica ratifica o pressuposto aqui assumido de que o assédio moral é danoso à condição salutar do trabalhador e ratifica também a importância do Serviço Social no combate a esta questão social.

Como reflexão final importa chamar à atenção para a necessidade de se disseminar mais informações sobre o Assédio Moral, de modo geral, e, sobretudo, nas organizações, já que se caracteriza como um palco privilegiado para este tipo de violência. Além disso, uma organização preocupada com condições de saúde de seu trabalhador deve investir em políticas de prevenção que perpassem pelo trabalho técnico qualificado e direcionado ao tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABELHA, F. C. **Terceirização em serviços**. 2002. 34f. (monografia) – Universidade Estácio de Sá, 2002.

ABREO, A. C. S. et al. **O fazer profissional do Assistente Social de empresas em Londrina**. *Revista uel*. Londrina, v. 6, n. 1, p. 1-11, 2000.

ANDRADE, L. M. M. Assédio Moral: diversidade e discriminação nas relações do trabalho. 09/. Instituto de Pesquisas Tecnológicas. **Grupo de Estudos de Recursos Humanos na Administração Pública**. 2006.

BARRETO, M. Assédio Moral – **Ato deliberado de humilhação ou uma política da empresa para livra-se de trabalhadores indesejáveis**. S/R. 2003.

BATISTA, E. **O que é o serviço social na área de saúde**. CMI – Brasil, 22/04/2004.

BENEVIDES, A. M. T. B. **A Síndrome de *burn-out***. Maringá/PR 2004.

FERREIRA, D. S. **Assédio moral** – relações desumanas nas organizações. 44f. 2006, ed. Exato, Rio de Janeiro.

FREITAS, M. E. **Assédio moral e assédio sexual** – faces do poder perverso nas organizações. São Paulo/ 2001, v. 41, n. 2, p. 08-19.

FREITAS, M. E. **Quem paga a conta do assédio moral no trabalho?** São Paulo/ 2007.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral** – A violência perversa no cotidiano. 10ª ed. Rio de Janeiro/ Brasil – 2002.

LOBO, J. C. F. **Neoliberalismo precariza relações de trabalho**. 2007

MINAYO, M. C. de S. et al. **Pesquisa social**. 21^a ed. 2002.

MACIEL, R. H. et al, **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia**. Psicologia & Sociedade; Recife, 19 (2): 117-128, 2007.

MOLON, R. C. **Assédio moral no ambiente do trabalho e a responsabilidade civil: empregado e empregador**. Rio Grande do Sul – 2004.

OLIVEIRA, P. A. F. **Terceirização como estratégia**. Paraná – 1996.

PEREIRA, A. M. T. B. **A síndrome de *burn-out***. Universidade Estadual de Maringá PR/ 2004.

PIROTTA, W. R. B. **O impacto da flexibilização das leis trabalhistas sobre as condições da mulher**. Trabalho apresentado no XIII Encontro da associação brasileira de estudos populacionais, realizado em Ouro Preto, MG, 4 a 8 de novembro de 2002.

SANTOS, A. A. **Assédio moral nas empresas públicas ou privadas e a posição do trabalhador: aceitação do assédio moral ou enfrentamento do desemprego**. Dissertação de Mestrado em direito internacional – Unisantos – 2005.

SCAFONE, L. et al **Assédio moral nas organizações: novas roupagens para uma antiga temática?** E & G economia e gestão, Belo Horizonte, v. 4 n. 7 p. 71-80 junho 2004.

SILVA, C. A. T. **A disciplina jurídica da terceirização trabalhista**. 2000

SILVA, M. A. L. F. **Assédio Moral nas relações trabalhistas sob a ótica civil-trabalhista-constitucional**. Rio de Janeiro – 2007.

TARCITANO, J. S. C. et al. **Assédio Moral no ambiente de trabalho**. Juiz de Fora – 2004

VALIO, M. **Assédio moral nas relações de trabalho**. 2007.

Cartilha – **Assédio moral** : a tirania nas relações de trabalho.

Código de Ética Profissional. instituído em 1993.

Constituição Brasileira – Sistema único de Saúde – Lei nº8.080/ 19/09/1990, capítulo II.

<<http://www.assediomoral.org.br>> acesso em 24/06/2008.

<<http://www.iesc.ufrj.br/assediomoral>> acesso em 19/09/2008.

<<http://www.dhnet.org.br/dados/cartilhas>> acesso em 19/09/2008.

<<http://www.ensp.fiocruz.br/informe/materia.cfm?matid=11818>>

ANEXO A

SINTOMAS DO ASSÉDIO MORAL NA SAÚDE

SINTOMAS	MULHERES (%)	HOMENS (%)
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	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	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16,2	100
Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: Barreto (2000)

ANEXO B

O QUE A VÍTIMA DEVE FAZER?

- Resistir: anotar com detalhes todas as humilhações sofridas (dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome do agressor, colegas que testemunharam, conteúdo da conversa e o que mais você achar necessário).
- Dar visibilidade, procurando a ajuda dos colegas, principalmente daqueles que testemunharam o fato ou que já sofreram humilhações do agressor.
- Organizar. O apoio é fundamental dentro e fora da empresa.
- Evitar conversar com o agressor, sem testemunhas. Ir sempre com colega de trabalho ou representante sindical.
- Exigir por escrito, explicações do ato agressor e permanecer com cópia da carta enviada ao D.P. ou R.H e da eventual resposta do agressor. Se possível mandar sua carta registrada, por correio, guardando o recibo.
- Procurar seu sindicato e relatar o acontecido para diretores e outras instancias como: médicos ou advogados do sindicato assim como: Ministério Público, Justiça do Trabalho, Comissão de Direitos Humanos e Conselho Regional de Medicina (ver Resolução do Conselho Federal de Medicina n.1488/98 sobre saúde do trabalhador).
- Recorrer ao Centro de Referência em Saúde dos Trabalhadores e contar a humilhação sofrida ao médico, assistente social ou psicólogo.
- Buscar apoio junto a familiares, amigos e colegas, pois o afeto e a solidariedade são fundamentais para recuperação da auto-estima, dignidade, identidade e cidadania.

Fonte: <http://www.assediomoral.org>

ANEXO C

FRASES DISCRIMINATÓRIAS FREQUENTEMENTE UTILIZADAS PELO AGRESSOR

- Você é mesmo difícil... Não consegue aprender as coisas mais simples! Até uma criança faz isso... e só você não consegue!
- É melhor você desistir! É muito difícil e isso é pra quem tem garra!! Não é para gente como você!
- Não quer trabalhar... fique em casa! Lugar de doente é em casa! Quer ficar folgando... descansando.... de férias pra dormir até mais tarde....
- A empresa não é lugar para doente. Aqui você só atrapalha!
- Se você não quer trabalhar... por que não dá o lugar pra outro?
- Teu filho vai colocar comida em sua casa? Não pode sair! Escolha: ou trabalho ou toma conta do filho!
- Lugar de doente é no hospital... Aqui é pra trabalhar.
- Ou você trabalha ou você vai a médico. É pegar ou largar... não preciso de funcionário indeciso como você!
- Pessoas como você... Está cheio aí fora!
- Você é mole... frouxo... Se você não tem capacidade para trabalhar... Então porque não fica em casa? Vá pra casa lavar roupa!
- Não posso ficar com você! A empresa precisa de quem dá produção! E você só atrapalha!
- Reconheço que foi acidente... mas você tem de continuar trabalhando! Você não pode ir a médico! O que interessa é a produção!
- É melhor você pedir demissão... Você está doente... está indo muito a médicos!
- Para que você foi a médico? Que frescura é essa? Tá com frescura? Se quiser ir pra casa de dia... tem de trabalhar à noite!
- Se não pode pegar peso... dizem piadinhas "Ah... tá muito bom para você! Trabalhar até às duas e ir para casa. Eu também quero essa doença!"
- Não existe lugar aqui pra quem não quer trabalhar!

- Se você ficar pedindo saída eu vou ter de transferir você de empresa... de posto de trabalho... de horário...
- Seu trabalho é ótimo, maravilhoso... mas a empresa neste momento não precisa de você!
- Como você pode ter um currículo tão extenso e não consegue fazer essa coisa tão simples?
- Você me enganou com seu currículo... Não sabe fazer metade do que colocou no papel.
- Vou ter de arranjar alguém que tenha uma memória boa, pra trabalhar comigo, porque você... Esquece tudo!
- A empresa não precisa de incompetente igual a você!
- Ela faz confusão com tudo... É muito encrenqueira! É histérica! É mal casada! Não dormiu bem... é falta de ferro!
- Vamos ver que brigou com o marido!

ANEXO D

QUESTIONÁRIO

1. Qual organização você trabalha?

PRIVADA PÚBLICA

2. Nome (opcional):

3. Idade:

4. Estado civil

5. Etnia/Raça

6. Mora Com:

7. Escolaridade:

8. Qual seu vínculo na instituição:

Quadro efetivo Terceirizado

9. Você tem outro emprego:

SIM NÃO

10. Qual é a sua profissão?

11. Você possui cargo de chefia?

12. Você gosta do que faz?

SIM NÃO

13. Já ouviu falar em Assédio Moral?

SIM NÃO

14. Como você define Assédio Moral?

15. Você interage bem com seus colegas durante o trabalho?

SIM NÃO

16. Já passou por alguma situação constrangedora no trabalho?

SIM NÃO

17. Conhece alguém que já passou?

SIM NÃO

18. Se positivo, qual?

