



**RATIO - FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

**ANA CARLA DA COSTA**

**AS REPERCUSSÕES DO ASSÉDIO MORAL NA VIDA DO  
TRABALHADOR**

**FORTALEZA**

**2016**

ANA CARLA DA COSTA

**AS REPERCUSSÕES DO ASSÉDIO MORAL NA VIDA DO TRABALHADOR**

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes

FORTALEZA

2016

ANA CARLA DA COSTA

**AS REPERCUSSÕES DO ASSÉDIO MORAL NA VIDA DO TRABALHADOR**

Monografia como pré-requisito para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social, outorgado pela Faculdade Teológica Ratio, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores.

Data de aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes  
(Orientadora)

---

Prof.<sup>a</sup> Esp. Francisca Emmanuella Saraiva Martins  
(Avaliadora – Faculdade Ratio)

---

Prof.<sup>a</sup> Ms. Rosa Angela Brito Falcão  
(Avaliadora – Faculdade Ratio)

Ao meu marido Ricardo Maia que sempre me apoiou e incentivou em todos os momentos, principalmente após o nascimento do nosso filho, Ryan Davi a quem dedico todo meu amor.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter me dado força para enfrentar os obstáculos enfrentados nesta longa jornada de quatro anos e no período de trabalho de conclusão de curso (TCC).

Ao meu marido, companheiro, amigo, e incentivador Ricardo Maia, que sempre me apoiou e fez o impossível para que eu concluísse esse curso.

Ao meu filho Ryan Davi, que mesmo sendo um bebê de 01 aninho, é minha maior motivação de seguir em frente e conquistar meus sonhos, pois ele tornou uma pessoa melhor, mesmo ele não sabendo disso ainda.

Aos profissionais, amigos e familiares que, direta ou indiretamente contribuíram para a concretização desta monografia.

Aos trabalhadores e trabalhadoras que prontamente se disponibilizaram para participar desta pesquisa.

À minha orientadora, Virzângela Mendes, por me abrir as portas do conhecimento, que além de me apoiar no papel de orientadora, se tornou amiga e incentivadora, me dando em algumas injeções de ânimo.

Às queridas professoras da faculdade RATIO que fizeram parte da minha banca Francisca Emmanuella Saraiva Martins e Rosa Ângela Brito Falcão.

Ao meu amigo de infância Patrick Souza e sua mãe Arlete Souza, por ter me ajudado e contribuído para essa pesquisa.

Ao Marcelo Camurça, tio e gerente do meu esposo, pois sempre que podia liberava ele para que pudesse ficar com nosso filho, assim eu pude frequentar a faculdade e visitar as residências dos participantes voluntários da pesquisa.

Quero agradecer as minhas colegas de faculdade, que sempre se disponibilizaram para minhas dúvidas e questões a respeito da elaboração do TCC, dentre elas em especial a Luciana Talita e a Mayane Oliveira, ambas graduandos em serviço social.

E, novamente, aos meus familiares e amigos, por compreenderem os momentos de ausência devido a esta monografia e ao apoio incondicional, principalmente a minha mãe Carla Maria da Costa a quem amo intensamente.

“Nada é impossível de mudar. Desconfiai do mais trivial, na aparência singela. E examinai, sobretudo, o que parece habitual. Suplicamos expressamente: não aceiteis o que é de hábito como coisa natural, pois em tempo de desordem sangrenta, de confusão organizada, de arbitrariedade consciente, de humanidade desumanizada, nada deve parecer natural, nada deve parecer impossível de mudar.”

(Bertolt Brecht)

## RESUMO

O trabalho é o alicerce de uma sociedade, é pelo trabalho que o homem se destaca na natureza, pois o faz pensar antes de agir com o intuito de atingir um objetivo. Esta afirmativa pode ser interpretada desta forma a partir da leitura da obra de Lessa (2004). Com o trabalho sendo o centro de uma sociedade, ele veio se modificando ao passar dos anos, chamados de reestruturação produtiva, o que gerou vários aspectos negativos para o trabalhador, como o assédio moral no trabalho. Nesse sentido, o presente estudo tem como objetivo geral compreender as repercussões do assédio moral no trabalho por meio da ótica dos trabalhadores, e tem como objetivos específicos analisar os aspectos sociais que esse assédio pode causar no funcionário, bem como investigar quais as percepções que estes trabalhadores têm a cerca do assédio. Outro objetivo é discorrer sobre a legislação brasileira que trata do assédio moral. Para a construção deste trabalho de conclusão de curso, optou-se por uma abordagem qualitativa, utilizando a pesquisa bibliográfica e a pesquisa de campo, por meio da entrevista semiestruturada para obtenção de dados. Os resultados desta pesquisa apontaram que os trabalhadores de supermercados sofrem várias formas de assédio moral, contudo naturalizam essas ações, identificando o assédio somente após a demissão, mas sem tomar quaisquer medidas judiciais. Sob a ótica do empregador, o assédio é tido como desavenças que podem prejudicar a lucratividade da empresa, adquiridos por conta de processos no ministério do trabalho, faltas dos funcionários por atestados e outros.

**Palavras-chave:** Trabalho. Assédio moral. Legislação.

## ABSTRACT

Work is the foundation of a society, it is by work that man stands out in nature, because it makes him think before acting in order to achieve a goal. This statement can be interpreted in this way from reading the work of Lessa (2004). With work being the center of a society, it has been changing over the years, called productive restructuring, which has brought several negative aspects to the worker, such as bullying at work. In this sense, the present study has as general objective to understand the repercussions of the moral harassment in the work from the perspective of the workers, and has as specific objectives to analyze the social aspects that this harassment can cause in the employee, as well as to investigate the perceptions that the same Workers has about this theme. Another objective is to discuss Brazilian legislation that deals with bullying. For the construction of this course completion work, a qualitative approach was chosen, using bibliographical research and field research, using the semi-structured interview as data collection. The results of this research indicate that supermarket workers suffer various forms of harassment, but naturalize these actions, identifying harassment only after dismissal, but without taking any legal action. From the perspective of the employer, harassment is considered as disagreements that can undermine the profitability of the company, acquired through prosecutions in the ministry of labor, employee absences by attestations and others.

**Keywords:** Work. Bulxlying. Legislation.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Consequências na saúde do trabalhador.....	24
--	----

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 O TRAJETO METODOLÓGICO .....</b>	<b>18</b>
<b>3 O ASSÉDIO MORAL .....</b>	<b>22</b>
3.1 O assédio moral no trabalho e suas definições .....	22
3.2 O assédio moral no trabalho e as consequências na saúde do trabalhador .....	23
3.3 O assédio moral no trabalho e a legislação brasileira .....	25
<b>4 “MINHA PRESENÇA É MUITO IGNORADA” – O ASSÉDIO MORAL SOB A ÓTICA DOS TRABALHADORES ENTREVISTADOS DO RAMO DE SUPERMERCADO .....</b>	<b>30</b>
4.1 Perfil dos trabalhadores entrevistados .....	30
4.2 Perfil do empregador entrevistado .....	34
4.3 Assédio moral no trabalho <i>in foco</i> .....	35
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>44</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho é o primeiro ato social-histórico, além de ser considerado um divisor entre os animais e o homem, colocando o homem no topo das espécies. É pelo trabalho que o homem cria o novo, que ele se transforma deixando de ser um ser simplesmente biológico e passa a ser um ser social, podemos ter essa compreensão após a leitura da obra de Lessa em “Para compreender a Ontologia de Lukács” (2004), sendo esta afirmativa completada por Barroco (2010), em que se tem o trabalho como fundamento ontológico-social do ser social, possibilitando desenvolvimento de mediações que instituem a diferencialidade do ser social em face aos outros seres da natureza.

Com base nessas informações, podemos afirmar que é pelo trabalho que o homem pensa antes de agir e pode ter um leque de possibilidades e utilidades para tentar sobreviver, não dependendo exclusivamente da vontade da natureza, criando ferramentas para retirar dela o que lhe convém, embora primitivo.

A Revolução Industrial foi um marco para mudanças no trabalho, contudo Castells (2000) divide esse processo em duas partes: a desencadeada no final do século XVIII com a descoberta da energia a vapor e aquela gerada na segunda metade do século XIX, pela invenção da energia elétrica. No século seguinte, surgem os modos de produção: Taylorismo, Fordismo. Com o Taylorismo o operário não necessitava saber todo o processo de fabricação do produto, apenas saber a sua parte, já no Fordismo havia o mesmo pensamento, a diferença era que o operário trabalharia com a ajuda da máquina. Após a Segunda Guerra Mundial, o Toyotismo chegou, fazendo com que o operário necessitasse saber de todo processo produtivo e as novas tecnologias.

Mendonça (2004) explica que a partir de 1980, inicia-se uma sequência de mudanças mundiais, conhecida como reestruturação produtiva, que com a entrada de novas tecnologias nas fábricas, automatizando a produção, trouxe como consequência uma grande massa de trabalhadores desempregados e a redução salarial. Com a automação na produção e novas tecnologias, houve ganho de tempo e facilidade na troca de informações, o que levou as fábricas a descentralizar o processo produtivo e este passou a ser fragmentado em diversos lugares do mundo, implantando, assim, a flexibilização dos processos produtivos, que caracteriza a globalização. A precarização do trabalho é sentida drasticamente por meio das

novas formas de contratação dos trabalhadores, como os terceirizados e trabalhos temporários, acordados através de contratos e sem direitos trabalhistas.

No Brasil, a precarização do trabalho ganha apoio do estado, quando na Constituição Federal de 1988, há espaço para a redução salarial, compensação de jornada de trabalho e fixação de turnos interruptos (no caso da escala 12x36), como também na Consolidação das Leis Trabalhistas, o comércio varejista só fecha quatro dias por ano (1º de janeiro, 1º de maio e 25 e 31 de dezembro) o que faz os funcionários trabalharem até nos feriados, mesmo que recebam folga posteriormente, podendo se encaixar na precarização do trabalho, por não oferecer qualidade de vida aos trabalhadores. Já para os “colaboradores” só resta vender sua força de trabalho como sempre, nada mudou.

Forrester (1997) traz uma discussão sobre os malefícios do desemprego, e o medo estagnado de quem necessita dele como meio de sobrevivência que, por pavor de perdê-lo, acaba aceitando qualquer forma de violência e é nesse contexto que entra a questão do assédio moral no trabalho. Além disso, Forrester deixa claro que estamos vivendo tempos difíceis que ficarão marcados na história, tempo esse em que o trabalho esta sendo extinto sem substituição.

Segundo Alvarenga (2014) no ano de 2013, houve mais de 3,6 mil casos de denúncias referentes ao assédio moral no Brasil, a autora ainda afirma que o rendimento do funcionário cai e esse passa a se sentir inútil. As denúncias sobre assédio moral cresceram 7%, e as principais vítimas desse abuso são mulheres grávidas, mães solteiras, pessoas mais velhas, obesas e negras, de acordo com o documentário realizado pelo Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Emprego “A dor (in)visível – Assédio Moral no trabalho”.

Neste contexto, o presente estudo formula o questionamento sobre quais as repercussões que o assédio moral traz à vida do trabalhador, com base nos relatos dos participantes da pesquisa.

Schmidt e Carvalho (1998) informam que em frente à modernização das relações de trabalho e da hierarquização rígidas das empresas, facilmente encontram-se o favorecimento de situações de assédio moral, já que o mercado de trabalho busca profissionais qualificados e versáteis, competitivos e criativos e acabam fazendo com que alguns funcionários veteranos mudem sua personalidade.

Como também aqueles trabalhadores que exercem funções taxadas de menor importância na empresa e por isso podem ser tratados como insignificantes e são menosprezados, instigando a humilhações, degradação e desvalorização. Diante dessas mudanças, a probabilidade de ocorrer situações de violências é grande, mas não violência física, mas a psicológica, que se persistir e for sistemática configura-se assédio moral no trabalho.

Peduzzi (2007) apresenta a origem do assédio moral no princípio da dignidade humana, com base na Constituição, precisamente no artigo 1º, inciso III, que decorre do direito à saúde, especificando a saúde mental ampliada na proteção conferida pelo artigo 6º e também ao direito a honra, previsto no artigo 5º, inciso X, ambos na Carta Magna. Ainda conforme Peduzzi, não existe e nem há previsão de uma lei federal acerca do assédio moral, embora haja 11 projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, dentre estes, o Projeto de Lei Federal nº 2.369/2003, criado pelo então deputado federal Mauro Passos do PT/SC, no qual se define, proíbe o assédio moral, impõe dever de indenizar e estabelece medidas preventivas e multas. Porém, foi criada em 2015 a Lei nº 13.185 que proíbe o *bullying*, podendo o assédio moral ser encaixado nesta lei. Em concordância com Peduzzi, Muçouçan (2009) aponta o valor supremo de alicerce da ordem jurídica democrática da Carta Magna de 1988, que mesmo sem criar o conceito de dignidade da pessoa humana, é por ela protegido e norteia as ações e as obriga em todas as esferas da vida do indivíduo e da coletividade, sendo respeitada também no ambiente de trabalho.

O conteúdo desta pesquisa é importante para a sociedade, por abordar um tema que existe desde o início do labor do homem, principalmente na sociedade capitalista, caracterizada pelo interesse em obter altos lucros por meio da produção e venda concedidas com base no conceito de mais-valia, que é a exploração da força de trabalho do proletariado, também por conta do modelo atual de organização do trabalho, identificada pela competição agressiva por empregos. Outro motivo é que este tema é pouco discutido por trabalhadores, nem tampouco pelas empresas. Com esta pesquisa será possível ampliar o conhecimento sobre o assédio moral aos mais variados tipos de trabalhadores.

O intuito pesquisa é abordar o tema do assédio moral no trabalho, trazendo como se caracteriza esse assédio no cotidiano do trabalhador a partir dos relatos destes.

Para a área do Serviço Social, esta pesquisa é de cunho informativo, se estendendo aos profissionais do Serviço Social no âmbito público e privado. Principalmente no setor

privado, onde os assistentes sociais são trabalhadores assalariados, podendo ou não estar passando por algum tipo de assédio, como também podem se deparar com algum caso de assédio moral, se sentindo como dizem no ditado popular “entre a cruz e a espada”, ou seja, por um lado são trabalhadores assalariados que necessitam do seu emprego para provir de suas necessidades, por outro, estes profissionais podem estar indo em contra partida dos princípios do código de ética da profissão.

O CFESS (Conselho Federal de Serviço Social) levantou a bandeira contra o assédio moral no trabalho, publicando um documento em seu *site* com análise crítica desse tipo de violência conforme o trecho a seguir.

CFESS diz não também ao assédio moral, a essa violência insidiosa e difícil (porém, não impossível) de ser identificada, e reafirma seu compromisso ético-político de lutar contra a violação de direitos dos/as trabalhadores/as, entre os quais se incluem as/os assistentes sociais (PINHEIRO, 2010).

O objetivo geral desta monografia é compreender as repercussões do assédio moral na vida do trabalhador a partir dos relatos dos mesmos. Já os objetivos específicos são: a) Analisar os aspectos sociais que o assédio moral causa no trabalhador. B) Investigar as percepções dos trabalhadores em relação ao assédio moral no trabalho e c) Dissertar sobre a legislação brasileira sobre o assédio.

Por se tratar de um tema que necessita de certa intimidade com os voluntários, a escolha da pesquisa qualitativa se torna mais cabível, uma vez que Silva (2005) afirma que a pesquisa qualitativa não pode ser traduzida por números, como é feito na quantitativa, pois esta tem sua fonte de coleta de dados no ambiente natural, sendo o pesquisador o instrumento-chave, analisando dados e tendo sua interpretação de fenômenos e atribuições de significados elementos básicos.

Como já havia citado anteriormente, esta pesquisa é de natureza qualitativa, pois segundo Haguette (2013) os métodos qualitativos acentuam as especificidades de um fenômeno em relação as suas origens e as sua existência e Chizzotti (2009) completa afirmando que a pesquisa qualitativa é uma opção que abrange correntes de pesquisa diferentes, que em resumo; essas correntes se baseiam em alguns pressupostos que se opõem ao modelo experimental e usam métodos e técnicas diferentes de pesquisa do estudo experimental, e ainda segundo o autor, a abordagem qualitativa parte da ideia de que há uma

relação entre o sujeito e o mundo real, existe uma interdependência entre o sujeito e o objeto, e uma ligação que não se pode separar.

A pesquisa foi dividida em duas etapas: A primeira etapa ocorreu por meio da pesquisa bibliográfica, a qual segundo Ruiz (2010) a bibliografia é um levantamento realizado em livros sobre determinado assunto, elaborados por diversos autores que podem compartilhar da mesma corrente ideológica ou discordarem.

Por ser uma temática abordada majoritariamente pela área jurídica, a pesquisa bibliográfica foi baseada em leituras de artigos e pesquisas científicas na área judicial, e houve também um embasamento teórico a partir de pesquisas realizadas no âmbito do serviço social.

Bervian e Cervo (1983) descrevem a pesquisa bibliográfica como um meio de formação por excelência, sendo o primeiro passo de qualquer pesquisa científica. Já Gil (2010) apresenta uma das principais vantagens desta pesquisa: permitir que o pesquisador tenha uma grande quantidade de material a mais do que pesquisaria diretamente, ou seja, o pesquisador poderá consultar outras publicações, as quais ele não poderia verificar pessoalmente, embora, tendo que analisar profundamente essas informações, afim de não recolher dados equivocados e incoerentes.

A segunda etapa desta pesquisa ocorreu por meio da pesquisa de campo, que conforme Severino (2007) é onde o tema da pesquisa é abordado em seu ambiente próprio, tendo sua coleta de dados realizada em condições naturais por meio de observações, sem a intromissão do pesquisador.

Marconi e Lakatos (2010) atribuem à pesquisa de campo uma forma de conseguir respostas para o problema gerado na pesquisa, exigindo controles adequados com objetivos já estabelecidos detalhando o que deve ser coletado, e não somente uma simples coleta de dados.

A técnica utilizada como forma de coletar dados na pesquisa de campo foi a entrevista, que segundo Ruiz (2010) é constituída pelo diálogo com o objetivo de coletar dados de certa pessoa ou fonte ou ainda informante, que sejam relevantes para a pesquisa, com um número de entrevistados que possam validar os resultados da pesquisa. Ainda sobre a entrevista Haguette (2013) afirma que as perguntas devem seguir tópicos já estabelecidos que não possa ser descartados, com o diálogo composto por quatro componentes: o questionador,

o entrevistado, a situação da entrevista e o instrumento da capacitação de dados ou roteiro de conversação.

Existem diferentes tipos de entrevistas apresentadas por Marconi e Lakatos (2010): a padronizada e a despadronizada, dentre estas, utilizarei a entrevista padronizada, que consiste em seguir um roteiro previamente estabelecido, realizada de acordo com um formulário e aplicada a pessoas selecionadas. Ainda segundo as autoras, o motivo desta padronização é obter dos informantes respostas diferentes das mesmas perguntas, tais respostas devem ser anotadas no momento da entrevista e se possível com a autorização do informante utilizar um gravador, dando atenção em manter o entrevistado atento á contradições e anotar gestos, atitudes e inflexões de voz.

Conforme Cervo e Bervian (1996) a entrevista é uma ferramenta de coleta de dados para pesquisadores que têm a necessidade de obter dados não encontrados em documentos fornecidos por outras pessoas. Como iniciarei na pesquisa bibliográfica, a técnica de coleta de dados pela entrevista me dará o suporte necessário para complementar e compreender melhor o problema em si, contribuindo também para a resposta dos problemas gerados.

Para executar a coleta de dados, foi utilizado o roteiro de entrevista, elaborada por mim mesma, já que Demo (2001) afirma que a entrevista aberta permite ao entrevistador discutir sobre a temática abordada, dando a oportunidade do entrevistado de se expressar melhor, diferente do questionário, que posso receber respostas que não acrescentaria tanto na pesquisa.

O público-alvo da entrevista foi trabalhadores vítimas do assédio moral no trabalho da área do comércio varejista de Fortaleza-CE, precisamente do ramo mercantilista. Estes contribuíram com suas experiências, com o intuito de desenvolver o foco das repercussões desse assédio, objetivando um levantamento de dados significativos que deem suporte para a conclusão dessa pesquisa. Ao total foram entrevistados cinco trabalhadores vítimas do assédio moral no trabalho. Foi entrevistado também um proprietário de um mercantil se médio porte, localizado no Conjunto Palmeiras, o entrevistado respondeu perguntas referente às condições de trabalho dos seus colaboradores e como eles previnem e identificam a prática do assédio moral dentro da empresa.

Os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, em que concordavam em participar desta pesquisa por livre e espontânea vontade, sem receber

qualquer tipo de incentivo financeiro, e que foram informados sobre os objetivos desta pesquisa, e do sigilo das informações pessoais coletadas.

Para a apresentação dessa monografia, este estudo foi dividido em cinco capítulos. No primeiro capítulo temos a introdução. No capítulo 2 abordamos o trajeto metodológico, que é a descrição de todas as etapas que realizei para esta pesquisa, ou seja, é como se fosse o caminho que percorri até concluir este estudo.

No capítulo 3, encontra-se o tema central: “assédio moral no trabalho”, com aspectos de sua história, sua definição e pontos a serem analisados para melhor compreender essa temática. Além de abrir para a análise da legislação brasileira acerca sobre esse tipo de conduta abusiva.

No capítulo 4 encontram-se os relatos da pesquisa de campo, analisados e descritos detalhadamente, para uma melhor forma de interpretação de dados, divididos em cinco pontos de ligação ao assédio moral no trabalho: a) Atentado às condições de trabalho; b) Recusa de comunicação e isolamento; c) Atentado à dignidade e d) violência física ou sexual. Como também perguntas elaboradas de acordo com a rotina de trabalho de cada voluntário da pesquisa, para assim caracterizar as formas de assédio que esses trabalhadores vivenciaram. Já com o proprietário do mercantil foi elaborado oito questões acerca do assédio moral no trabalho, como ele identifica esse tipo de assédio e como é sua prevenção na empresa.

No quinto e último capítulo temos as considerações finais, relatando os resultados obtidos com propostas de soluções e aplicações práticas. A seguir iniciaremos o capítulo 2 intitulado de “O trajeto Metodológico”, no qual descreverei minuciosamente o percurso realizado para a execução desta pesquisa.

## 2 O TRAJETO METODOLÓGICO

O assédio moral no trabalho era um tema que particularmente, eu<sup>1</sup> não conhecia, até que em uma aula de Economia Política da Faculdade Ratio, a professora comentou sobre assédio moral no trabalho como sendo uma forma de exploração do trabalhador e após algumas horas postou uma publicação sobre essa questão em uma rede social (2014). Essa publicação mostrava algumas características do assédio, com uma imagem ilustrativa, e solicitava a denúncia do assédio além de informar como podemos caracterizar o agressor e a vítima.

Após esta publicação, obtive o interesse de ir mais além, então comecei a pesquisar por este tema em sites, livros, artigos científicos, artigos publicados em revistas científicas, documentários, inclusive um documentário que assisti “A dor (in) visível – Assédio Moral no trabalho”<sup>2</sup>, realizado pelo Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Emprego. Este documentário conta a história de dois trabalhadores que sofreram com o assédio moral no trabalho a ponto de adoecerem e por consequência perderam o emprego. Mostra também a opinião a respeito do assédio moral de Márcia Medeiros de Farias (promotora do Ministério público do Trabalho de Porto Alegre-RS) Álvaro Merlo (Médico do Trabalho e Sociólogo) e Margarida Barreto (Pesquisadora e Médica do Trabalho).

Conhecendo algumas características do assédio, logo identifiquei situações dessa prática no meu antigo local de trabalho, no ramo de comércio e varejo. Pude perceber na gerencia da loja, algumas práticas que caracterizavam o assédio moral, como por exemplo, excluir o funcionário de algumas atividades da empresa pelo simples fato de não gostar dele, falar com ironia desprezando e criticando alguns funcionários e até mesmo chamando-os de “inúteis”. Há casos em que a chefia investiga a vida do funcionário por meio das redes sociais e chega a questionar as vestimentas que os colaboradores usam no seu período de folga, em que lugares costumam a frequentar, porque estão tirando fotos que ela se dizia “indecentes” (fotos com bebidas alcoólicas), com quem se relacionam, mostrando assim o interesse na vida particular dos trabalhadores, querendo ter o direito de opinar e decidir o que alguns funcionários fazem ou deixam de fazer em suas vidas pessoais, sendo essas ações repetitivas

---

<sup>1</sup> Peço licença ao leitor para me referir na primeira pessoa do singular, assim ficará de mais fácil à compreensão textual.

<sup>2</sup> Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=ZKGzTjjiGgm>>. Acesso em: 5 mar. 2015.

durante o expediente do trabalho com duração extensa, uma das características do assédio moral no trabalho.

Eu mesma já fui vítima desse assédio por ser criticada aos gritos pela gerente na frente de outros colegas de trabalho, além de ser impedida de participar de *levantamento de potencial interno*<sup>3</sup> pelo simples fato do meu superior não querer que eu participasse. Os Recursos Humanos da empresa nada faz para alterar essa tirania, a analista da loja é omissa aos casos, em que deveria ser prioritário o apoio dos Recursos Humanos na defesa desses funcionários que se tornam vítimas.

É por estas razões que escolhi meu tema, instigar o interesse de outras pessoas para essa questão do assédio moral no trabalho, pois como eu e alguns dos meus colegas, ainda existem muitas pessoas que vivenciaram ou vivem em situações de assédio, mas que nem sabem o que isso significa, já que constantemente o assédio é naturalizado no cotidiano do trabalhador.

A pesquisa de campo a princípio, seria realizada na Associação De Apoio Aos Trabalhadores Vítimas de Assédio Moral no Estado do Ceará, A-Reagir, fundada em 22 de dezembro de 2008, situada na Av. José Bastos, 4747 (bairro Damas), Fortaleza-CE, CNPJ: 10.7700070001-46, fone (085) 3482-2962. Associação de Apoio aos Trabalhadores e Trabalhadoras Vítimas de Assédio Moral, denominada simplesmente de REAGIR, teve seu marco inicial, no Grupo de Apoio a Saúde do Trabalhador (GAST), no Cerest – Ceará, situado na Avenida do Imperador nº 498 no Bairro do Centro em Fortaleza-Ceará. Conforme verificação no Ministério da Fazenda pelo CNPJ é uma empresa privada, com atividades de associações de defesa dos direitos sociais. Porém, ao entrar em contato com esta associação, fui atendida por uma senhora que afirmou não ter mais a associação no local citado acima, e esta havia fechado, cujos motivos não fui informada.

Deste modo, o cronograma da pesquisa ficou atrasado, e eu com muita dificuldade em elaborar um “plano b”, até que minha orientadora deu como sugestão passar uma mensagem pessoal para várias pessoas que tenho na rede social (Facebook)<sup>4</sup>, com uma pequena descrição do assédio moral no trabalho e informando sobre a minha necessidade de pesquisa, que estava precisando de vítimas desse assédio para se voluntariar em participar da

---

<sup>3</sup> É uma seleção que ocorre entre os funcionários da empresa, para a ocupação de vagas de promoção de cargo.

<sup>4</sup> Site de relacionamentos.

entrevista por mim realizada. A princípio não obtive retorno, mas posteriormente alguns dias, algumas pessoas entraram em contato comigo.

Os interessados, responderam a mensagem e foram informados sobre o passo a passo da pesquisa, informados também que teriam que assinar o Termo de consentimento Livre e Esclarecido afirmando que participaram da pesquisa por livre vontade e sem receber quaisquer tipos de incentivos financeiros ou ônus, com o intuito de colaborar exclusivamente para fins acadêmicos, cujas informações pessoais coletadas serão apenas analisadas pela pesquisadora ou orientadora, com total anonimato e podendo se retirar a qualquer momento sem sofrer danos ou constrangimentos.

A primeira pessoa voluntária foi uma trabalhadora que morava próximo da minha residência, esta trabalhou em um supermercado de bairro, e sofreu esse tipo de assédio, chegando até a haver agressão verbal por parte do empregador contra ela, o que resultou em demissão, mas não por justa causa, ela fez um acordo com a empresa. Quando ela recebeu minha mensagem disse que estaria disposta a participar, a fim de contribuir para esse estudo, como se fosse uma forma de mostrar a outras pessoas o que ela passou e que denúncias sem essa prática de assédio. Com a data marcada para a entrevista, fui a sua residência, pois por morar próximo a minha casa, ficou bem prática a visita. Com a entrevista em mãos, ela respondeu as perguntas, mostrando interesse e muito contente em participar.

A segunda voluntária entrou em contato comigo após uns quatro dias da mensagem, e revelou interesse em participar da entrevista, por se sentir sozinha e por achar que esse tema de assédio moral no trabalho não fosse levado a sério. Quando recebeu minha mensagem, viu uma forma de relatar o que vinha sofrendo, e que só piorou em seu estado de gravidez. Não houve a possibilidade de realizar a visita domiciliar, pois ela reside em Itaitinga-CE<sup>5</sup>, nem a vítima tinha possibilidade de vim à minha residência, por se encontrar na reta final da gestação, estava em repouso absoluto, então a forma de possibilitar a entrevista, foi por meio de contato eletrônico (*e-mail*), em que enviei para ela as perguntas e ela me enviou por mensagem a foto da entrevista respondida e do termo de consentimento assinado.

A terceira participante da pesquisa de campo é a mãe de um ex-colega de sala de aula do ensino médio, ele entrou em contato comigo e relatou a história de sua mãe, que trabalhava no setor financeiro de uma rede de supermercado multinacional, e sofreu dois acidentes de trabalho, e após a licença médica, ela passou a ser perseguida e sofrer assédio moral,

---

<sup>5</sup> Região Metropolitana de Fortaleza-CE.

resultando em uma demissão injusta, já que havia se acidentado na empresa, ela entrou com um processo judicial contra seu empregador.

A quarta pessoa a ser entrevistada foi um ex-colega meu de trabalho, ele era operador de caixa de um supermercado de grande porte e depois foi trabalhar em outra loja, em que o assédio se tornou mais repetitivo. Entrei em contato com ele por já conhecer sua história de assédio, ele se prontificou e marcamos a entrevista. Ele compareceu na minha residência, e a entrevista seguiu.

A quinta participante da pesquisa é ex-colega de trabalho do meu esposo. Ela era auxiliar de serviços gerais em um supermercado, entrei em contato com ela da mesma forma dos outros participantes, por mensagem via rede social (Facebook) e ela prontamente me respondeu relatando o caso dela e aceitou participar da minha pesquisa. Marcamos a entrevista na residência dela, e ocorreu perfeitamente.

Uma parte da pesquisa de campo foi feita somente com trabalhadores do comércio varejista de Fortaleza-CE, que atuavam na área de supermercado, a outra foi com um empresário da área de supermercado, pois assim enriqueceu esse estudo com os dois lados da história. Tive contato com esse proprietário por ele ser conhecido no bairro e eu ser cliente do mercantil. Fui até seu estabelecimento e iniciamos a entrevista ele contou sua trajetória no ramo do comércio e da política de sua empresa ao combate e a prevenção do assédio moral o trabalho.

Além das entrevistas, um fator que facilitou a compreensão dos relatos citados pelos entrevistados foi eu já conhecer a área de supermercado, por ter trabalhado por cinco anos em uma grande rede de mercadinhos de Fortaleza-CE, o que me ajudou na percepção do dia a dia dos participantes.

### 3 O ASSÉDIO MORAL

#### 3.1 O assédio moral no trabalho e suas definições

Não tem como abordar o tema assédio moral no trabalho sem citar a autora Marie-France Hirigoyen, famosa por sua obra *Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano* (2000) e também *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral* (2002), nesta última obra citada a autora define assédio moral como:

O assédio moral no trabalho define-se como sendo qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento, atitude e ações) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa pondo em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho (HIRIGOYEN, 2002, p. 14-15).

Contudo, a autora aborda também o que não se pode denominar como assédio moral no trabalho: *stress*, conflitos do dia a dia, agressões não premeditadas, exercício do poder hierárquico, trabalhos insalubres.

É uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetitiva, que ocorre no ambiente de trabalho, que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar, e demolir psicologicamente um indivíduo ou grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade, e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional (FREITAS, 2008, p. 37).

Leymann (2000) define a situação do assédio moral, quando um trabalhador é atacado por um ou mais integrantes da empresa, de forma agressiva, tanto com palavras, quanto com ações, de forma repetitiva, podendo durar meses, fazendo com que essa vítima se torne indefesa e se sinta sozinha, conseqüentemente chegando a se afastar dos colegas de trabalho. Cunha (2010) descreve o assédio moral como uma manipulação psicológica contínua de um empregado com o objetivo de forçar a vítima a desistir do emprego.

Observando os conceitos acima descritos, verificamos que o assédio moral é caracterizado principalmente pela frequência em que ocorre, intencionalidade da conduta do agressor. Com isto esse assédio não poderá ser confundido com apenas uma desavença no ambiente de trabalho.

Em face à sociedade capitalista em que nos encontramos, muitas vezes os empregados iludidos por “vestir a camisa da empresa” em que trabalham, acabam se dedicando além do esperado, vislumbrando receber atribuições que não condizem com a profissão a qual foi contratado, excedendo o horário de expediente, suportam ataques de fúria de superiores, humilhações em público, gritos e, também, sofrem com o assédio moral, ludibriados pelo sonho da tão esperada promoção, procurando construir uma carreira e, assim, garantir a estabilidade na empresa.

O assédio sexual também é incorporado como uma forma de assédio no trabalho por ter uma relação de poder do assediador e a vítima, como na hierarquia das instituições.:

O assédio sexual ocorre no contexto das relações face a face e caracteriza-se pelo uso abusivo do poder de uma parte em relação à outra, visando à obtenção de favores sexuais. Em termos práticos, o assédio sexual inclui iniciativas, verbais, não verbais e físicas (PASTORE; ROBORTELLA apud, MELO, 1999, p. 8).

Conforme Reis (2006) existe diversas expressões do assédio moral no trabalho, as mais evidentes são:

Piadas a cerca dos atributos físicos ou a respeito da religião ou orientação sexual da vítima; isolamento e exclusão da vítima; intromissão na sua vida privada; ameaças de violência; humilhação; ridicularizarão em especialmente na frente de colegas e superiores; instigação dos colegas contra a vítima; divulgação de informações falsas e assédio sexual, dentre outras (REIS, 2006, p.7).

O autor ainda cita que o propósito do assédio é desestabilizar a vítima emocionalmente e profissionalmente, fazendo com que ela perca gradativamente sua autoconfiança e interesse no trabalho e através de uma vigilância rígida e constante acaba forçando que o assediado passe a se isolar dos colegas de trabalho, amigos e familiares.

### **3.2 O assédio moral no trabalho e as consequências na saúde do trabalhador**

Para a OMS<sup>6</sup> (2004) as consequências na saúde do trabalhador são divididas em três grupos: Psicopatológicos, Psicossomáticos e Comportamentais. O Quadro 1 demonstra possíveis consequências do assédio moral no trabalho dividido em três formas.

---

<sup>6</sup> Organização Mundial da Saúde

**Quadro 1 – Consequências na saúde do trabalhador**

<b>PSICOPATOLÓGICO</b>	<b>PSICOSSOMÁTICO</b>	<b>COMPORTAMENTAIS</b>
Ansiedade	Hipertensão arterial	Reações agressivas
Apatia	Ataques de Asma	Desordens de apetite
Reações de fuga e busca do não enfrentamento do conflito	Palpitações cardíacas	Início ou aumento do uso de drogas, álcool e fumo
Fixação do pensamento nos problemas de trabalho	Doenças coronarianas	Disfunções sexuais
Humor depressivo	Dermatites	Isolamento social
Reações de pânico e apreensão	Perda de cabelo	
Revivência constante de episódios de hostilidade no trabalho	Cefaleias	
Hipersensibilidade	Dores nas juntas e músculos	
Insegurança	Perda de equilíbrio	
Insônia	Enxaqueca	
Pensamentos fixos/obsessivo	Dores gástricas	
Irritabilidade	Úlceras gástrica	
Falta de iniciativa	Taquicardia	
Mudanças de humor		
Pesadelos recorrentes		
Melancolia		

Fonte: FENASPS.

Segundo o Ministério da Saúde (2001), a OMS estipula que 30% dos trabalhadores em exercício sofrem de pequenos transtornos mentais e cerca de 5 a 10% sofrem de transtornos mais graves. Na concessão do benefício auxílio-doença na previdência brasileira, os transtornos mentais ocupam o terceiro lugar. A OMS também informa sobre o transtorno adaptativo, que nada mais é que uma condição psiquiátrica, decorrente de uma resposta individual estressores, junto com graves mudanças na vida do trabalhador que fica impossibilitado de trabalhar e executar atividades.

Barreto (2002) designa o assédio como uma operação ou conjunto de sinais que cria um tipo de cerco na vítima com o objetivo de exercer domínio. Barreto declara, ainda, que em questão de gênero, as mulheres são mais humilhadas e têm reações diferentes, nas mulheres prevalecem as emoções, como o ressentimento, vontade de chorar, angústia, ansiedade, insônia, pesadelos, podendo também causar danos físicos como cefaleia, dores generalizadas, palpitações, alterações no sistema digestivo e pressão arterial.

No caso dos homens, predominam quadros de depressão, vergonha, irritabilidade, alterações na pressão arterial e dores generalizadas, acompanhadas com pensamentos suicidas em cerca de 20% dos casos masculinos. Isso tudo, sem contar com as doenças ocupacionais LER/DORT que acabam aumentando por conta do excesso de trabalho repetitivo, que não deixa de se encaixar no assédio moral no trabalho.

Soares e Oliveira (2012) também apontam as doenças físicas e psíquicas adquiridas ou agravadas por meio do assédio moral no trabalho:

As vítimas apresentam dores de cabeça, dores de estômago, insônia, tontura, além de apresentarem alguns sintomas de depressão, ansiedade, e passam a ter junto traumas e sequelas, podendo mudar drasticamente a vida de uma pessoa para sempre, por isso necessitam de um tratamento adequado e de um olhar mais focado nas relações de chefe e subordinado, buscando um ambiente de trabalho mais leve, onde o trabalhador se sinta feliz e ambos empregadores e empregados tenham relações saudáveis com benefícios para todos (SOARES; OLIVEIRA, 2012, p .125).

Leymann (1996) informa que cerca de 10% a 20% de trabalhadores em situações de assédio, adquirem algumas doenças e alguns chegam até cometer suicídio.

### **3.3 O assédio moral no trabalho e a legislação brasileira**

Para iniciarmos esse tópico, é necessário saber a nomenclatura do assédio em diversos países, que embora mudem o nome quando se refere a assédio moral, continua com as mesmas características, sendo essas mudanças mais culturais do que conceitual.

O termo “*bullying*” foi sugerido por Leymann em seu primeiro livro sobre essa temática em 1989 denominado de *Mobbing: La persécution au travail*. Na obra o autor explica que quando o assédio se tratar com crianças ele usaria o termo *bullying*, e com os adultos chamaria de *mobbing*. O autor frisa que em relação ao sentido da palavra, não há diferença, já que alguns autores usam as palavras *Mobbing* e *bullying*. *Bullying* é a palavra utilizada no Reino Unido, após o lançamento do livro “*Bullying at work: how to confront na overcome it*” de Adams e Crawford (1992).

Para a autora Hirigoyen (2000): Fala-se de *Bullying* essencialmente para descrever as humilhações , os vexames ou ameaças que certas crianças ou grupos de crianças infringem a

outras. Depois o termo se estendeu as agressões observadas no exército, nas atividades esportivas, na vida familiar, em particular em relação à pessoa de idade.

Como citado no início deste capítulo, Hirigoyen foi pioneira em relação a este tema, na França suas obras venderam mais de 550 mil cópias, o que levou as autoridades francesas criarem uma lei específica para este tipo de violência, nome a qual a autora denomina de assédio moral.

Conforme Nascimento (2003) o assédio moral resulta do dano moral, só que este é menos amplo, já que necessita de provas e que a convivência resulte na quebra de contrato de trabalho, já que conforme a Consolidação das Leis Trabalhista (CLT), no artigo 483, expõe que quando comprovado o assédio moral, o trabalhador receber todos os direitos garantidos na rescisão sem justa causa, sendo assim amparado pela lei e podendo também processar a empresa empregadora. Claro que com as devidas provas do assédio.

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

- a) forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes, ou alheios ao contrato;
- b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo;
- c) correr perigo manifesto de mal considerável;
- d) não cumprir o empregador as obrigações do contrato;
- e) praticar o empregador ou seus prepostos, contra ele ou pessoas de sua família, ato lesivo da honra e boa fama;
- f) o empregador ou seus prepostos ofenderem-no fisicamente, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- g) o empregador reduzir o seu trabalho, sendo este por peça ou tarefa, de forma a afetar sensivelmente a importância dos salários.

§ 1º – O empregado poderá suspender a prestação dos serviços ou rescindir o contrato, quando tiver de desempenhar obrigações legais, incompatíveis com a continuação do serviço.

§ 2º – No caso de morte do empregador constituído em empresa individual, é facultado ao empregado rescindir o contrato de trabalho.

§ 3º – Nas hipóteses das letras d e g, poderá o empregado pleitear a rescisão de seu contrato de trabalho e o pagamento das respectivas indenizações, permanecendo ou não no serviço até final decisão do processo.\*\* § 3º acrescentado pela Lei nº 4825, de 5 de novembro de 1965 (CLT).

No Brasil, o assédio moral no trabalho não possui lei específica, porém, pode ser encaixada em denúncias baseadas na Lei 13.185/2015, em que se instituiu o programa de combate a intimidação sistemática.

Em seu primeiro artigo, esta lei descreve o *bullying* é como todo ato de violência física ou psicológica, intencional e repetitivo que ocorre sem motivação evidente, praticado por indivíduo ou grupo, contra uma ou mais pessoas, com o objetivo de intimidá-la, causando dor e angústia à vítima, em uma relação de desequilíbrio e abuso de poder entre as partes envolvidas. Decreta oficialmente a lei em todo território nacional e se torna base das ações do Ministério da Educação e das secretarias Estaduais e Municipais, bem como outros órgãos.

Podemos ver claramente no segundo artigo, como o assédio moral no trabalho se encaixa no *bullying*:

- I – ataques físicos
- II – insultos pessoais;
- III – comentários sistemáticos e apelidos pejorativos;
- IV – ameaças por quaisquer meios;
- V – grafites depreciativos;
- VI – expressões preconceituosas;
- VII – isolamento social consciente e premeditado;
- VIII – pilhérias. Parágrafo único. Há intimidação sistemática na rede mundial de computadores (*cyberbullying*), quando se usarem os instrumentos que lhe são próprios para depreciar, incitar a violência, adulterar fotos e dados pessoais com o intuito de criar meios de constrangimento psicossocial.

Esses fatores representam características do assédio moral no trabalho, pois, conforme Guedes (2003), o assédio consiste em ataques repetitivos, necessitando de insistência e repetição de condutas, procedimentos, atos e palavras inadequados, seja como comentários maldosos ou piadas com o intuito de humilhar e causar incomodo ao trabalhador.

No artigo terceiro classificam-se as ações praticadas do *bullying* como sendo:

- I – verbal: insultar, xingar e apelidar pejorativamente;
- II – moral: difamar, caluniar, disseminar rumores;
- III – sexual: assediar, induzir e/ou abusar;
- IV – social: ignorar, isolar e excluir;
- V – psicológica: perseguir, amedrontar, aterrorizar, intimidar, dominar, manipular, chantagear e infernizar;
- VI – físico: socar, chutar, bater;
- VII – material: furtar, roubar, destruir pertences de outrem;
- VIII – virtual: depreciar, enviar mensagens intrusivas da intimidade, enviar ou adulterar fotos e dados pessoais que resultem em sofrimento ou com o intuito de criar meios de constrangimento psicológico e social.

Embora a Lei 13.185/2015 seja baseada no *bullying* em escolas, as denúncias em relação ao assédio moral no trabalho podem ser fundamentadas na mesma<sup>7</sup>.

Hirigoyen (2002) ressalta que o assédio moral no trabalho é tido como uma violação no âmbito dos direitos humanos, sob uma perspectiva ética e moral “Trata-se efetivamente de bem e de mal, do que se faz e do que não se faz, e do que é considerado aceitável ou não em nossa sociedade” (HIRIGOYEN, 2002, p. 15).

Assim, podemos analisar decreto de lei nº 7.037/2009 que aprova o programa nacional de direitos humanos (PNDH-3) que tem como seu objetivo estratégico IV a garantia do trabalho decente, adequadamente remunerado, exercido em condições de qualidade e segurança, e junto com este objetivo vêm as estratégias aderidas: Elaborar diagnósticos com bases em ações judiciais que envolvam casos de assédio moral, sexual e psicológico, com apuração de denúncias de desrespeito aos direitos dos trabalhadores e trabalhadoras, visando orientar ações de combate a discriminação, e aos abusos nas relações trabalhistas.

O artigo 950 da Lei 10.406/2002 que institui o código civil, garante ao trabalhador a indenização, junto com as despesas de tratamentos devido a lesões ou ofensas que lhe impossibilitaram ou limitaram a exercer seu ofício, como também o pagamento do salário que o trabalhador recebia, se este não puder exercer sua profissão ou lhe diminua a capacidade para o trabalho. No artigo 151 também temos amparo ao trabalhador:

Art. 951. O disposto nos arts. 948, 949 e 950 aplica-se ainda no caso de indenização devida por aquele que, no exercício de atividade profissional, por negligência, imprudência ou imperícia, causar a morte do paciente, agravar-lhe o mal, causar-lhe lesão, ou inabilitá-lo para o trabalho. (CÓDIGO CIVIL)

Assim mesmo sem leis específicas, o trabalhador possui embasamento legal para denunciar o assédio moral no trabalho, seja manifestado nas formas de violências físicas, psicológicas ou moral, embora que ainda aguardamos uma lei própria contra esse tipo de assédio.

Iniciaremos, no próximo capítulo, a interpretação dos dados obtidos com base nas entrevistas, dialogando um pouco sobre as ações de assédios morais vivenciadas pelos

---

<sup>7</sup> Disponível em: <<http://genjuridico.com.br/2015/11/13/assedio-moral-no-trabalho-e-bullying-escolar-lei-13-1852015/>>. Acesso em: 14 nov. 2016.

entrevistados. Foi entrevistado também um empregador, com a intenção de analisar o assédio moral em supermercados sob a ótica de um empresário do ramo.

## **4 “MINHA PRESENÇA É MUITO IGNORADA” – O ASSÉDIO MORAL SOB A ÓTICA DOS TRABALHADORES ENTREVISTADOS DO RAMO DE SUPERMERCADO**

### **4.1 Perfil dos trabalhadores entrevistados**

A pesquisa de campo foi dividida em duas partes: a primeira realizada com cinco trabalhadores que se disponibilizaram voluntariamente a participar desta pesquisa, ambos assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido. Ambos trabalharam no ramo do comércio varejista de Fortaleza-CE, para ser mais específico, em supermercados e mercadinhos. A segunda parte foi realizada com um empresário do mesmo ramo dos participantes anteriores, a diferença é que este é proprietário de três mercadinhos de médio porte nesta capital.

O primeiro voluntário tem 25 anos de idade, pardo, ensino médio completo, reside em Fortaleza-CE, trabalhou na empresa onde ocorreu esse tipo de assédio durante seis anos. Exercia a função de operador de caixa e depois passou a ser assistente administrativo com renda mensal de R\$ 1.280,00 sendo demitido este ano de 2016. Quando era operador de caixa, se sentia muito violado, pois não podia conversar com nenhum colega. Para ir ao banheiro tinha que pedir permissão e ter no máximo dez minutos, se passasse desse tempo era chamado no microfone da loja para todos ouvirem, tinha 15 minutos para lanchar (quando não dava esse tempo, eles lanchavam no caixa mesmo, comendo e passando as compras dos clientes) e tinham uma hora de almoço.

Trabalhava na escala 12x36 (trabalha um dia e folga no outro) das 7h às 19h e constantemente passava do horário de ir embora. Quando passou a ser assistente administrativo, achou que iria melhorar, porém as manifestações do assédio moral se intensificaram. Nessa circunstância ele passou a ser totalmente explorado, trabalhava das 7h às 21h quase todos os dias. Além de ter exercer várias funções como digitador de notas fiscais, auxiliar de recursos humanos, auxiliar do setor pessoal, auxiliar do SESMT<sup>8</sup>. Nesta função, seu gerente sempre lhe atribuía diversas funções sem o prazo correto para entregá-las, fazendo com que o trabalhador muitas vezes deixasse seu intervalo de almoço de lado e fizesse a tarefa que lhe foi designada, por muitas vezes seu chefe nunca reconhecia seu

---

<sup>8</sup> Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho.

esforço e sempre o menosprezava, fazendo com que ele se sentisse inferior aos demais colegas de trabalho, chegando até mesmo a se isolar deles.

A segunda entrevistada tem 30 anos de idade, parda, ensino superior completo, reside em Itaitinga-CE, ela ainda trabalha na empresa exercendo a função de engenheira de alimentos com renda mensal de R\$ 2.400,00 e ainda sofre esse tipo de assédio. Esta participante possui um histórico complicado dentro da empresa, primeiro ela foi contratada como estagiária, já sendo alvo de críticas por sua supervisora que já possuía a fama na empresa de “pegar no pé” de moças consideradas bonitas.

Após o período de estágio a trabalhadora foi contratada como funcionária e passou a fazer parte do quadro de funcionários da empresa, tudo isso por conta da gerência que exigiu sua admissão, após esses fatos a trabalhadora passou a ser perseguida por sua coordenadora, sempre sendo alvo de constrangimentos em reuniões mensais com todos os líderes do setor de cada filial. Em meados de março a colaboradora foi demitida após retornar de férias sem saber os reais motivos da demissão, porém, após duas semanas deste fato, ela descobriu que estava grávida e logo comunicou a empresa, que por sua vez teve que reintegrá-la ao quadro de funcionários.

Em seu retorno para a empresa, a trabalhadora passou a viver em um ambiente “pesado”, pois além da sua coordenadora, o setor de Recursos Humanos da empresa passou a tratá-la de forma discriminatória, usando da gravidez da participante motivos de zombamento, alegando ela a colaboradora engravidou nas férias por já saber de sua demissão em seu retorno. O assédio se intensificou quando os líderes da empresa a colocaram pra trabalhar em uma filial muito distante de sua residência (sabendo que havia uma vaga para seu setor em uma filial nas proximidades de sua residência) e por conta da sua coordenadora questionar e até chegar a negar o recebimento dos atestados médicos referente à gestação, e em certas ocasiões proibir da gestante e comparecer as consultas do pré-natal em horários de expediente.

A terceira participante possui 26 anos de idade, parda, ensino médio completo, reside em Fortaleza-ce, trabalhou para o assediador durante cinco anos como operadora de caixa, recebendo o salário de R\$ 930,00, contudo foi demitida em 2014. No tempo em que trabalhou nesse mercadinho de pequeno porte, sofreu agressões verbais e até física. O fato ocorreu quando a funcionária estava abastecendo uma prateleira no mercadinho e sentiu uma cartela de barbeadores cair em sua cabeça, quando olhou era seu chefe gritando com ela na loja na

frente dos clientes e dos colegas, chamando-a de “lesada”, “burra” e dizendo que ela estava fazendo “corpo mole em serviço”, a trabalhadora apenas saiu e foi chorar no banheiro, pensando nas humilhações que vinha passando.

Sempre ouvia comentários maldosos sobre sua vida pessoal e exercia diversas funções que não condiziam com a sua profissão, passando a se sentir perseguida pela esposa e pelo dono do estabelecimento. No tempo de serviço adquiriu LER (Lesão por Esforço Repetitivo) no punho, porém não houve intervenção cirúrgica por falta de condições de pagar da participante, e até conversou com o chefe para a incluir no plano de saúde empresarial, mas ele apenas a ignorou.

A entrevistada citou que em um dia de trabalho, seu chefe a fez assinar um “vale” de R\$ 80,00 por conta de um erro operacional do sistema de caixa, e mesmo ela não sendo culpada, teve que pagar, sendo este o motivo de sua demissão, pois ela não aguentava mais “sofrer”, e sempre que acordava de manhã lembrando que tinha que ir trabalhar, sentia uma angústia e tristeza, que a fazia chorar antes de sair, o que fez os familiares acharem que ela estava com depressão, pois já havia emagrecido cerca de 7 kg no período em que trabalhou nesse estabelecimento chegando a pesar em torno de 48kg. Nisto a trabalhadora além de LER, adquiriu enxaqueca, tendo que ser tratada com medicamentos específicos até os dias atuais.

A quarta voluntária tem 43 anos de idade, parda, ensino médio completo, trabalhou em uma multi nacional mercantilista durante 16 anos. Sofreu dois tipos de acidentes de trabalho, o primeiro foi quando era operadora de caixa, ela adquiriu DORT (Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho) no ombro, houve a perda de um tendão e por consequência disso teve que ter intervenção cirúrgica e colocar uma âncora para sustentar o braço no ano de 2012. O segundo acidente ocorreu no ano de 2015, a trabalhadora caiu da escada e torceu o tornozelo, com isso passou a sentir dores constantes, até encontrar um médico especialista na área que atendesse pelo plano de saúde da empresa.

A consulta seria no dia 23 de maio de 2015, contudo, a empresa a demitiu no dia 16 de maio de 2015, a trabalhadora procurou a empresa para tentar esperar até a consulta e não obteve êxito no acordo. Com isso a funcionária pagou por fora a consulta, fez uma ressonância magnética do pé e foi constatado que houve o rompimento dos ligamentos e da cartilagem do pé, sendo necessária uma intervenção cirúrgica e colocar uma âncora e parafusos.

A funcionária chegou a comparecer na empresa e entregou os documentos da internação cirúrgica, alegando que não poderia ser demitida, contudo a resposta que ouviu do gerente foi que qualquer coisa ela seria readmitida, o que não ocorreu, eles não admitiram ela, não deram apoio financeiro nem moral referente às dificuldades enfrentadas pela empregada haja vista que necessitou de fisioterapias e medicamentos pós-cirurgia.

Mesmo antes desses fatos, a trabalhadora já se sentia vítima do assédio moral, por conta das “Piadas”<sup>9</sup> que recebia do chefe no trabalho por conta de seu condicionamento físico, sendo apelidada de “baleia”, “aquela gorda” “manteiga” e por trabalhar no financeiro sempre a julgavam dizendo que ela não trabalhava e passava o dia no Facebook, por isso se atrasava para ir embora (o motivo dos atrasos era a sobrecarga de tarefas que a colocavam para realizar sem ser sua área) que piorou no seu retorno após o acidente de trabalho em 2012.

A quinta participante da pesquisa, é natural de Fortaleza-ce, residindo nesta capital, possui ensino fundamental incompleto, parda, 40 anos de idade e exercia a função de auxiliar de serviços gerais com o salário de R\$ 880,00. Foi demitida em março de 2015 sem justa causa.

A entrevistada trabalhou durante cinco anos na empresa, ao longo desses anos, se sentia sobrecarregada de tarefas e sempre tinha seu trabalho criticado, pois tudo que acontecia de ruim no seu setor ela era culpada pela gerente, sem ao menos poder se defender e afirmou também sempre ter sido boa funcionária, nunca faltou e quando ficava doente trabalhava assim mesmo.

No cotidiano do trabalho, sempre era tratada com desprezo e rejeição da parte da gerente, que sempre a humilhava chamando-a de “lixreira” ou “rainha da sucata” tornando ela motivo de chacotas entre os colegas. Outro momento citado pela entrevistada foi que ao arrancar dois dentes, a mesma foi entregar o atestado de dias, mas a gerente a agrediu verbalmente, alegando que era final de semana e ela não poderia faltar, que tivesse deixado para arrancar os dentes depois, nas férias, ou em outra ocasião, e mesmo assim cortou o benefício da cesta básica que os funcionários recebiam, salvos aqueles que colocavam atestados de mais de um dia por mês.

Esta trabalhadora percebeu que sofrerá esse tipo de assédio após ler algumas características que enviei por mensagem, ela mesma se interessou por se sentir injustiçada no

---

<sup>9</sup> Termo local utilizado para constranger alguma pessoa.

caso da demissão e por sempre ser tratada aos gritos pela ex-chefe, sempre humilhada e chamada à atenção na frente dos outros, como também pelo fato de ser chamada por apelidos maldosos.

#### **4.2 Perfil do empregador entrevistado**

O empresário entrevistado possui 36 anos de idade, natural de Fortaleza-CE onde reside com a mãe e um irmão. Iniciou sua trajetória como empresário aos 23 anos de idade, quando recebeu as contas de um emprego onde trabalhava como vendedor e investiu em um mercadinho de médio porte como sócio. Com a porcentagem que recebia das vendas ele foi investindo em outros negócios (quitinetes) e o retorno desse dinheiro foi juntando para abrir seu próprio negócio. Aos 30 anos realizou sua primeira empreitada, inaugurou o ABC supermercados, que após alguns anos recebeu o nome de “CORDEIRO DE DEUS”.

Super Cordeiro (Supermercado Cordeiro de Deus LTDA), fica localizado na Rua Evaldo Braga, 821, conjunto Palmeiras, Fortaleza-ce, CEP 60870210, telefone: 3231-4516. Possui cerca de 80 funcionários inclusos nesse meio um supervisor gera I, dois gerentes e quatro encarregados. Super Cordeiro faz parte da Uniforça, rede integrada de supermercados cearense, que se juntam para comprar em maior quantidade as mercadorias e revender com ofertas para os clientes.

O entrevistado relatou que sempre se preocupou com essa temática, pois ele já tinha sido trabalhador assalariado no passado e já vivenciou esse tipo de violência com seu ex-chefe. Quando ele trabalhava como vendedor era entregando pães e bolos em mercadinhos e supermercados, em rota ele vendia, entregava e abastecia, muitas vezes sem ajudante e com curto prazo para cumpri-las. Seu chefe era muito “ignorante e bruto” sempre se referia a gente com palavrões e gritando. Em casos de acidentes com a Kombi em que fazia as entregas, o motorista era responsável pelo concerto e custos advindos desse acidente, o patrão “xingava muito” caso isso ocorresse.

Por esses motivos o empresário acredita em uma relação de confiança entre empregador e empregados, baseados sempre no respeito mútuo e na construção de vínculos, pois se o trabalhador está de bem com a empresa, feliz com suas atividades e bem tratado, isso

se refletirá com os clientes, que serão bem atendidos e retornarão ao seu estabelecimento. Além de estabelecer um ambiente favorável ao bom relacionamento de trabalho.

O empreendedor informou que não possui RH fixo na loja, mas recebe o apoio de uma consultoria de Recursos Humanos e Setor pessoal, mas garante que qualquer problema ele sempre está por perto para resolver da melhor maneira possível, para todos.

No próximo tópico iniciaremos a interpretação das entrevistas, fazendo um comparativo das respostas sobre o assédio moral no trabalho, feitas aos trabalhadores e as perguntas feitas ao empregador. Assim teremos uma percepção através da visão de quem explora (empresário) e de quem é explorado (trabalhador).

### **4.3 Assédio moral no trabalho *in foco***

Foram elaboradas dez perguntas para a entrevista semiestruturada, cada pergunta foi ligada a procedimentos hostis do assediador, agrupados em quatro categorias, conforme Hirigoyen (2002):

- a) Atentado as condições de trabalho: Faz com que a vítima se sinta culpada, incompetente e inferior, fazendo com que esta seja recriminada sistematicamente.
- b) Isolamento e recusa de comunicação: São atos do assédio que deixam o trabalhador bastante magoado, porém é normal para o assediador. Atos estes de proibir os colegas de falarem com a vítima, deixa-la fora de comemorações e etc.
- c) Atentados á dignidade: são gestos de desprezo, olhares maldosos, atitudes que desqualificam o trabalhador. Atitudes essas notadas por muitos colegas, mas que a vítima seja culpada.
- d) Violência verbal, física ou sexual: Com a vítima já extremamente frágil, sem apoio de ninguém, se manifesta este tipo de que apesar de ser notado por outros colegas, ninguém apoia ou testemunha os fatos (HIRIGOYEN, 2002, p. 108).

As dez perguntas das entrevistas foram respondidas pelos cinco participantes, apenas uma trabalhadora não pode ser entrevistada pessoalmente, por conta de residir em uma localidade bem distante, então enviei as perguntas por email e ela me reenviou as questões respondidas. Ainda mantivemos contato via Whatsapp<sup>10</sup>, ou seja, quando surgia duvidas a respeito das respostas eu entrava em contato com ela, que logo me respondia por meio de áudios. O empresário entrevistado também respondeu quatro perguntas relativas às categorias citadas a cima, a seguir as respostas de ambos, intercaladas e fazendo um contraponto.

---

<sup>10</sup> Aplicativo de mensagens instantâneas para *Smartphones*.

Nas duas primeiras perguntas da entrevista, os participantes responderam sobre questões referentes ao atentado as condições de trabalho, a resposta mais citada pelos participantes, foram sobre atestados médicos, em que as empresas não queriam receber os atestados e quando recebiam, no retorno dos funcionários as atividades, sempre ouviam questionamentos. A seguir a fala dos participantes:

Sim, licenças médicas sempre são questionadas, perguntam sobre a doença com tom irônico como: Ainda com dor na coluna? Independente da precisão médica, é certo esse tipo de pressão? (entrevistada 02)

Quem colocava atestado lá tinha a cesta básica cortada, até com infecção urinária já trabalhei, coloquei um absorvente e quando vinha a vontade de fazer o numero 01 fazia ali mesmo, por ser só o pinga-pinga e tomava remédio pra dor. (entrevistada 05)

A gente podia colocar atestado, mas sempre olhavam torto pra gente, tipo como se a gente tivesse feito alguma coisa errada. Sempre era passado na cara “e aquele dia lá que você faltou?” como se não fosse atestado, além de muitas vezes ligar pra gente quando estávamos de folga. (entrevistada 04)

Outro ponto comentado em comum nas respostas foi às reclamações em que o empregador não pagava as horas extras de alguns funcionários (só pagava as horas extras de quem queriam) deixando de lado os respondentes.

Quando trabalhava no feriado, vinha o pagamento de umas pessoas sim e outras não, porque a gente não folgava, sempre eles pagavam, mas era primeiro de quem eles gostavam e depois a gente, tudo isso por birra, e quando a gente passava do horário de ir embora, cadê as horas extras? Era horas bestas isso sim. (entrevistado 01)

Sempre passava do meu horário, mas nunca recebi dinheiro nem podia compensar depois, pior que sempre era com algumas pessoas, e eu estava no meio (entrevistada 04)

Neste mesmo tópico, fica evidente através das respostas dos participantes, da intenção dos assediadores em desacreditar as vítimas, pois os entrevistados também citaram as críticas sistemáticas e constantes que recebiam, ações que configuram o assédio moral no trabalho:

Na maioria das vezes sempre esta faltando alguma coisa ou é procurada alguma função pra que eu faça, sem ser aquilo que faça parte da minha rotina de trabalho e sou repreendida se não fazer. (entrevistada 02)

Sempre era criticada, embora fizesse tudo ao pé da letra e, que a gerente mandava, nada estava bom, as vezes ela até fazia os outros pensarem que foi ela quem fez aquilo e não eu, recebendo elogio e tudo, e eu sempre sendo ignorada e desprezada. (entrevistada 05)

Nunca acreditaram em mim sabe, pra eu mudar de função foi uma luta, tudo que eu fazia era motivo de chateação, cheguei a pensar se o problema era em mim, mas não, era marcação. (entrevistado 01)

Todo dia eu já sabia que iria fazer algo de errado, já esperava, era qualquer coisa, acho que eu incomodava só em estar ali. E com o passar do tempo foi fiando cada vez pior. (entrevistada 03)

Di Martino (2000) alega que sob as mudanças no mundo do trabalho, aos comportamentos de violência física e psicológica chegam ao mesmo patamar, já que ambos valorizam os pequenos atos de violência. Nesse contexto foi perguntado ao empresário sobre o que ele sabia acerca do assédio moral no trabalho:

O assédio moral no trabalho é quando o empregado sofre nas mãos do chefe, eu já assistir reportagens sobre isso na televisão, e também já soube de casos em que o trabalhador processou onde trabalhavam, digo isso por ter colegas donos de mercantil que já passaram por isso, eu tenho muito medo, a reputação do mercadinho vai lá pra baixo, tanto para os funcionários, quanto para os fornecedores e clientes, fora que ainda vão pra justiça querer dinheiro.

Observando as respostas de ambos, trabalhadores e empresário, pudemos perceber diferenças entre saber o que é assédio e consequências do assédio. Ficou nítido na entrevista dos trabalhadores o sentimento de injustiça, humilhação, e desconforto que vivenciaram. Já com o empresário, o que mais pesava a favor do combate ao assédio era o capital, o medo de perder dinheiro pagando indenizações.

Também neste tópico, há situações em que a pressão psicológica é constante e o ligada às condições de trabalho também são evidentes:

Sempre, e era alegado que o mercado pedia isso (só pra mim né?) Por outro lado, era bom quando tinha esse tipo de situação, pois era atendida as ordens em tempo e trabalho realizado com sucesso, outras chefias viam e parabenizavam meu crescimento, e ela (chefe) parecia se arrepender da ordem dada por não ter o resultado que ela esperava de me derrubar. (entrevistada 02)

Sim, sempre tinha que ficar até fechar o mercantil, mesmo o tempo de trabalho tendo acabado, não podia ficar com horas extras. Era muita pressão pra passar bem rápido as compras dos clientes e em qualquer coisa que me mandasse fazer. (entrevistada 03)

Sempre aconteceu deles entupir a gente de trabalho sem o tempo adequado, isso era constantemente, nem queriam saber se eu ia almoçar, se eu tinha que ir ao banheiro ou algo do tipo. (entrevistada 04)

Nesta categoria, questionei o empresário sobre as dificuldades de trabalhar e gerenciar em um ramo extremamente desanimado sem atentar aos direitos dos trabalhadores, sem ter essa pressão citada pelos trabalhadores no parágrafo anterior:

Bem, primeiro que a gente recebe fiscalização do ministério do trabalho, então a gente tem que fazer tudo direitinho pra não levar multa, segundo que eu tenho dois mercantil, que somados totalizam em torno de uns 80 funcionários, eu não posso estar em dois lugares ao mesmo tempo, então confio muito nos meus líderes, sempre contrato consultorias de Recursos Humanos para fazer treinamentos com eles de boa liderança, a confiança e a autonomia faz parte desse vínculo, mas deixo bem claro que não quero desavenças entre funcionários, e sim uma relação de respeito e união, juntos pelo mesmo objetivo, que é atender bem os clientes.

Claramente percebe-se pela fala dos entrevistados a existência do assédio moral, contudo, para o empresário, se trata de “desavenças”, o que não configura assédio moral de acordo com Hirigoyen (2002) pois existe os conflitos normais e as agressões ocasionais ambos não premeditadas .

Nas duas perguntas seguintes foram abordados perguntas sobre Isolamento e recusa de comunicação, onde os voluntários responderam sobre o cotidiano do trabalho, sobre as relações com os colegas e sua autonomia:

O meu trabalho era obedecer e fazer o que a gerente mandasse, não importava o que era, eu tinha que fazer, cheguei ao ponto de ter medo dela literalmente, autonomia era obedecer. (entrevistada 05)

Minha presença é MUITO ignorada, mas não pelos colegas mais próximos e sim pela chefia. Mesmo ela tentando colocar meus colegas contra mim, ela não conseguia, mas às vezes me colocava em maus lençóis. (entrevistada 02)

Eu até tenho relativa autonomia, e dou minha opinião quando o assunto era de interesse do gerente e ele sabia que eu faria o que ele pedisse. (entrevistada 04)

Eu não podia conversar com ninguém, parecia um robô, tinha que pedir permissão ao ir no banheiro e não podia ultrapassar dez minutos, dor de barriga nem pensar. (entrevistado 01)

Para o empresário, conversas paralelas atrapalham o atendimento aos clientes e tira a concentração dos funcionários, mas que não aceita assédio na sua empresa:

Bem, eu não permito a falta de respeito dentro do meu mercadinho, seja com um cliente, um líder ou funcionário, acho que cabe ao dono estar sempre por perto, assim ele vai poder acompanhar o que está acontecendo. Quando chega aos meus ouvidos negócio de fofoca, discussão ou algo do tipo, eu procuro resolver as coisas com calma e cortar o mau pela raiz, nada de passar a mão na cabeça de ninguém. Graças a Deus nunca houve caso assim, de coisa grave, claro que já houve

discussão, às vezes xingamentos, mas nada de se pareça com assédio moral no trabalho.

Sobre a categoria atentado a dignidade os participantes revelaram já ter sofrido sim esse tipo de assédio, com olhares maldosos, discussões, e até mesmo palavras de baixo escalão:

Sempre, ele (chefe) sempre que se relatava a mim era com nomes feios (palavrão) e me tratava com desprezo. Inclusive cheguei ao ponto de não aguentar mais e revidar. (entrevistada 03)

Comentários não sei, mas olhares sempre, uma forma de esnobar a minha pessoa, tipo como se eu não estivesse lá. O gerente usava da minha orientação sexual para me atingir, muitas vezes me chamando de “viadinho” (entrevistado 01)

Geralmente diziam que eu ficava no Facebook, sendo que nem internet eu tinha acesso, mas eles sabiam disso, mas me difamava para manchar a minha imagem. (entrevistada 04)

Lerda, Lesada, era nomes dirigidos a mim quando a gerente estava de bom humor, as vezes eu acho que ela tinha me pegado pra cristo literalmente, ainda hoje não sei o porque. (entrevistada 05).

Barreto (2003b) cita uma das características do assédio, como sendo a exposição prolongada e repetitiva do profissional a situações de humilhação no ambiente de trabalho. Característica essa citada nas falas dos trabalhadores acima citados. Ainda na categoria anterior, foi questionado sobre a vida particular dos entrevistados, se havia ou houve intromissão da parte dos superiores, os diálogos a seguir são as respostas dos cinco entrevistados:

Sempre queria que eu me assumisse gay, pelo meu jeito de agir ou falar, o gerente queria me forçar a falar de um assunto extremamente particular, me via as vezes sem apoio nenhum, mesmo a empresa tendo Recursos Humanos em loja, mas não era certo aquilo, me sentia envergonhado. (entrevistado 01)

Sim, muito, pessoas que eu acho que nem sabem de mim, chegam pra me perguntar alguma coisa da minha particular que “ouviram falar” e tudo querem saber o que irei fazer. (entrevistada 02)

Muitas vezes pela esposa dele, comentários maldosos refere ao meu casamento, ao meu marido, difamando a minha imagem, dizendo que mulher casada não devia dar cabimento a outros homens, coisas desse tipo que não tinham nada a ver com o trabalho. (entrevistada 03)

Que eu saiba não, sempre fui de dar bom exemplo, mas as vezes meu gerente vinha fazer perguntas do meu particular, como eu não estava me sentindo a vontade com ele, nunca falava da minha vida, dos meus problemas, apenas me reservava. (entrevistada 04)

Infelizmente sim, a gerente queria até me obrigar a não namorar, pois eu tinha um relacionamento com um colega de trabalho, mas era de outra filial. A gerente me dizia que eu era feia pra ele, que eu era gorda, que eu tinha que ficar só, como se fosse um conselho sabe? Mas não tem nada a ver um negocio desse, ela estava me fazendo sentir um nada. (entrevistada 05)

No que se refere à última categoria abordada nas entrevistas, os relatores informaram algo em comum, serem chamados a atenção de colegas e superiores, sem terem chance de se defender e serem chamados a atenção aos gritos:

Sim, muitas vezes faziam acusações de alguma coisa, mesmo sabendo que eu não tinha feito, além da falta de respeito que sempre passava dos limites. (entrevistada 03)

Sempre, só que com um, porém, não gritava na frente dos outros para não ter testemunhas, só quando estava eu e ela, apenas uma vez que ela perdeu o controle de suas ações e puxou-me pelo braço. (entrevistada 02)

Nunca aos gritos, mas sempre fui chamado a atenção na frente dos outros, seja colegas ou clientes, pro meu gerente isso pouco importava, (entrevistado 01)

Ela sempre queria demonstrar poder sobre mim, perguntando sobre uma tarefa varias vezes quando via alguém, mandando eu ir lavar as lixeiras bem alto, como se fosse motivo de vergonha meu trabalho. (entrevistada 05)

Na questão sobre as ações sobre a violência sexual, físicas ou ameaças, entrevistadas 04 e 05 relataram que não chegaram a sofrer esse tipo de assédio, apenas os participantes citados abaixo:

Sim, até pegar no meu braço e me fazer assumir um erro que não foi meu em uma reunião na frente de todos os outros colegas. Fiquei sem chance de me explicar todo o ocorrido e em choque. (entrevistada 02)

O que ocorreu foi agressão física seguida de agressão verbal, pois ele (chefe) jogou uma cartela cheia de aparelho de barbear em mim de propósito, mandando eu acordar pois havia esquecido de pegar aquele item, me chamando de lesada e burra. E sobre violência sexual, meu chefe já fez muitas cantadas a mim, como se eu tivesse que ceder a ele, se enxerindo quando estávamos a sós e sendo bruto quando não tinha alguém por perto. Cheguei a pensar que sua implicância comigo foi por causa da discussão que tivemos, para ele parar de me cantar. (entrevistada 03)

Nunca me bateram fisicamente, meu chefe nunca encostou a mão em mim, talvez pelo fato de ser dois homens né, mas já tivemos certas discussões que chegaram bem próximas disso. (entrevistado01)

Barreto (2003a) expõe como repercussões da humilhação na saúde queixas que vão desde a irritação, raiva, medo, tristeza e mágoa, até manifestações depressivas, desespero e tentativas de suicídio. Leymann e Gustafsson (1996) equiparam os sintomas revelados pelas vítimas de assédio moral aos apresentados por mulheres estupradas.

Na última pergunta ao empresário, indaguei sobre as quatro categorias citadas no início do subtítulo 4.3:

Eu não apoio esse negócio de assédio moral no trabalho, então tento fazer as coisas direito, como nas condições de trabalho, sempre procuro deixar o ambiente adequado e seguro, porque se acontecer alguma coisa com o funcionário, ele vai colocar atestados, faltar, trabalhar de mau gosto e vai acabar pior pra mim, tendo que gastar mais dinheiro com coisa que poderia ser evitada. Sobre isolamento e recusa à comunicação, isso existe de certa forma, pois o funcionário em exercício do trabalho não pode ficar com conversas paralelas sem ser assunto de trabalho, claro que se isso ocorre muitas vezes, mas em relação as lideranças e os funcionários isso não tem. Atentado a dignidade nem vou repetir, como já disse aqui priorizamos o respeito mútuo. E nunca ocorreu agressão física ou psicológica, e Deus me livre de sexual, nunca houve isso aqui, quando vou contratar alguém já aviso logo das normas do supermercado, pra depois não dizer que eu não avisei. Pois eu faço as entrevistas de emprego junto com a consultoria de Recursos Humanos.

Fica expresso que o empresário visa muito sobre seus prejuízos financeiros, levando em conta que sempre irá perder dinheiro, caso exista esse tipo de assédio em sua empresa. Vale ressaltar que em momento algum ele se demonstrou preocupado com o funcionário em si, com o ser humano, com o sentimento, somente com o lucro e o dinheiro.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com as modificações do trabalho, a reestruturação produtiva abre brechas para um tipo de violência, o assédio moral no trabalho, podendo ser utilizado até mesmo como forma de gerenciamento, fazendo com que o medo seja o incentivador de um bom trabalho.

O assédio moral em um esquema simplificado são atos predatórios, conforme Hirigoyen (2002), ou seja, o assediador utiliza meios perversos para dominar a vítima, por meios de ações com o objetivo de humilhar, ridicularizar, desvalorizar, isolar e constranger. Cada ação isoladamente e sem intenção pode não ter tanta gravidade, porém se as essas ações forem repetitivas, poderá acarretar diversos danos ao trabalhador.

Através desse estudo, pode-se perceber o quanto naturalizado é o assédio moral no trabalho por meio dos entrevistados, deixando claro que o assédio moral esta muito presente no cotidiano dos trabalhadores, e talvez por falta de conhecimento ou simplesmente medo, o assediado não procura seus direitos, apenas procuram sair do emprego e acham que foi má sorte, que era motivo de perseguição pelo fato do líder “não ir com sua cara”, o que não tem justificativa para esse tipo de violência. Einarsen e Skogstad (1996) citam em sua obra que para o trabalhador se considerar vítima desse tipo de assédio, é necessário que o indivíduo se perceba como tal, como alvo de agressões no ambiente de trabalho.

Mas qual o motivo do trabalhador conviver com essa situação de assédio? Barreto (2003) explica que o indivíduo aceita e se sujeita a essas condições sem revidar por necessidade, por precisar, e quem precisa se submete a qualquer tipo de situação, seja pela necessidade da cesta básica que a empresa oferece, planos de saúde, salário e outros benefícios, além da vergonha de admitir suas derrotas, da aceitação, de se sentir incapaz, assim, como quem cala consente, esse silêncio dá espaço às doenças.

Nos relatos das entrevistas, pudemos observar o quanto à parte emocional do indivíduo fica abalada com esse tipo de agressão, os trabalhadores que participaram demonstraram sentimento de culpa, de insegurança, medo, mágoas e de impunidade diante dos fatos vivenciados por eles. Muitas vezes essa violência ocorria entre as paredes de uma sala, maquiados pela bela missão da empresa, mascarados pelos valores éticos que eles ouviam propagar, mas que na prática não existia, pelo menos com eles não.

Engana-se o líder que age assim, pois o assédio moral traz muitos malefícios para o trabalhador, tanto fisicamente e principalmente psicologicamente. Geralmente o sofrimento

no trabalho não é evidenciado pelo trabalhador até que se transforme em doenças, o que dificulta a caracterização da violência psicológica, mesmo assim quando esta passa a ser diagnosticada no final de sua evolução, o funcionário evita expor suas dificuldades por medo (DEJOUROS, 1992). Há uma política forte, cuja meta é a da produtividade e lucro cada vez mais altos, não importando a forma de gerenciamento, nem se o trabalhador vai adoecer, pois este pode ser substituído facilmente.

Infelizmente não temos na legislação brasileira, uma lei específica sobre o assédio moral no trabalho, contudo, temos leis que podem ser encaixadas nesse sentido, como a lei 13.185/2005 de combate ao *bullying*, o artigo 950 do Código Civil fica explícito que em casos de ofensas, o ofendido não possa exercer sua profissão ou tenha diminuído sua capacidade de trabalhar, este tem direito a indenização e as despesas de tratamentos e lucros cessantes até o fim da convalescença, incluindo o recebimento de pensão correspondente ao salário que recebia, também código civil esta o artigo 951 que informa sobre o direito a indenização para aqueles que no exercício da atividade profissional, por negligência, imprudência ou imperícia, causou a morte do paciente, agrava-lhe o mal, causar-lhe lesão ou inabilitá-lo para o trabalho.

Sobre a entrevista com o empresário do ramo de supermercados, pude perceber sua preocupação sobre as questões do assédio moral no trabalho, contudo, essas preocupações sempre visavam o capital, pois segundo o mesmo, caso o trabalhador sofresse esse tipo de violência, poderia adoecer e colocaria atestados (fazendo o empregador pagar sua diária sem ele ter sido produtivo), poderia processar a empresa por causas trabalhistas e assédio moral, trataria mal os clientes que conseqüentemente não retornaria mais ao seu estabelecimento, fazendo com que as vendas caísse e ele obtivesse prejuízos.

Este estudo é apenas uma pequena amostra do quanto o assédio moral no trabalho está presente no cotidiano dos trabalhadores, porém, necessita-se de estudos mais aprofundados e com mais trabalhadores de áreas distintas, assim poderemos analisar mai a realidade do mundo do trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALVARENGA, F. Dez denúncias de assédio moral são registradas por dia, **Jornal Hoje**, 28/05/2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2014/05/dez-denuncias-de-assedio-moral-no-trabalho-sao-registradas-por-dia.html>>. Acesso em: 01 dez. 2014.

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho. **Artigo 483 – Lei 5452/43**. Disponível: <<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10708868/artigo-483-do-decreto-lei-n-5452-de-01-de-maio-de-1943>>. Acesso em: 10 jun. 15.

BARRETO, M. **Assédio moral: o risco invisível no mundo do trabalho**. Jornal da Rede Feminista de Saúde, 2002. Disponível em: <<http://www.redesaude.org.br/rede/admin/publicacoes/Jornal%20da%20Rede%20nº%2025.doc>>. Acesso em: 26 set. 2014.

\_\_\_\_\_. **Violência, Saúde e Trabalho (uma jornada de humilhações)**. São Paulo: EDUC, 2003

BARROCO, M. L. S. **Ética e serviço social: fundamentos ontológicos**. 8.ed. São Paulo, Cortez, 2010.

BERVIAN, P. A; CERVO, A. L. **Metodologia científica**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

CASTELLS, M. The informational economy and the new international division of labor. **International Labor Review**, 1989.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 10.ed. São Paulo: Cortez, 2009.

CUNHA, S. Assédio Moral pode causar acidentes no trabalho, **Revista Cipa 2010**. Disponível em: <[http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Revista\\_CIPA-2.pdf](http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Revista_CIPA-2.pdf)>. Acesso em: 16 jun. 15.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1992.

DEMO, P. **Pesquisa e informação qualitativa: aportes metodológicos**. Campinas: Papirus, 2001.

DI MARTINO, V. **Apuntes sobre el acoso psicológico**. Asociación andaluza contra El Acoso Moral Em El Trabajo. 2000. Disponível em: <[http://es.geocities.com/docu\\_asacamt/esp\\_mobbing](http://es.geocities.com/docu_asacamt/esp_mobbing)>. Acesso em: 1 dez. 2016.

EINARSEN, S.; SKOGSTAD, A. **Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations**. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2): 1996.

FORRESTER, V. **O horror econômico**. Tradução de Álvaro Lorencini. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 1997.

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

GUEDES, M. N. **Terror Psicológico no Trabalho**. São Paulo: LTR, 2003.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

HIRIGOYEN, M. F. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

\_\_\_\_\_. **Assédio moral**: a violência perversa no cotidiano. 7.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

LESSA, Sergio. **Para compreender a ontologia de Lukács**. 3.ed. Ijuí: Unijuí, 2012.

LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 1996.

\_\_\_\_\_. "Mobbing". 2000. Disponível em <<http://www.leymann.se/english/15100E.htm>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDONÇA, S. **A Industrialização Brasileira**. São Paulo: Moderna, 2004.

MUÇOUÇAH, Renato de Almeida Oliveira. **Assédio Moral nas Relações de Trabalho**: uma análise sob a perspectiva dos direitos humanos fundamentais dos trabalhadores. São Paulo: 2009.

NASCIMENTO, A. M. Observações sobre os direitos morais do trabalhador e suas formas de configuração e violação. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª região**, b.28, n. 51, Curitiba, jul/dez 2003.

PINHEIRO, N d'Ora. Assédio moral nas relações de trabalho. **CFESS Manifesta**, Brasília: 2011. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/cfess\\_manifesta\\_assedioFINAL.pdf](http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/cfess_manifesta_assedioFINAL.pdf)>. Acesso em: 7 mar. 2016.

PEDUZZI, M. C. I. Assédio Moral. **Rev. TST**, Brasília, v. 73, n. 2, abr/jun, 2007.

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

RUIZ, J. A. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. São Paulo: Atlas, 2010

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SENADO FEDERAL. Assédio. – Brasília , Coordenação de Edições Técnicas, 2016.

SCHMITZ, H.; CARVALHO, R. Q. **Automação, competitividade e trabalho**: a experiência internacional. São Paulo: Hucitec, 1988.

SOARES, A.; OLIVEIRA J. A. **Revista brasileira de saúde Ocupacional**, v. 37, n. 126, jul/dez., 2012. Disponível em:  
<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572012000200002&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200002&lang=pt)>. Acesso: 24 set. 2014.

SILVA, E. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4.ed. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em:  
<[http://200.17.83.38/portal/upload/com\\_arquivo/metodologia\\_da\\_pesquisa\\_e\\_elaboracao\\_de\\_dissertacao.pdf](http://200.17.83.38/portal/upload/com_arquivo/metodologia_da_pesquisa_e_elaboracao_de_dissertacao.pdf)>. Acesso em: 02 jun. 2016.

## APÊNDICE 1

### ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS TRABALHADORES

PERFIL		
NOME:		
IDADE:	COR:	SEXO:
PROFISSÃO:		
RENDA:		

1. Existe algum tipo de pressão para você não exercer seus direitos trabalhistas? (férias, pagamento de horas extras, licença médica)
  
2. Seu trabalho é criticado sistematicamente?
  
3. Você não possui o direito a dar opinião no cotidiano do trabalho? Não possui autonomia?
  
4. Sua presença é ignorada? Seus colegas, assim como você, são aconselhados a não conversarem?
  
5. Você é alvo de comentário maldosos frequentemente?
  
6. Sua vida particular é comentada ou questionada?
  
7. Já foi chamado(a) a atenção na frente de outros colegas?
  
8. Sempre se direcionam a você gritando?
  
9. Já recebeu agressões físicas ou ameaças?
  
10. Houve situações de excesso de tarefas e pressão para cumpri-las sem o tempo adequado?

## APÊNDICE 2

### ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM O EMPRESÁRIO

PERFIL		
NOME:		
IDADE:	COR:	SEXO:
PROFISSÃO:		
RENDA:		

1. Você sabe o que é assédio moral? Sabe suas características e como soube?
  
2. Quais as ações que a sua empresa elabora para a prevenção dessa prática?
  
3. Como é gerenciar uma empresa em um ramo tão desgastante e sufocante, sem atentar os direitos trabalhistas dos funcionários?
  
4. Como você trabalha sobre as seguintes categorias:
  - a) Atentado às condições de trabalho;
  - b) Isolamento e recusa de comunicação;
  - c) Atentados à dignidade;
  - d) Violência verbal, física ou sexual e sobre o tema do assédio moral no trabalho.

**ANEXO – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: AS REPERCUSSÕES DO ASSÉDIO MORAL NA VIDA DO TRABALHADOR desenvolvida por ANA CARLA DA COSTA. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por VIRZANGELA PAULA SANDY, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) 999693517. Afirmando que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é sobre o assédio moral no trabalho. Fui também esclarecido de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser respondida a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador e/ou seu orientador. Fui ainda informado de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Assinatura do (a) participante:

---

Assinatura do (a) pesquisador (a):

---

Assinatura da testemunha:

---