

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB CAMPUS I – CAMPINA GRANDE CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE – CCBS CURSO DE PSICOLOGIA

DOMINICK MONTEIRO GOMES DE BRITO

ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EM ESTÁGIO SUPERVISIONADO V

DOMINICK MONTEIRO GOMES DE BRITO

ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EM ESTÁGIO SUPERVISIONADO V

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel e Licenciada em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

B862a Brito, Dominick Monteiro Gomes de.

Assédio moral no Serviço público [manuscrito] : um relato de experiência em estágio supervisionado V / Dominick Monteiro Gomes de Brito. - 2017.

74 p.: il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2017.

"Orientação: Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva, Departamento de Psicologia".

1. Assédio moral. 2. Serviço público. 3. Psicologia organizacional. 4. Psicologia do trabalho. I. Título.

21. ed. CDD 158.7

DOMINICK MONTEIRO GOMES DE BRITO

ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EM ESTÁGIO SUPERVISIONADO V

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel e Licenciada em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva.

Aprovada em: 25/04/2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva (Orientador) Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Prof. Or. José Pereira da Silva (Examinador) Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Paula Ramos Oliveira Andrade (Examinadora)
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP (UEPB)

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter tornado possível a chegada deste momento.

A minha mãe, pelas orações, apoio e suporte constantes, ofertados a mim durante todo o percurso da graduação, até este período de conclusão. Minha gratidão por todos os esforços desprendidos em nome da minha educação e formação acadêmica, por toda minha vida. Devo à senhora todas as realizações de minha vida.

A Breno, por todo o apoio e suporte dedicados a mim durante a maior parte da minha graduação. Obrigada por sempre ter acreditado em mim, me incentivado e estado presente, me acompanhando não só nos bons momentos, como também nas horas difíceis. Devo à sua ajuda grande parte deste momento.

Ao meu orientador e supervisor de estágio, Prof. Dr. Edil Ferreira da Silva, que solicitamente acolheu a minha proposta de trabalho e me acompanhou em todos os momentos que precisei, transmitindo valiosos conhecimentos, conselhos e sugestões que tornaram possível a realização deste trabalho. Obrigada pela pessoa e profissional que demonstrou ser, foi um privilégio ser sua orientanda.

Às minhas supervisoras de estágio, Ana Paula Lima da Silva e Paula Ramos Oliveira Andrade, pela presteza, atenção e compreensão no acompanhamento por vocês feito em meu estágio. Obrigada pelos conhecimentos e recomendações transmitidos ao logo destas atividades de estágio.

Às assistentes sociais Albertina Feliz da Cruz e Juliana Grangeiro Sales Bezerra, que tornaram possível a abertura deste campo de estágio, essencial para a minha formação enquanto psicóloga. Obrigada pelo apoio e suporte dados na realização desta atividade.

À UEPB, à PROGEP e a todos os funcionários que, direta e indiretamente, contribuíram para a concretização de minha formação acadêmica.

RESUMO

O presente estudo relata o trabalho realizado a partir de um experiência de estágio em Psicologia Organizacional e do Trabalho, desenvolvido na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP da Universidade Estadual da Paraíba — UEPB. O estágio foi desenvolvido a partir da disciplina Estágio Supervisionado V e teve como objetivo oferecer uma abordagem à demanda de assédio moral levantada pelo referido setor da instituição. Apresentamos a revisão de literatura sobre o tema do assédio moral no serviço público, sua fundamentação teórica e o processo de constituição das atividades de estágio, que abarcaram tanto o estudo teórico sobre o assédio moral no serviço público como a realização de atividade prática junto aos servidores da instituição. A experiência evidenciou a importância do trabalho realizado principalmente no que diz respeito ao estabelecimento de uma lógica preventiva ao assédio moral na administração pública. Procuramos, assim, contribuir com o desenvolvimento de outras ações no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

Palavras-chave: Assédio moral; Serviço Público; Psicologia Organizacional e do Trabalho.

ABSTRACT

The present study reports the work done from an internship experience in Organizational and Work Psychology, developed at the Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP from Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. The internship was developed from Estágio Supervisionado V course curriculum and aimed to offer an approach to the demand for moral harassment raised by the aforementioned sector of the institution. We present the literature review on the subject of moral harassment in public service, its theoretical and process of constitution of the internship activities, which included both the theoretical study on moral harassment in the public service and the accomplishment of practical activity with institution's employees. The experience evidenced the importance of the work carried out mainly with regard to establishing a preventive logic to bullying in public administration. We thus seek to contribute to the development of other actions in the area of Organizational and Work Psychology.

Keywords: Moral harassment; Public service; Organizational and Work Psychology.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	7
2.	REVISÃO DE LITERATURA	8
3.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	26
	A nova organização de trabalho	25
	Qualificação do assédio moral no ambiente de trabalho	28
	Definição de assédio moral no trabalho	28
	Tipos de assédio moral no trabalho	29
	Métodos de assédio moral no trabalho	30
	O assédio moral como um problema organizacional	31
	Assédio moral no trabalho e suas consequências	34
	Assédio moral no serviço público	35
	Assédio moral e legislação	38
4.	CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E DO LOCAL DE	
	ESTÁGIO	48
5.	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO	62
6.	DISCUSSÃO	64
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
	REFERÊNCIAS	
	ANEXOS	

INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado das atividades desenvolvidas em decorrência do estágio curricular obrigatório na área de Psicologia Organizacional e do Trabalho, do Departamento de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. O estágio foi desenvolvido na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP da universidade. De acordo com dados da instituição (Site da UEPB, 2017), a PROGEP é responsável pelo gerenciamento de todas as questões relativas ao quadro funcional da universidade, operando como unidade de execução, registro e controle da rotina de trabalho da instituição, tendo como missão orientar e conduzir a política de desenvolvimento dos servidores.

As atividades foram esquematizadas a partir do conhecimento da demanda de assédio moral na instituição, levantada a partir da realização do mapeamento de risco da universidade pelo Setor de Saúde do Trabalhador e Serviço Social. Como parte integrante da PROGEP, este setor volta-se para o desenvolvimento de ações com vistas à promoção da saúde dos servidores da UEPB, partindo de uma visão psicossocial de saúde. Por assédio moral compreende-se como "qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, atitude), que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho" (Hirigoyen, 2006, p.17). Sendo considerado um risco à saúde do trabalhador, com consequências físicas e psíquicas, esta foi uma demanda presente no Mapa de Risco da instituição. O Mapa de Risco é compreendido como instrumento delegado aos próprios trabalhadores na detecção de fatores de risco à sua saúde física e mental, bem como na prevenção dos aspectos nocivos presentes no ambiente de trabalho.

Este trabalho pretende fazer uma análise da produção científica brasileira sobre o tema do assédio moral no serviço público, discorrer sobre sua conceituação, passando então para a descrição do processo de elaboração das atividades de estágio. Este partiu da necessidade da instituição em dar continuidade às suas ações voltadas para a demanda de assédio moral, levantada anteriormente quando da produção do Mapa de Risco. Pretende-se também discutir as repercussões da atividade para os trabalhadores e para a formação acadêmica da estagiária.

LEVANTAMENTO SISTEMÁTICO DOS ESTUDOS DESENVOLVIDOS SOBRE ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO

Ao longo de seu desenvolvimento, o capitalismo tem sido palco de transformações que se refletiram em mudanças substanciais nas condições de trabalho. Essas transformações trouxeram à tona, a partir do final da década de 1980 e início da década de 1990, o surgimento e introdução de novas formas de gestão de recursos humanos nas organizações, baseadas em novas concepções em ciências da gestão que privilegiam o gerenciamento em detrimento do trabalho. Em nome das novas formas de gestão, o ambiente de trabalho, entendido como um conjunto de condições internas e externas, passa por mudanças estruturais em suas práticas, processos e interações sociais, expondo o trabalhador a um cenário de constantes desafios por melhores resultados, a fim de garantir o emprego e sua empregabilidade (Freire, 2009; Dejours & Bègue, 2010).

Nesse contexto, a gestão por objetivos e a avaliação individualizada de desempenhos aparecem como meios de introduzir novos instrumentos de controle de qualidade e do próprio posto de trabalho. Através de elementos como a racionalização e elevação dos níveis de produção e do padrão de excelência dos resultados, e a intensificação das exigências de desempenho, que passa a ser analisado de forma individual e quantitativa, promovem-se mudanças que trazem efeitos negativos à subjetividade do trabalhador (Pagés *et al*, 1987; Antunes, 2005; Gaulejac, 2007; Faria & Meneghetti, 2007; Faria, 2009; Dejours & Bègue, 2010). Assim, configura-se um novo perfil de trabalhador, inserido em um contexto puramente econômico e orientado pela lógica da flexibilidade, e das relações de trabalho que, fundamentadas no individualismo, se tornam superficiais, utilitárias e temporárias (Sennett, 1999).

Diante da evolução dos métodos de organização do trabalho e das modalidades de dominação, há a desestruturação das organizações coletivas, como os sindicatos, e o enfraquecimento do sentimento de solidariedade entre os trabalhadores, dando lugar ao aparecimento de novas patologias relacionadas ao trabalho, compreendidas como patologias da solidão (Dejours, 2004). Dentre as patologias da solidão encontra-se o assédio moral (Dejours, 2004; Hirigoyen, 2006). Nesse contexto de quebra da solidariedade e superficialidade dos vínculos, o trabalhador muitas vezes de submete a situações constrangedoras e anti-éticas para manter-se vinculado à organização. Se estas situações ocorrem de forma constante e recorrente, configura-se, assim, o assédio moral

no trabalho, um processo intenso de violência psicológica contra o trabalhador (Przelomski, 2002). O assédio moral no trabalho é definido como "qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, atitude), que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho" (Hirigoyen, 2006, p.17),

Embora seja uma das facetas mais antigas das relações de trabalho, à qual estão submetidos trabalhadores em todo mundo, apenas na década de 1980 o tema passou a ser tratado como uma questão relevante na relação entre saúde e trabalho. Com a publicação da obra *Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano*, de Marie-France Hirigoyen, em 1998, amplia-se o campo de debate acerca desse fenômeno para diversos segmentos sociais (Heloani e Barreto, 2010). Dentre estes, insere-se o serviço público, como âmbito de trabalho em que o assédio moral assume traços especiais e é mais frequente, devido à estabilidade no vínculo funcional, impossibilitando o desligamento do trabalhador, salvo em casos de faltas graves ou por vontade própria (Hirigoyen, 2006; Bandeira, 2002; Spacil, Rambo e Wagner, 2004)

No intuito de conhecer a produção acadêmica acerca do assédio moral no serviço público, foi realizada uma revisão da literatura recente sobre esta temática, buscando-se fazer uma síntese a partir de vários estudos identificados e analisados segundo critérios e procedimento adequados, de modo a deixar clara a identificação das características dos estudos revisados (Pereira, 2010). Analisando a literatura brasileira sobre a temática nos últimos dez anos (2006 a 2016), verifica-se que a discussão sobre assédio moral no trabalho no Brasil perpassa por diversas áreas do conhecimento, como a Enfermagem (Valente e Sequeira, 2015; Cahú et al, 2014; Cahú et al, 2011; Caran, 2010) Psicologia (Ferreira et al, 2006), Educação e Saúde (Andrade et al, 2015) e Segurança e Saúde do Trabalhador (Câmara, Maciel e Gonçalves, 2012), tratando-se, pois, de um tema interdisciplinar, o que revela a intenção destas diferentes áreas de conhecimento em dar visibilidade ao tema. Porém, foi observado que em relação à esfera da Psicologia, os estudos sobre assédio moral no serviço público ainda são incipientes, haja vista a pequena contribuição desta área. Isso denota uma lacuna na produção científica sobre a temática, uma vez que, sendo um tipo de violência psicológica, apenas a partir da compreensão das consequências derivadas da ocorrência do assédio moral para a saúde psíquica do trabalhador é possível compreender em sua totalidade os prejuízos psicossociais e organizacionais causados por esse fenômeno, bem como a adoção de medidas eficazes de prevenção e combate à disseminação desta problemática no serviço público.

Com essa perspectiva, compreende-se que o conhecimento das produções científicas desenvolvidas sobre a temática permite a compreensão e o estabelecimento de indicadores de produção, bem como de critérios mais claros e precisos que sugiram aspectos a serem explorado em futuras publicações, a fim de contribuir para o amadurecimento da área (Oliveira *et al*, 2006). Assim, objetivou-se analisar artigos publicados no Brasil sobre o assédio moral no serviço público.

MÉTODO

Com o objetivo de analisar a produção científica voltada para o tema do assédio moral no serviço público, foi realizado um levantamento de artigos indexados com o assunto assédio moral no serviço público em todos os índices através da busca eletrônica às bases de dados PePsic (Periódicos Eletrônicos em Psicologia), SciELO (Scientific Eletronic Library Online) e LILACS (Literatura Latino Americana e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde). Essa escolha foi feita por essas bases consistirem em fontes cujos dados são significativos e de abrangência. O método utilizado foi a pesquisa bibliográfica, realizada durante o mês de março de 2017. A busca voltou-se para a produção acadêmica referente aos últimos dez anos (2006 a 2016), procurando, assim, revisar as produções mais recentes sobre o tema do "assédio moral no serviço público".

A partir de um levantamento inicial nas três bases de dados, foram encontrados 16 publicações no site do Pepsic, 56 publicações no site do Scielo e 92 publicações no site do LILACS, totalizando 164 publicações. Entretanto, a maioria destes estudos não apresentavam como tema principal o assédio moral especificamente no serviço público, tendo-se procedido, assim, ao uso dos critérios de inclusão e exclusão para compor a amostra. Os critérios de inclusão foram: estudos publicados no formato de artigo; artigos cujo tema principal fosse o assédio moral no serviço público; artigos publicados em português; artigos publicados dentro do intervalo entre 2006 a 2016, ou seja, nos últimos dez anos, de modo a ser possível fazer um apanhado da produção recente sobre o tema. Os critérios de exclusão foram: estudos publicados em formato de dissertações,

teses, capítulos de livros e resenhas; artigos publicados em língua estrangeira; artigos publicados há mais de dez anos.

Nesse sentido, do número total de publicações foram selecionados 7 artigos que versavam sobre o assédio moral no serviço público para compor a amostra, os quais foram analisados na íntegra. A análise dos estudos voltou-se para os objetivos, autoria, periódico de veiculação, método e principais contribuições de cada estudo. Em relação aos objetivos, periódico de veiculação e método foi realizada uma análise bibliométrica, que consiste em uma ferramenta de análise quantitativa de dados cujo objetivo é mapear a estrutura de um campo científico e analisar o comportamento e decisões dos pesquisadores na construção deste campo (Vanti, 2002). Em relação aos objetivos e principais contribuições, realizou-se análise de conteúdo a partir da leitura minuciosa dos artigos, e posterior elaboração de três categorias distintas de acordo com a principal temática abordada, dentro das quais os estudos foram agrupados. As categorias são (1) caracterização de situações de assédio moral, (2) organizações de trabalho propícias ao assédio moral, e (3) medidas de prevenção e combate ao assédio moral (Moraes, 1999).

Em relação à categoria (1) caracterização de situações de assédio moral, foram agrupados os estudos que se voltaram para identificação de situações de assédio moral em grupos ocupacionais específicos. Na categoria (2) organizações de trabalho propícias ao assédio moral, foram reunidos os estudos que refletiram sobre a contribuição da organização de trabalho para o aparecimento do assédio moral. E na categoria (3) medidas de prevenção e combate ao assédio moral, foram agrupados os estudos que discutiam ações desenvolvidas frente a situações de assédio moral.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir são relatados os resultados e discussão a partir da análise dos 7 artigos que compõem a mostra desse estudo. Nesse quesito, os artigos serão analisados a partir da revisão bibliométrica e da análise de conteúdo dos artigos levantados. A análise bibliométrica levará em conta a autoria, periódico de veiculação e tipos de estudos, e a análise de conteúdo será desenvolvida a partir da discussão das três categorias temáticas construídas: (1) caracterização de situações de assédio moral, (2) organizações de trabalho propícias ao assédio moral e categoria (3) medidas de prevenção e combate ao assédio moral. O quadro 1 apresenta os artigos publicados nas bases de dados Scielo,

Pepsic e Lilacs sobre o assédio moral no serviço público, descrevendo autoria, ano de publicação, título, periódico de veiculação, tipo de estudo e objetivo.

Análise Bibliométrica

Autoria

Foi realizado um levantamento sobre a formação acadêmica dos primeiros autores de cada um dos 7 artigos da amostra. Desse total, 2 trabalhos foram escritos pelo mesmo autor (Cahú *et al*, 2011; 2014), sendo os demais escritos por autores diferentes. Constatou-se que dos 6 autores, 3 (50,0%) possuíam doutorado. Em relação às áreas de conhecimento, constatou-se que 3 eram de enfermagem (50,0%), 2 eram de psicologia (33,3%) e 1 era de ciências da saúde (16,6%). Esses resultados assinalam que a área de enfermagem compreende a metade dos estudos nacionais sobre o assédio moral no serviço público, seguida pela área de psicologia, cujas publicações ainda apresentam-se em número reduzido. A temática psicológica, mais especificamente as consequências psicossociais da ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho aparece apenas em 2 estudos (Andrade *et al*, 2015; Valente e Sequeira, 2015), embora o assédio moral no trabalho seja considerado um tipo de violência psicológica cuja repercussão causa prejuízos psicossociais para o indivíduo.

Quadro 1: Descrição dos artigos publicados nas bases de dados *Scielo, Pepsic e LILACS* sobre assédio moral no serviço público de acordo com autoria, ano de publicação, título, periódico de veiculação, tipo de estudo e objetivo.

Autoria/Ano	Título	Periódico	Tipo de	Objetivo
			Estudo	
Valente e	A organização	Revista	Artigo de	Identificar na
Sequeira	do trabalho	Portuguesa de	reflexão	literatura a
(2015)	docente e	Enfermagem		ocorrência do
	ocorrência de	de Saúde		Assédio Moral no
	assédio moral	Mental		Trabalho em
	no ensino			docentes-
	público			enfermeiros e
	superior de			Refletir sobre a
	enfermagem			ocorrência do
				Assédio Moral no
				Trabalho e sua
				relação com a
				organização do
				trabalho no ensino
				público superior.
Andrade et	Assédio moral	Trabalho,	Pesquisa	Investigar como os
<i>al</i> (2015)	na atenção	Educação e	qualitativa	profissionais de
	básica segundo	Saúde		enfermagem
	os profissionais			compreendem o
	de enfermagem			assédio moral, bem
				como identificar
				essas situações
				vivenciadas pelos
				profissionais dessa
				área, suas causas e
				consequências para
				a saúde desses
				trabalhadores.

Silva et al	Assédio moral:	Revista de	Pesquisa	Investigar a
(2015)	estudo com	Pesquisa:	quantitativa	ocorrência da
	enfermeiros da	Cuidado é		prática do assédio
	estratégia saúde	Fundamental		moral no ambiente
	da família	Online		de trabalho de
				enfermeiros da
				Estratégia Saúde da
				Família; averiguar
				quem são os
				assediadores;
				identificar as
				características dos
				agressores; verificar
				as consequências da
				prática do assédio
				moral para a saúde
				do profissional.
Cahú et al	Situações de	Acta Paulista	Pesquisa	Investigar situações
(2014)	assédio moral	de	quantitativa	de assédio moral
	vivenciadas por	Enfermagem		vivenciadas por
	enfermeiros no			enfermeiros em seu
	ambiente de			ambiente de
	trabalho.			trabalho.
Câmara,	Prevenção e	Revista	Pesquisa	Descrever as
Maciel e	combate ao	Brasileira de	qualitativa	medidas adotadas e
Gonçalves	assédio moral	Saúde		colocadas em
(2012)	entre servidores	Ocupacional		prática na
	públicos do			implantação da
	estado do Ceará			primeira Comissão
				de Combate e
				Prevenção ao
				Assédio Moral e
				avaliar o processo

				de capacitação.
Cahú <i>et al</i>	Produção	Revista	Revisão	Caracterizar a
(2011)	científica em	Gaúcha de	integrativa de	produção científica
	periódicos	Enfermagem	literatura	sobre os cenários do
	online acerca da			assédio moral em
	prática do			periódicos online
	assédio moral:			nas áreas de Saúde,
	uma revisão			Ciências Sociais e
	integrativa ¹			Humanas, no
				período de 2002 a
				2010.
	Assédio moral	Acta Paulista	Pesquisa	Identificar a
Caran et al	entre docentes	de	quantitativa	existência de
(2010)	de instituição	Enfermagem		assédio moral (AM)
	pública de			entre os docentes de
	ensino superior			uma instituição
	do Brasil			pública de ensino
				superior do Brasil.
Ferreira et al	Situações de	Psicologia em	Pesquisa	Investigar a
(2006)	assédio moral a	Revista	qualitativa	influência do
	trabalhadores			contexto de trabalho
	anistiados			nas situações de
	políticos de			assédio moral, em
	uma empresa			categoria
	pública			profissional
				vinculada a uma
				empresa pública.

Periódico de veiculação

No que diz respeito ao tema central de interesse dos periódicos, constatou-se que a maioria das publicações pertencem a revistas da área de enfermagem, contabilizando 4 estudos (57,1%). O restante das publicações foram distribuídas em revistas cujo tema central foram educação e saúde, com 1 estudo (14,2%), segurança e saúde do trabalhador, com 1 estudo (14,2%) e psicologia, também com 1 estudo (14,2%).

Foi constatada uma conformidade entre o tema central de interesse dos periódicos e a formação acadêmica dos autores dos estudos, visto que 50% dos autores possuíam formação na área de enfermagem e 57,1% dos periódicos dedicam-se à mesma área de conhecimento. Essa predominância de estudos sobre o assédio moral especificamente na área da enfermagem está em consonância com dados da OIT (2005) que apontam ser o setor da saúde mais propenso ao aparecimento de assédio moral devido às características dos serviços prestados e ao meio ambiente de trabalho, cuja rotina é caracterizada por longas horas de trabalho em plantões. A estrutura de trabalhado nas organizações hospitalares apresenta certos aspectos que favorecem a ocorrência de assédio moral na área de enfermagem, como a existência de uma rígida estrutura entre médicos e enfermeiros, supervalorização da hierarquia e sujeição da categoria de enfermagem a exigências físicas e emocionais configuram um ambiente de trabalho propiciador de efeitos negativos, dentre eles o assédio moral (Fontes; Pelloso; Carvalho, 2011).

Tipo de Estudo

Em relação aos tipos de estudo, a análise dos artigos apontou que os estudos sobre assédio moral no serviço público dividiram-se em tipologias distintas de pesquisa. Dos 7 estudos pesquisados, 2 (28,5%) eram estudos teóricos, e os 5 (71,4%) restantes eram de natureza empírica. Destes, 3 (60,0%) eram estudos de metodologia qualitativa e 2 (40,0%) eram de metodologia quantitativa. Observa-se, assim, uma preferência pelo método qualitativo de análise de dados, o que pode indicar a crescente preferência por pesquisas qualitativas no campo da saúde (Turato, 2005), visto que a maioria das publicações é da área de enfermagem.

Assim, os artigos que optaram pelo método qualitativo apresentaram alta validade interna, ou seja, seus resultados focalizaram especificidades dos grupos

estudados, mas apresentam limitações em termos de possibilidade de generalização para outros grupos (Serapioni, 2000). Entretanto, essa impossibilidade de generalização dos achados sobre o assédio moral no trabalho é contrabalanceada pelo nível de profundidade da análise dos dados, que permite ultrapassar a mensagem manifesta das falas e discursos e abordar os significados latentes dos resultados de pesquisa (Minayo; Sanches, 1993). Já os artigos de natureza quantitativa apresentaram alta validade externa, ou seja, seus resultados são generalizáveis a partir de uma amostra representativa (Serapioni, 2000).

Dessa forma, é possível compreender que as duas abordagens de pesquisa não são adequadas nem inadequadas, e sim complementares, sendo importante dispor de dados obtidos a partir de metodologias qualitativas e quantitativas, a fim de garantir um razoável grau de validade externa e interna e evitar uma postura epistemológica reducionista ou ideológica diante dos métodos de pesquisa a serem utilizados (Serapioni, 2000). Nesse sentido, os resultados apresentados quanto aos tipos de estudos desenvolvidos sobre assédio moral no serviço público revelam uma preferência por estudos qualitativos em detrimento de dos estudos quantitativos, visto que a partir da combinação de métodos qualitativos e quantitativos torna-se possível analisar o fenômeno sob outras perspectivas.

Análise de Conteúdo Caracterização de situações de assédio moral

A categoria denominada *Caracterização de situações de assédio moral* reúne os estudos que foram desenvolvidos a partir da investigação de situações de assédio moral vivenciadas por grupos ocupacionais específicos atuantes em setores públicos, ou seja, o assédio moral foi constatado a partir da análise dessas situações. Fazem parte dessa categoria 3 (42,8%) artigos da amostra, que buscaram compreender as situações de assédio moral entre enfermeiros atuantes no setor da saúde pública (Andrade *et al*, 2015; Cahú *et al*, 2014) e entre docentes do ensino superior público (Caran *et al*, 2010). Os resultados desses estudos apontaram que, embora se tratem de setores distintos, o assédio moral é um fenômeno disseminado nas relações de trabalho no serviço público,

gerando situações humilhantes ou vexatórias que reduzem da vítima a capacidade de

defesa e impõem um elevado grau de sofrimento no trabalho (Mattos, 2009).

O estudo de Andrade *et al* (2015) teve como objetivo analisar a compreensão acerca do assédio moral de enfermeiros atuantes em unidades de saúde da família através de um apanhado de situações de assédio moral vivenciadas por esses trabalhadores. Os autores destacam que esses profissionais possuem conhecimento acerca da prática do assédio moral, apontando que este fenômeno é bastante disseminado entre enfermeiros e técnicos de enfermagem que trabalham na atenção básica. As situações mais relatadas pelos trabalhadores foram vivências de humilhação, constrangimento e perseguição, por meio de gritos e comentários ofensivos à competência profissional e a aspectos pessoais dos trabalhadores, de modo sistemático, com o intuito de desestabilizar psicologicamente o assediado, degradar suas condições de trabalho e excluí-lo do ambiente laboral. O estudo também constatou ser o assédio moral do tipo descendente o mais perceptível no âmbito da atenção básica.

O estudo de Cahú et al (2014) teve como objetivo analisar o assédio moral entre enfermeiros atuantes em unidades básicas de saúde e hospitais da rede pública a partir do levantamento de situações de assédio relatadas por esses trabalhadores. Semelhante ao estudo de Andrade et al (2015), os autores apontaram como mais relatadas as situações sistemáticas de atentado à competência profissional e pessoal do trabalhador, através de críticas injustas e exageradas ao trabalho e comentários ofensivos quanto a aspectos pessoais do assediado, com o intuito de deteriorar propositalmente as condições de trabalho, impedindo a permanência e crescimento profissional do trabalhador. Além disso, os autores também apontaram como situações de assédio moral ocorrências sistemáticas de violência verbal e ações de isolamento e recusa de comunicação vivenciadas pelos enfermeiros. Ambos os estudos reafirmaram a importância e necessidade de adoção, por parte da enfermagem, de medidas de prevenção e combate a esse tipo de sofrimento psíquico no trabalho, hajam vistas as consequências negativas do assédio moral para a saúde física e psíquica do trabalhador e para o ambiente de trabalho.

Já o estudo de Caran *et al* (2010), por sua vez, voltou-se para a análise de situações de assédio moral vivenciadas por professores de uma instituição pública de ensino superior, destacando ser o assédio moral um fenômeno comum no ambiente universitário, por serem comuns nesse local de trabalho a existência de situações que propiciem relações de rivalidade entre superior e subordinado e entre colegas de trabalho. No caso do estudo em tela, essa realidade foi observada a partir da constatação de situações de assédio moral do tipo horizontal, vivenciadas entre os próprios docentes,

como casos de ofensas, gritos, críticas, ameaças e difamações, e situações de assédio moral descendente, vivenciadas entre docentes e chefes/superiores, como casos de pressão exercida pela chefia, uso do poder hierárquico para determinar tarefas nem sempre compatíveis com a possibilidade do subordinado e posicionamentos dúbios dependendo da conveniência. Da mesma forma que os estudos anteriormente relatados, este trabalho reiterou a necessidade de busca e emprego de soluções institucionais para o problema do assédio moral no trabalho, devido aos prejuízos para a saúde do trabalhador e para o ambiente de trabalho universitário.

Os resultados dos estudos dessa categoria corroboram Freire (2009), no sentido de que o assédio moral pode se dar de diversas formas, como situações de degradação moral e profissional da vítima, através de comentários pejorativos sobre sua vida pessoal, divulgação de informações falsas sobre sua conduta e inferiorização e humilhações diante de colegas ou superiores. As situações de assédio moral no trabalho são, portanto, tentativas de desestabilizar a vítima emocional e profissionalmente, com o objetivo de fazê-la perder a autoconfiança e o interesse pelo trabalho. Assim, os resultados revelam a importância de se investigar as situações características de assédio moral no serviço público de modo a ser possível a aplicação de medidas de prevenção e promoção de saúde do trabalhador vítima de assédio moral.

Organizações de trabalho propícias ao assédio moral

A categoria *Organizações de trabalho propícias ao assédio moral* reúne os estudos que tiveram como objetivo investigar o assédio moral sob a perspectiva da organização de trabalho, ou seja, o assédio moral foi analisado com ênfase no modo como o trabalho é organizado no setor público. Compõem essa categoria 3 (42,8%) artigos, que buscaram refletir sobre a contribuição da organização de trabalho para a ocorrência de assédio moral no ensino superior público (Valente e Sequeira, 2015), identificar os cenários organizacionais de ocorrência de assédio moral (Cahú *et al*, 2011), e avaliar a influência do contexto de trabalho na ocorrência de assédio moral em uma empresa pública (Ferreira *et al*, 2006). A partir dos resultados desses estudos, observou-se que, de maneira geral, o modo de organização do trabalho no serviço público oferece condições propícias ao aparecimento do assédio moral, dentre as quais a prática do abuso de poder é o mais presente.

O estudo de Valente e Sequeira (2015) teve como objetivo refletir, a partir de revisão de literatura, sobre a relação entre assédio moral entre docentes-enfermeiros e a organização de trabalho no ensino público superior de enfermagem. O estudo apontou que estes trabalhadores estão inseridos em uma organização de trabalho no serviço público que tem como uma das características não ser regida por normas internas de regulamentação e fiscalização do tempo e dos horários de trabalho. Os autores assinalam que esse tipo de organização colabora para o aparecimento do assédio moral no trabalho, uma vez que contribui para a consolidação de um ambiente de trabalho permissivo e sem limites quanto ao uso do poder, criando-se, dessa forma, uma cultura organizacional que consente e incentiva a ocorrência de assédio moral.

O estudo de Cahú et al (2011) objetivou caracterizar a produção científica sobre os cenários organizacionais de assédio moral no trabalho. Os autores relataram a ocorrência de assédio moral em distintos tipos de organizações, como os órgão privados e públicos. O serviço privado é considerado um cenário prático de assédio moral devido ao modo de gerenciamento pautado em um sistema extremamente competitivo. Esse cenário leva os trabalhadores a uma situação de vulnerabilidade devido ao acúmulo de atribuições, pressões pela produção e ao processo de reestruturação gerado pelo advento das novas tecnologias. O serviço público também é identificado como o ambiente de trabalho onde o assédio moral é mais marcante, devido ao despreparo de alguns chefes, que muitas vezes ocupam funções de comando a partir de amizades ou relações políticas ou de parentesco, e não por qualificação, preparação técnica ou mérito próprio. Também foi constatado que a prática de enxugamento dos quadros funcionais, através de programas de demissões voluntárias e da não reposição de trabalhadores afastados ou aposentados, são fatores que contribuem para o assédio moral neste setor. Esse estudo evidenciou como mais comum para o servidor público o assédio moral do tipo descendente, proporcionado pelo abuso de poder e pelo mal uso da discricionariedade, que passa a ser mais um meio de opressão e cerceamento dos direitos do servidor em função de interesses ilícitos e obscuros do serviço público.

Já o estudo de Ferreira *et al* (2006) voltou-se para a análise da relação entre a organização do trabalho, condições de trabalho e relações sociais de trabalho na ocorrência de assédio moral entre trabalhadores anistiados políticos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). Os achados desse estudo revelaram a existência de uma organização de trabalho rígida, com a segregação física dos trabalhadores entre uma área administrativa e outra operacional, condições de trabalho

insalubres para digitadores e carteiros, e relações de trabalho permeadas por situações sistemáticas de constrangimento, ameaças e humilhações aos trabalhadores, que eram proporcionadas e enfatizadas pelas chefias como métodos de punição e controle dos trabalhadores. A partir disso, os autores concluíram que os fatores que levaram à ocorrência de assédio moral tinham ligação mais direta com as relações sociais de trabalho da empresa, onde era comum o abuso de autoridade por parte das chefias.

Em síntese, os estudos agrupados nessa categoria revelaram que no serviço público o modo de organização do trabalho é marcado por algumas especificidades, como a supervalorização da hierarquia, paternalismo nas relações e apego ao poder (Pires; Macêdo, 2006). Essas características estão no bojo dos significados, interpretações e valores que demarcam as relações sociais de trabalho neste setor e constituem elementos propiciadores de assédio moral, visto que nos três estudos o tema do abuso de poder entre chefia e subordinados se fez presente. Esses resultados corroboram Hirigoyen (2006), no sentido de que no serviço público o assédio moral não está relacionado à produtividade e exigência de lucro ligado ao capitalismo e à globalização, e sim às disputas pelo poder, que são frequentes e dificilmente controladas e punidas devido à própria estrutura hierarquizada e burocrática da administração pública. Neste caso, é possível inferir que as estruturas e políticas organizacionais ou gerenciais por vezes abusivas e inadequadas do serviço público são permeadas por uma violência que levam ao controle e sujeição do outro no ambiente de trabalho.

Medidas de prevenção e combate ao assédio moral

Na categoria *Medidas de prevenção e combate ao assédio moral* incluem-se trabalhos que tiveram como objetivo discutir aspectos relativos à prevenção e combate ao assédio moral a partir de intervenções baseadas em ações administrativas no setor público. Faz parte dessa categoria 1 (14,2%) estudo, que buscou descrever as medidas adotadas e colocadas em prática na implantação do Projeto de Prevenção e Combate ao Assédio Moral dos Servidores Públicos da Administração Direta do Estado do Ceará (Câmara, Maciel e Gonçalves; 2012). Os autores relataram a instalação da primeira Comissão Setorial de Combate ao Assédio Moral no Trabalho (CS) no âmbito de uma secretaria do Estado do Ceará, que contou com o processo de treinamento de seus membros e a criação do Manual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na

Administração Pública, que estabelecia as etapas de ação adotadas em casos de assédio moral.

Essas etapas iniciavam-se com o recebimento da queixa de assédio moral, procedendo-se à indicação de um relator para a investigação no local de trabalho e construção de parecer sobre o caso após contato com o denunciado. De modo geral, a CS era compreendida por seus membros como uma ação voltada para a identificação, orientação, prevenção e punição a casos de assédio moral. Nessa atuação, fatores como atitudes da chefia, apoio da gestão e crença na efetividade da comissão por parte dos funcionários foram relatados como elementos que contribuem para a eficiência do trabalho da CS. Em relação ao processo de treinamento, o estudo apontou entre os membros da comissão a ocorrência de ceticismo acerca do trabalho da CS, falta de engajamento da equipe e insuficiente grau de conhecimento sobre o assédio moral, além de certo receio em fazer parte da CS, devido à possibilidade de represálias e de eles mesmos serem assediados no futuro.

A partir disso, os autores concluíram que o treinamento voltado aos procedimentos de investigação, com capacitação e seleção minuciosa dos membros da CS, e apoio institucional são aspectos imprescindíveis à implantação e eficácia desse tipo de intervenção voltada à prevenção e combate ao assédio moral. Além disso, é relatada a necessidade de análise das relações sociais no contexto organizacional, a fim de se identificar características da cultura organizacional das instituições públicas favoráveis ou não às intervenções dessa natureza. Esse dado é corroborado por Glina e Soboll (2012), no sentido de que o desenho da intervenção em assédio moral deve considerar o contexto organizacional e envolver os vários atores sociais, com especial importância para o papel da alta gerência, visto o assédio moral no trabalho ser fruto da forma de organização do trabalho e das relações humanas presentes neste contexto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto científico nacional faz-se cada vez mais relevante a avaliação da produção científica acerca de determinado tema. Atualmente, o acesso a produções em bases de dados online tem possibilitado uma maior e mais rápida disseminação do conhecimento científico produzido nas diversas áreas do conhecimento científico. A

avaliação e posterior divulgação da produção científica permite, assim, traçar o perfil das pesquisas realizadas sobre temas específicos em determinados espaços temporais (Oliveira *et al*, 2006). Nesse sentido, este levantamento sistemático de estudos sobre assédio moral no serviço público teve como objetivo analisar os artigos publicados sobre essa temática nos últimos 10 anos em três bases de dados nacionais, a fim de caracterizar o cenário da produção científica sobre o tema.

A partir da análise dos artigos, constatou-se um reduzido número de produções nacionais publicadas entre os anos de 2006 a 2016 nas bases de dados *Scielo*, *Pepsic* e *LILACS* sobre assédio moral no serviço público, motivo pelo qual apenas 6 artigos compuseram a amostra do presente estudo. Destes, verificou-se que são em sua maior parte estudos qualitativos (60,0%), seguidos por estudos de natureza teórica (28,5%). Essa tendência denota uma relativa dificuldade de generalização dos achados dos estudos, e sugere o desenvolvimento de estudos voltados para uma análise menos particularizada dos contextos de assédio moral e com maior poder de abrangência dos resultados, a fim de enriquecer o campo científico sobre esse tema. Sobre a área de conhecimento dos artigos, constatou-se uma reduzida participação da área da Psicologia na produção de conhecimento científico sobre o tema, com menos da metade (33,3%) das produções, visto que a metade das publicações pertencia à área de enfermagem (50,01%) e foram publicadas em periódicos vinculados à mesma área (57,1%).

Em relação aos objetivos e principais contribuições dos artigos, constatou-se que os estudos abordaram o fenômeno do assédio moral em seus aspectos situacionais e organizacionais. Os estudos que voltaram-se para a análise de situações de assédio moral no serviço público traziam em seu bojo discussões quanto à similaridade de ocorrência de assédio moral em diversos campos de atuação do setor público, enfatizando as diversas estratégias utilizadas pelo agressor. Por sua vez, os estudos que abordaram a relação entre organização de trabalho e assédio moral voltaram-se para a análise dos cenários organizacionais de surgimento de assédio moral, enfatizando o modo como o trabalho é organizado neste setor, ao passo que o estudo que versava sobre medidas de prevenção e combate ao assédio contemplou a análise de uma intervenção no serviço público.

A presente revisão de literatura contribuiu com a exposição de um panorama geral acerca da produção científica sobre assédio moral no serviço público nos últimos 10 anos, a partir de um recorte de pesquisa que circunscreveu bases de dados nacionais. Apesar do pouco referencial teórico levantado, verifica-se que a produção científica

sobre o tema ainda apresenta lacunas próprias de um campo e de um objeto de estudo cuja construção conceitual é recente. Foi possível perceber que embora existam estudos voltados para a investigação das situações e condições organizacionais de ocorrência de assédio moral no trabalho, há uma carência de estudos que reflitam sobre os impactos pessoais e organizacionais decorrentes do assédio moral.

Nesse sentido, a temática psicológica emerge como campo propício ao desenvolvimento de novos estudos, uma vez que também se constata carência de estudos que primem pelas consequências psicossociais decorrentes do assédio moral no ambiente de trabalho. Diante disso, sugere-se que a Psicologia possa contribuir para a compreensão deste tema, dado ser o assédio moral um tipo de violência psicológica cujas implicações psicossociais para o trabalhador em sua vida pessoal e profissional não podem ser esquecidas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A nova organização de trabalho

Durante as últimas décadas no século XX, as sociedades modernas vêm sendo marcadas por intensas e simultâneas transformações econômicas, sociais e culturais que se refletiram no mundo do trabalho em transformações nos modelos produtivos e organizativos. A partir da transição dos modelos Taylorista-Fordista para o modelo Toyotista de produção há uma mudança da lógica de racionalização da produção, fragmentação e repetição do trabalho e uso de mão de obra pouco qualificada característica do Taylorismo-Fordismo, para a lógica da produção flexível sob demanda e uso de mão de obra qualificada e multifuncional (Antunes, 2014).

Com o advento da globalização e do neoliberalismo há a supervalorização do aspecto econômico, levando as empresas ao imperativo de adequação às novas demandas de mercado e às constantes e transitórias inovações tecnológicas. Essas mudanças alteram não somente a importância e dinâmica social e cultural das organizações, mas também a forma de organização do trabalho, incluindo-se os modelos de gestão (Freitas, Heloani e Barreto, 2009). Baseados na flexibilidade toyotista, as novas formas de gestão trazem em seu bojo o estímulo ao individualismo e à competição típicos do novo paradigma econômico, cuja ordem é a elevação dos índices de produtividade (Silva, 2015).

Atreladas ao ideal de produtivismo, as organizações flexíveis passam a buscar incessantemente a acumulação crescente de capital por meio da expansão dos diversos modos de extração do sobretrabalho (Antunes, 2014). O desenvolvimento tecnológico e a aquisição de novos mercados consumidores através de reestruturações em seu interior são encarados como "necessárias" ao alcance das metas de produtividade e à consequente sobrevivência das empresas no cenário econômico atual. É preciso exportar, aumentar e garantir mercados, eliminar a concorrência através de processos de compra, fusão e parecerias com outras empresas e intensificar o desenvolvimento da tecnologia de informática. A gradual eliminação de postos de trabalho devido à disseminação do uso da tecnologia trouxe o aumento do desemprego, tornando os trabalhadores submissos ao processo de precarização das condições do trabalho, à diminuição dos salários e à sobrecarga de trabalho (Freitas, Heloani e Barreto, 2009).

Diante destas transformações no âmbito produtivo e tecnológico, as empresas passam por um realinhamento estratégico na forma de gerir os recursos humanos, já que a organização do trabalho fundada no modelo taylorista-fordista não satisfaz mais ao contexto atual. Surge, então, uma nova forma de gestão, traduzida em uma série de exigências, pressões e cobranças por resultados quantitativos crescentes (Antunes, 2014; Freire, 2008). Seu fundamento básico é a submissão dos valores sociais aos valores ditados pelo mercado, conduzindo os trabalhadores a uma busca frenética por resultados muitas vezes inatingíveis, o que se traduz em um tipo de sofrimento caracterizado pelo enfraquecimento dos valores coletivos e valorização da cultura do individualismo. Há, assim, a construção de um cenário organizacional marcado pela intensificação da exploração da força de trabalho, esfacelamento da legislação protetiva dos direitos do trabalhador e o enfraquecimento dos sindicatos e coletivos de trabalho (Silva, 2015; Alves, 2009).

De acordo com Dejours e Bègue (2010), a introdução desse novo referencial de gestão de gestão dos recursos humanos traz à tona a avaliação individualizada de desempenho como um novo método de organização do trabalho tanto nas empresas privadas como no serviço público. Tendo como princípio o uso de técnicas objetivas e quantitativas de mensuração, esse método é compreendido como um meio objetivo de avaliar o trabalho de cada indivíduo e estabelecer um comparativo com o trabalho dos outros assalariados a partir da mensuração dos resultados. Entretanto, devido à inseparabilidade entre o trabalho e o não-trabalho, é impossível mensurar o trabalho propriamente dito, visto que somente é possível saber onde o trabalho começa, mas não há meios de se delimitar, por regras generalizáveis, a forma como o trabalho se expande para além do tempo e do local de trabalho, não havendo, pois, qualquer vínculo de proporcionalidade entre trabalho e resultado do trabalho.

Nesse sentido, a adoção do método de avaliação quantitativa e individualizada do desempenho induz à concorrência não só entre serviços, mas também entre os próprios trabalhadores, garantindo a elevação da produtividade por meio do sacrificio da subjetividade do trabalhador. Produzem-se, assim, um cenário de violência que desestrutura o trabalho coletivo, a cooperação e o viver-junto no trabalho, intensificando o surgimento das patologias mentais advindas do trabalho e o crescimento das patologias de assédio (Dejours, 2004a; Dejours e Bègue, 2010). Segundo Dejours (2004a)

As consequências desses princípios da organização do trabalho são, de um lado, o crescimento extraordinário da produtividade e da riqueza, mas, de outro, a erosão do lugar acordado à subjetividade e à vida no trabalho. Disto resulta um agravamento das patologias mentais decorrentes do trabalho em crescimento em todo o mundo ocidental, o surgimento de novas patologias, em particular os suicídios nos próprios locais de trabalho — o que não acontecia jamais antes da virada neoliberal — e o desenvolvimento da violência no trabalho, a agravação das patologias da sobrecarga, a explosão das patologias do assédio (Dejours, 2004a, p. 34).

Diante do exposto, a lógica passa a ser a de cada-um-por-si, na qual as relações entre os colegas e os sentimentos de lealdade, confiança e ajuda mútua são desgastados em um cenário cada vez mais marcado pela rivalidade, na qual cada trabalhador vai, aos poucos, adotando a duplicidade, a dissimulação e má-fé como regra de conduta. Há, portanto, a quebra do sentimento de solidariedade entre os trabalhadores e o aparecimento da solidão como preponderante na relação subjetiva frente ao trabalho (Dejours e Bègue, 2010). Para Dejours (2004b),

Todas as formas clássicas de solidariedade estão em processo de desestruturação – e não apenas as estratégias coletivas de defesa. Diante dos constrangimentos do trabalho, todos se encontram, psicologicamente, cada dia mais só... Todas as novas patologias relacionadas com o trabalho, hoje, são, antes, patologias da solidão (Dejours, 2004b, p.17).

Com a ausência da solidariedade nas novas relações de trabalho, em que se exige do trabalhador a total submissão à organização, a hostilidade, competição, culpa e desconfiança são os sentimentos que conduzem à desestruturação das defesas coletivas e da solidariedade e que fundamentam as patologias de assédio como patologias da solidão (Dejours, 2004; Hirigoyen, 2006; Freitas, Heloani e Barreto, 2009). Como fontes de riscos laborais e de desgastes psicossociais, as patologias da solidão encontram no isolamento e no silêncio o caminho para a ocultação do sofrimento e do adoecimento típicos do assédio moral, gerando condições de trabalho que estão em concordância com a ocorrência deste fenômeno no ambiente laboral (Silva, 2015).

Qualificação do assédio moral no ambiente de trabalho

Definição de assédio moral no trabalho

O assédio moral no trabalho é um fenômeno mundial, estudado por diferentes autores em diferentes países. Segundo Freitas, Heloani e Barreto (2009), o assédio moral é conceituado como:

Uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional (2009, p. 37).

O assédio moral no trabalho foi inicialmente estudado por Hans Leymann no início da década de 1980, recebendo a nomenclatura de *mobbing* ou *psicoterror* no ambiente de trabalho. Segundo Leymann (1980 apud Meneses, 2002) o assédio moral no trabalho é:

A deliberada degradação das condições de trabalho através do estabelecimento de comunicações não éticas (abusivas), que se caracterizam pela repetição, por longo tempo, de um comportamento hostil de um superior ou colega (s) contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura (2002, p.190).

Em outras palavras, o assédio moral no trabalho diz respeito a um processo de terror psicológico em que um trabalhador é selecionado como alvo de constantes atos de violência física ou psíquica, executados por um ou mais trabalhadores, com o objetivo de persegui-lo, difamá-lo, isolá-lo e desestabilizá-lo.

O termo assédio moral foi utilizado pela primeira vez por Marie France Hirigoyen em 1998, para descrever a violência perversa no ambiente familiar e no ambiente de trabalho. Para Hirigoyen (1998), o assédio moral no trabalho é toda

Conduta abusiva que se manifesta notadamente por comportamentos, palavras, atos, gestos, que podem causar danos, personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica de uma pessoa, colocando em risco o emprego desta ou degradando o clima de trabalho (Hirigoyen, 1998, p. 55).

Hirigoyen aponta para a distinção entre fatos violentos pontuais no ambiente familiar e a violência que tenciona destruir psiquicamente o outro no ambiente de trabalho. Essa distinção é corroborada por Margarida Barreto que, a partir de sua atuação junto aos sindicatos, realizou uma vasta pesquisa sobre assédio moral em empresas de diversos setores da cidade de São Paulo (Silva, 2015). A partir desses estudos, compreende-se que, nas organizações, o assédio moral é fruto da inveja de poder e da perversidade do agressor, que se vê ameaçado pelo poder do outro, seja ele real ou imaginário, ou por algum atributo da vítima, como competência, beleza ou relacionamento social (Freitas, Heloani e Barreto, 2009).

Inspirado pelos estudos de Hirigoyen (1998), o uso da expressão assédio moral surge no Brasil em 1999, no âmbito do Direito Administrativo Municipal, a partir da criação do Projeto de Lei nº 425/1999 da Câmara Municipal de São Paulo sobre assédio moral no funcionalismo, mais tarde oficializado na Lei nº 13.288 de 10 de janeiro de 2002 (Ferreira, 2007).

Tipos de assédio moral no trabalho

Segundo Hirigoyen (2006), o assédio moral no trabalho pode ocorrer em todas as direções hierárquicas da organização, não sendo necessária existência de um conflito estabelecido entre agressor e vítima, visto ser comum o surgimento inicial do assédio moral no trabalho como uma brincadeira de mau gosto que vai, aos poucos, sendo intensificada pelo agressor.

O assédio moral descendente (vertical) ocorre quando alguém de nível hierárquico superior assedia alguém que está em um nível hierárquico inferior. Esse é o tipo mais frequente de assédio moral no trabalho, em que um subordinado é agredido pelo chefe em abuso de poder. O assédio moral ascendente (vertical) ocorre quando alguém de nível hierárquico menor assedia alguém que está em nível hierárquico maior. É um tipo raro de assédio moral no trabalho, podendo acontecer com profissionais expatriados que se sentem completamente deslocados ao chegar ao novo posto de trabalho para assumir uma posição hierárquica superior.

Já o assédio moral horizontal ocorre quando alguém assedia alguém de nível hierárquico similar. Acontece quando um colega é agredido por outro colega de trabalho, devido à não aceitação das mudanças ou diferenças nos grupos de trabalho, como a chegada de novos empregados com diferentes experiências, faixas etárias,

preferências políticas ou religiosas ao grupo de trabalho. Por fim, o assédio moral misto ocorre quando todo o grupo de trabalhadores, de nível hierárquico superior e de mesmo nível hierárquico, assedia um trabalhador. É tipo mais agressivo de assédio moral no trabalho.

Métodos de assédio moral no trabalho

A fim de obter êxito em suas ações, é comum no assédio moral no trabalho o agressor lançar mão, simultaneamente ou não, de diversas estratégias de violência psíquica e destruição moral da vítima. Segundo Hirigoyen (2006), um tipo de estratégia é a degradação proposital das condições de trabalho, que visa atingir a competência da vítima, de modo a fazê-la parecer incompetente através das ações de:

retirar da vítima a sua autonomia; Não transmitir informações úteis para a realização de tarefas; Contestar sistematicamente as decisões da vítima; Criticar seu trabalho de forma injusta ou demasiada; Privar a vítima de acessar seus instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador etc.; Retirar o trabalho que normalmente lhe compete e dar permanentemente novas tarefas; Atribuir proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências; Pressionar a vítima para que esta não exija seus direitos; Agir de modo a impedir ou dificultar que a vítima obtenha promoção; Causar danos em seu local de trabalho; Desconsiderar recomendações médicas; Induzir a vítima ao erro (Hirigoyen, 2006, p. 108).

O isolamento e recusa de comunicação é outra estratégia utilizada pelo agressor com o intuito de excluir a vítima do grupo de trabalho ao qual pertence, de modo a fazê-la sentir-se excluída e sem apoio social dos demais colegas através das ações de:

interromper a vítima com frequência; Não conversar com a vítima, tanto os superiores hierárquicos quanto os colegas; Comunicar-se unicamente por escrito; Recusar contato, inclusive visual; Isolar a vítima do restante do grupo; Ignorar sua presença, e dirigir-se apenas aos outros; Proibir que colegas falem com a vítima e vice-versa; Recusa da direção em falar sobre o que está ocorrendo (Hirigoyen, 2006, p. 108).

Com a intenção de ofender, zombar e criticar injuriosamente a vítima, o agressor lança mão de chacotas, gestos de desprezo e insinuações desqualificativas como forma de atentado contra a dignidade da vítima, sendo essa outra estratégia de assédio moral

muito comum entre colegas de trabalho no mesmo nível hierárquico. Motivado pela inveja, o agressor adota ações de:

fazer insinuações desdenhosas; Fazer gestos de desprezo para a vítima (suspiros, olhares, levantar de ombros, risos, conversinhas etc.); Desacreditar a vítima diante dos colegas, superiores ou subordinados; Espalhar rumores a respeito da honra e da boa fama da vítima; Atribuir problemas de ordem psicológica; Criticar ou brincar sobre deficiências físicas ou de seu aspecto físico; Criticar acerca de sua vida particular; Zombar de suas origens, nacionalidade, crenças religiosas ou convicções políticas; Atribuir tarefas humilhantes (Hirigoyen, 2006, p. 109).

O uso da violência verbal, física ou sexual é uma estratégia utilizada quando o assédio moral já está declarado e visível para todos e a vítima se encontra estigmatizada e bastante fragilizada. O agressor passa a praticar atos de ameaça de violência física, empurrões, gritos injuriosos, assédio sexual e assédio fora da empresa, através de telefonemas e cartas anônimas, criando um clima de medo e angústia através de ações de:

ameaçar a vítima de violência física; Agredir físicamente; Comunicar aos gritos; Invadir sua intimidade, por meio da escuta de ligações telefônicas, leitura de correspondências, emails, comunicações internas etc.; Seguir e espionar a vítima; Danificar bens pessoais da vítima; Assediar ou agredir sexualmente a vítima por meio de gestos ou propostas; Desconsiderar os problemas de saúde da vítima (Hirigoyen, 2006, p. 109).

De acordo com estudos desenvolvidos por Hirigoyen (2006), 58% dos casos de assédio moral no trabalho são provenientes da hierarquia, acontecendo de chefe para subordinado. O assédio moral oriundo de diversas pessoas, incluindo chefia e colegas acontecem em 29% dos casos, seguidos do assédio moral entre colegas, que representa 12% dos casos, e do assédio moral praticado pelo subordinado à chefia, representando apenas 1% dos casos.

O assédio moral como um problema organizacional

O assédio moral no trabalho é um fenômeno que tem como cenário as organizações, a partir da qualidade de vida presente no trabalho, ou seja, o aparecimento do assédio moral está intrinsecamente ligado às condições objetivas e subjetivas próprias das políticas e práticas organizacionais diárias, bem como a todo o aparato normativo, estrutural e cultural da empresa. Como uma prática que se desenvolve dentro

do ambiente de trabalho, o assédio moral encontra base nos papéis e aspirações organizacionais, tornando-se a empresa, dessa maneira, responsável pelas ocorrências de assédio moral em seu interior (Freitas, Heloani e Barreto, 2009).

A cristalização do assédio moral como uma prática se dá em empresas cuja cultura e clima organizacionais são permissivos e danosos, ou seja, seus autores não encontram barreiras ou instâncias repressoras no âmbito normativo, filosófico e cultural da empresa. Segundo Hirigoyen (2006), tal qual a existência de indivíduos perversos, existem formas de empresas igualmente nocivas, que se baseiam no cinismo, manipulação e mentira como meios de se obter melhores rendimentos dos trabalhadores e aumento dos lucros.

Entretanto, não é o excesso de trabalho que possibilita o aparecimento do assédio moral. O elemento favorecedor do assédio moral é a ausência de regras internas e de limites para a autoridade dos chefes, aos quais tudo é permitido. Nessas organizações, os relacionamentos são carentes de regras, sendo a omissão dos dirigentes a palavra de ordem da empresa. Ao trabalhador, exige-se alto desempenho e motivação para atingir metas, sob o risco de demissão caso este não se adapte às cobranças das novas formas de gestão. Instala-se, dessa forma, um clima de competitividade entre os membros da organização, justificando-se comportamentos cruéis e degradantes como eventos naturais à sobrevivência dentro da empresa, culminando, muitas vezes, em causas médicas ou jurídicas (Hirigoyen, 2006).

O assédio moral no trabalho é um tipo de violência com origem na junção das características do sistema de produção com as características de clima e cultura de determinada empresa. De acordo com Soboll (2008), é importante compreender o assédio moral no trabalho como um fenômeno cuja origem está para além da possível existência de um quadro de psicopatologia, do agressor e/ou da vítima, como padrões de personalidade e condições de saúde mental. O assédio moral nasce em uma conjuntura favorável a ações violentas, sendo, portanto, necessário que a sua análise não se restrinja ao suposto fundamento da psicopatologia individual, a fim de que as ações contra essa prática não se limitem apenas à penalização do agressor, fazendo-se vista grossa para o papel do sistema produtivo que embasa e estrutura essa prática.

A partir do sistema produtivo edifica-se a forma de organização do trabalho, compreendido por Molinier (2013) como a junção da divisão técnica do trabalho, que estabelece as modalidades, procedimentos e máquinas para o quê e como fazer, e da divisão social e hierárquica do trabalho, que se refere à autoridade, coordenação de

atividades e níveis de responsabilidade. Nesse sentido, entram em cena os aparatos da própria organização do trabalho na construção de um tipo de violência perpetrada pela própria organização, denominada de assédio organizacional, por ter como alvo todo o grupo de trabalhadores.

De acordo com Soboll (2008), esses aparatos são geralmente expressos na adoção de estratégias abusivas de gestão, como a gestão por injúria, a gestão por estresse e a gestão por medo. Na gestão por injúria, práticas de administração como exposições desnecessárias e uso de palavras e premiações negativas e depreciativas pela organização tornam-se frequentes, criando um sistema administrativo opressor e ofensivo à dignidade pessoal dos trabalhadores. Na gestão por estresse, tornam-se comuns atitudes como a supervisão exagerada por parte da gerência, com cobranças constantes e o estabelecimento de altas metas de produtividade, estipulação de prazos inadequados e comparações de desempenho dos trabalhadores, utilizadas como estratégias para melhorar o desempenho, eficiência e rapidez no trabalho. Embora não tenha como objetivo destruir o trabalhador, nesse tipo de gestão tornam-se inevitáveis as consequências negativas para a saúde do trabalhador e para o próprio clima de trabalho devido às fortes pressões impostas.

Já na gestão por medo, a organização utiliza-se da ameaça de perda de cargo ou emprego como mecanismo de submissão e obediência do trabalhador às metas por vezes irrealistas da empresa. Entretanto, ao favorecer condutas de submissão, a organização acaba estimulando condutas agressivas que enfraquecem a o sentimento de solidariedade entre os trabalhadores. Por medo de perder o emprego, estes passam a adotar comportamentos hostis, atacando antes de serem atacados, iniciando um processo de deterioração do clima e das relações de trabalho que favorece e banaliza a prática do assédio moral (Soboll, 2008).

Dessa maneira, o assédio organizacional acaba sendo defendido pela própria organização, seja por meio dos diretores e suas formas de gestão, seja pelos próprios trabalhadores que, em nome da busca pelos padrões de excelência e de alta competitividade do mercado neoliberal, justificam a adoção das estratégias de assédio moral como meio de garantir o emprego e o crescimento na carreira (Soboll, 2008).

Assédio moral no trabalho e suas consequências

As repercussões da violência psicológica produzida pelo assédio moral abrangem não só o âmbito individual, mas também atinge o âmbito coletivo e organizacional. Os danos causados pelo assédio moral no trabalho perpassam a pela rede social, econômica e organizacional, afetando desde o trabalhador e suas relações familiares, passando pela equipe de trabalho e chegando à organização e à sociedade (Soboll, 2008).

Como uma ação que se constrói no cotidiano de trabalho a partir de determinadas estratégias de sujeição do outro, o assédio moral no trabalho é um processo de caráter afetivo, no qual são manipulados sentimentos de isolamento, culpa, vergonha, solidão, raiva, mágoa e humilhação. Os relatos de casos de assédio moral apresentam alguns elementos constitutivos comuns, como a temporalidade, intencionalidade, direcionalidade e repetitividade, e degradação deliberada das condições de trabalho em determinado espaço geográfico. Esses elementos funcionam como ferramentas para o fim de degradar psiquicamente o trabalhador e pôr em risco sua integridade pessoal e profissional (Freitas, Heloani e Barreto, 2009).

Exposto a esse risco psicossocial, o trabalhador terá em sua saúde mental o saldo das consequências do assédio moral apresentando variações emocionais e comportamentais que podem desenvolver quadros depressivos evoluir para o suicídio. As principais consequências para a saúde do trabalhador em situação de assédio moral são

Dores generalizadas; Palpitações; Distúrbios digestivos; Dores de cabeça; Hipertensão arterial (pressão alta); Alteração do sono; Irritabilidade; Crises de choro; Abandono das relações pessoais; Problemas familiares; Isolamento; Depressão; Síndrome do pânico; Estresse; Esgotamento físico e emocional; Perda do significado do trabalho; Suicídio (Oliveira; Tolfo, 2013).

Do ponto de vista organizacional, o assédio moral também traz consequências. Empresas que possuem normas de funcionamento que estimulam desarmonia e rigidez organizacional, punindo os trabalhadores através do sofrimento e abuso de poder têm como resultados

Redução da produtividade; Aumento na rotatividade de pessoal; Aumento de erros e acidentes; Absenteísmo; Aposentadoria prematura; Clima desfavorável para o trabalho; Exposição negativa da marca; Passivos trabalhistas decorrentes de indenizações; Multas administrativas por manifestações de discriminação; Licenças médicas; Demissões (Oliveira; Tolfo, 2013).

Da esfera individual, passando pela organizacional, assédio moral no trabalho atinge também a sociedade, provocando prejuízos como

Custos de aposentadorias prematuras; Custos médicos e possível hospitalização; Altos custos pelo desemprego; Perda de recursos humanos; Altos custos de incapacidade para o trabalho; Perda potencial de trabalhadores produtivos (Pedroso et al. 2006).

Assim, o assédio moral no trabalho traz para a sociedade não só o aumento de custos com ações trabalhistas, como afastamento por doenças, perda de produtividade e absenteísmo, como também o empobrecimento da classe trabalhadora, através do processo de incapacitação precoce dos trabalhadores vítimas de assédio moral.

Assédio moral no serviço público

A década de 1990 no Brasil foi caracterizada por uma série de mudanças estruturais na economia, iniciada com a abertura comercial realizada no governo Collor e expandidas no governo Cardoso. Conforme exposto anteriormente, estas mudanças levaram as empresas brasileiras à reestruturação produtivista, realizando, para isso, ações como redução de pessoal, modernização tecnológica, terceirização, subcontratações e outras ações estratégicas de competitividade através de medidas de flexibilização do estatuto do regime de trabalho e dos direitos do trabalhador. Como consequência, o trabalhador passou a uma posição de maior vulnerabilidade, visto que o ambiente de trabalho se torna precário e hostil diante das ameaça do desemprego e dos novos processos produtivos e de gestão. Assim, essas condições tornam o ambiente de trabalho um meio propício ao surgimento do assedio moral no trabalho (Costa, 2005 apud Freire 2008).

Essa conjuntura se desenrolou não só nas empresas privadas, onde são frequentes, mas também do âmbito do serviço público brasileiro. Em relação a este

contexto produtivo, é importante ressaltar algumas especificidades que se fazem presentes nas organizações públicas e que são historicamente herdadas (Guimarães, 2009). Tal qual o Estado brasileiro, a administração pública brasileira foi fundada sob a influência de um *etos* patrimonialista, ou seja, de uma cultura de apropriação do que é público, o que gerou dificuldades na distinção entre os âmbitos público e privado. Apesar das tentativas de modernização e formalização da administração pública desenvolvidas desde o Brasil colônia até o governo Collor, o aspecto patrimonialista sempre se fez presente, traduzindo-se em práticas clientelistas como apadrinhamentos, gestões paternalistas e autoritárias e nepotismo, tão comuns ao serviço público no Brasil (Martins, 1997).

Estas práticas geram problemas burocráticos, como o clientelismo, a corrupção e o baixo grau de profissionalismo. Nesse cenário, as exigências dos novos modelos de gestão introduziram mudanças organizacionais que acabam se desenvolvendo a fim de atender interesses de pessoas e grupos específico, como contratações de parentes e apadrinhamentos por gestores públicos. Essas mudanças organizacionais se dão em meio a interações sociais fortemente marcadas por relações de poder, gerando um ambiente organizacional onde prevalece insatisfação em relação às lideranças, o estresse e insegurança no trabalho e conflitos não resolvidos entre colegas de trabalho, condições que conferem ao serviço público um cenário propício para o aparecimento do assédio moral (Guimarães, 2009).

Nesse sentido, o assédio moral no serviço público é fruto de uma combinação de fatores relativos às condições e ao ambiente de trabalho e às interações sociais entre colegas de trabalho, entre clientes e trabalhadores e entre trabalhadores e gestores (Chappell e Di-Martino, 2000). Em relação à gestão no serviço público, é importante destacar a sua característica de ser baseada em interações dificeis de mensurar, pela própria singularidade do serviço público, que tem como particularidade a simultaneidade entre produção e consumo, dificuldade de uniformização e intensidade do trabalho e a dependência do outro. A dependência do outro diz respeito à característica de o usuário-cidadão do serviço público (consumidor) ser avaliador não apenas do resultado do serviço prestado, mas também dos aspectos de sua produção, ou seja, o usuário avalia não só a eficácia do serviço como também se o servidor foi atencioso ou não durante o atendimento. Essa avaliação será realizada de diferentes formas pelos diferentes usuários, sendo a qualidade do usuário um fator que vem a afetar a qualidade do serviço (Guimarães, 2009).

Dessa forma, o caráter relacional da atividade de trabalho, a imaterialidade do serviço, as interpretações diversas acerca da qualidade do serviço público confluem para a maior possibilidade da prática de críticas, manipulações e conflitos nas relações de trabalho, contribuindo para o aparecimento do assédio moral no serviço público (Guimarães, 2009). O setor público é, portanto, um dos ambientes de trabalho onde o assédio moral se faz mais presente e assume contornos específicos, em função da garantia de estabilidade e da necessidade de concurso público para ingresso pois, no na hipótese de afastamento do servidor por licença ou pedido de exoneração causado por assédio moral, há a impossibilidade de contratação imediata, prejudicando a prestação dos serviços. Como consequência, o assédio moral pode durar anos e seus métodos são mais nocivos no setor público, pois a demissão do agressor torna-se mais difícil (Spacil, Rambo e Wagner, 2004; Santos, Fernandes, 2010).

Outro fator de grande influência para a ocorrência de assédio moral é o fato de, no serviço público, os chefes serem indicados para os cargos de comando devido à questões políticas, e não necessariamente por qualificação adequada e suficiente para o desempenho da função. Nesse sentido, constata-se que o assédio moral está mais relacionado às disputas de poder do que às questões relativas à produtividade, sendo possível atrelar as ações de agressão a uma dimensão psicológica fundamental, marcada pela inveja e cobiça que conduzem os indivíduos a controlar o outro e tirá-lo do caminho (Hirigoyen, 2006).

Essa particularidade do assédio moral no serviço público é intensificada pelo princípio da hierarquia na administração pública, que distribui e ordena as funções dos seus órgãos e a atuação de seus agentes, delimitando as relações de subordinação entre os servidores. Entretanto, essa distribuição é questão de organização da administração pública e não uma divisão de castas, visto que o servidor somente tem a condição de subordinado em relação ao princípio orientador da hierarquia entre a instituição e a função, e não porque seja agente de menor ou maior capacidade que o funcionário em função superior a sua (Carvalho Filho, 2014).

Segundo Hirigoyen (2006), diante desta organização hierárquica, é comum que o assédio moral seja praticado por um superior. Quando isso ocorre, ele se manifesta primeiramente por uma diminuição ou bloqueio da nota de avaliação, já que os aumentos de salário não dependem da competência, e sim de promoções a cargos mais elevados mediante as notas de avaliação, levando a vítima de assédio moral à possiblidade de ter sua carreira prejudicada. Outra estratégia do agressor é o uso das

"geladeiras", uma forma de assédio no vazio com intenção de isolar a vítima, que passa a ser rejeitada até que vá embora, provocando uma ferida em sua autoestima.

Dessa forma, o serviço público apresenta em sua forma de organização condições favoráveis ao aparecimento de assédio moral, que geralmente se inicia com a atribuição excessiva de tarefas, no intuito de evidenciar falhas dos assediados para que, assim, seja possível iniciar os ataques. Estes podem se dar de várias formas, principalmente com a retirada de atividades e autonomia da vítima, expondo-a ao descrédito profissional e fragilizando-a junto aos superiores hierárquicos ou ao grupo de trabalho, e com o uso de estratégias de intimidação, na qual o agressor manifesta seu poder organizacional ao insultar e coagir a vítima a situações humilhantes típicas do assédio moral no trabalho (Mattos, 2010).

Assédio moral e legislação

Embora o assédio moral no trabalho seja um tema presente na medicina do trabalho, na psicologia, na Justiça do Trabalho e nos sindicatos, a legislação brasileira ainda é insuficiente na definição desse fenômeno, não havendo, ainda, uma legislação em nível federal para delimitar, regulamentar e combater esse tipo de violência.

Uma das dificuldades que acompanham a elaboração de uma legislação nacional específica diz respeito ao alto grau de subjetividade encontrado no assédio moral, visto este se tratar de uma violência psicológica, como também da dificuldade encontrada pelos aparatos legais no estabelecimento do nexo causal entre a ocorrência do assédio moral no trabalho e o adoecimento da vítima (Tolfo e Oliveira, 2013). Entretanto, alguns municípios avançaram na criação de leis municipais e estaduais sobre o assédio moral no trabalho no tocante à sua ocorrência no funcionalismo público.

No que diz respeito às diretrizes legais em nível federal, é possível encontrar respaldo legal na Constituição Federal (2012), no Código Civil Brasileiro (2002) e na Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) (2013). A Constituição Federal, ao reconhecer o direito à dignidade do trabalhador, explicita em seu art. 1º, inciso III, a dignidade da pessoa humana, conforme transcrito:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal,

constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...]

III - a dignidade da pessoa humana;

IV- os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa.

No art. 3°, explicita, entre outros desígnios, a construção de uma sociedade livre, justa e igualitária, conforme transcrito:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; [...]

No art. 5°, ao discorrer sobre os direitos e garantias fundamentais do cidadão, afirma a igualdade de todos perante a lei, garantindo o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, conforme transcrito:

Art. 5° Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; [...] X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; [...]

No art. 170 e 193, a constituição explicita o valor do trabalho, conforme transcrito:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...]

Art. 193. A ordem social tem como base o primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais. [...]

O Código Civil Brasileiro expõe no art. 186 e no art. 187que é passível de punição:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direto e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

De acordo com as diretrizes da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), situações de falta grave cometidas pelo empregador ou empregado são passíveis de rompimento unilateral do contrato de trabalho. Sendo o assédio moral uma falta grave cometida pela empresa, o trabalhador pode encontrar respaldo no art. 482 e no at. 483, conforme transcrito:

- **Art. 482** Constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador: [...]
- j) ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- k) ato lesivo da honra ou da boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem; [...]
- 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;
- 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; [...]

O princípio da dignidade humana é, portanto, o fio condutor dos direitos fundamentais da pessoa humana e, por conseguinte, do trabalhador. Quando este é exposto a situações de trabalho desumanas, como terror psicológico típico do assédio moral, e passa a ter o seu bem estar, moral e saúde desrespeitados, viola-se o princípio da dignidade humana, o que fundamenta a tutela jurídica de assédio moral (Soboll, 2008).

No que diz respeito às legislações específicas sobre assédio moral no trabalho, alguns municípios já dispõem de dispositivos legais que regulamentam a ocorrência desse tipo de violência no ambiente de trabalho. O município de Iracemópolis, em São Paulo, foi o primeiro a definir o assédio moral no trabalho a partir da criação da Lei Municipal nº 1.163, de 24 de abril de 2000, que traz em seu art. 1º:

Parágrafo único. Para fins do disposto nesta Lei, considera-se assédio moral todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a auto-estima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução da carreira profissional ou à estabilidade do vínculo empregatício do funcionário, tais como: marcar tarefas com prazos impossíveis, passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais; tomar crédito de idéias de outros; ignorar ou excluir um funcionário só se dirigindo a ele através de terceiros; sonegar informações de forma insistente; espalhar rumores maliciosos; criticar com persistência; subestimar esforços (Iracemópolis, 2000, apud Soares e Duarte, 2014).

Semelhante ao município de Iracemópolis, o município de São Paulo publicou a Lei Municipal nº 13.288, de 10 de janeiro de 2002, na qual define o assédio moral no trabalho conforme a Lei do Município de Irecemópolis e regulamenta a obrigação de realização de curso de aprimoramento profissional e pagamento de multa para o agressor, podendo este ser suspenso e demitido. Nesse caminho, o Município de Americana, São Paulo, promulgou a Lei Municipal nº 3.671, de 07 de junho de 2002, definindo o assédio moral no trabalho conforme apregoado pela Lei de Iracemópolis e implantando valores máximos e mínimos de multa, que é destinada a fundos de programas de aprimoramento profissional de servidores. Da mesma forma seguiu o Município de Campinas, São Paulo, com a promulgação a Lei Municipal nº 11.409/2002, na qual define o assédio moral como:

Art. 2º Considera-se assédio moral para os fins de que trata a presente lei toda ação, gesto, determinação ou palavra, praticada de forma constante por agente, servidor, empregado, ou qualquer pessoa que, abusando da autoridade que lhe confere suas funções, tenha por objetivo ou efeito atingir a auto-estima ou autodeterminação do servidor (Campinas, 2002, apud Soares e Duarte, 2014).

No Município de Natal foi promulgada a Lei Municipal nº 189/02, de 23 de fevereiro de 2002 que regulamenta os casos de assédio moral cometidos por servidores públicos municipais que ocupem cargos de confiança, conforme transcrito em:

Art. 1º Ficam os servidores públicos municipais de Natal, de qualquer dos poderes constituídos, nomeados para cargos de confiança, sujeitos às seguintes penalidades administrativas, pela prática de assédio moral nas dependências dos locais do trabalho, e no desenvolvimento das atividades profissionais:

- I. Advertência Escrita:
- II. Suspensão, cumulativamente com:
- a. Obrigatoriedade de participação em curso de comportamento profissional;

Multa.

III. Exoneração (Natal, 2002, apud Soares e Duarte, 2014).

Na administração pública estadual, foi o Estado do Rio de Janeiro pioneiro da definição, adoção de medidas preventivas ao assédio moral no trabalho através da Lei Estadual nº 3.921, de 22 de agosto de 2002, em seu art. 2º e art. 7º:

Art. 2º Considera-se assédio moral no trabalho, para os fins do que trata a presente Lei, a exposição do funcionário, servidor ou empregado a situação humilhante ou constrangedora, ou qualquer ação, gesto ou palavra, praticada de modo repetitivo e prolongado, durante o expediente do órgão ou entidade, e, por agente, delegado, chefe ou supervisor hierárquico ou qualquer representante que, no exercício de suas funções, abusando da autoridade que lhe foi conferida, tenha por objetivo ou efeito atingir a auto-estima e a autodeterminação do subordinado, com danos ao ambiente de trabalho, aos serviços prestados ao público e ao próprio usuário, bem como, obstaculizar a evolução da carreira ou a estabilidade funcional do servidor constrangido. Art. 7º Os órgãos ou entidades da administração pública estadual, bem como, concessionárias ou permissionárias, na pessoa de seus representantes legais, ficam obrigados a tomar as medidas necessárias para prevenir o assédio moral no trabalho, conforme definido na presente Lei.

Parágrafo único. Para os fins de que trata este artigo, serão adotadas, dentre outras, as seguintes medidas:

- I O planejamento e a organização do trabalho conduzirão, em benefício do servidor, contemplando, entre outros, os seguintes pressupostos:
- a) considerar sua autodeterminação e possibilitar o exercício de suas responsabilidades funcional e profissional;
- b) dar-lhe possibilidade de variação de atribuições, atividades ou tarefas funcionais;

- c) assegurar-lhe a oportunidade de contatos com os superiores hierárquicos, colegas e servidores, ligando tarefas individuais de trabalho e oferecendo informações sobre exigências do serviço e resultados;
- d) garantir-lhe a dignidade pessoal e funcional; e
- II na medida do possível, o trabalho pouco diversificado e repetitivo será evitado, protegendo o servidor no caso de variação de ritmo de execução;
- III nas condições de trabalho garantia de oportunidades de desenvolvimento funcional e profissional, no serviço ou através de cursos profissionalizantes (Rio de Janeiro, 2002, *apud* Soares e Duarte, 2014).

Outras regulamentações legais para o assédio moral no trabalho podem ser encontradas na Lei nº 3.243, de 15 de maio de 2001, do Município de Cascavel-PR; na Lei nº 358, de 19 de julho de 2001, do Município de Guarulhos-SP; na Lei nº 2.982, de 17 de dezembro de 2001, do Município de Jaboticabal-SP; na Lei nº 511, de 04 de abril de 2003, do município de São Gabriel do Oeste-MS; na Lei Municipal nº 1.078/2001, de Sidrolândia-MS e na Lei Complementar nº 498, de 19 de dezembro de 2003 de Porto Alegre (Soares e Duarte, 2014).

Recentemente, o Estado da Paraíba, através da Lei Complementar 127 de 20 de janeiro de 2015, definiu o assédio moral e sua prática no âmbito da administração pública estadual. Em seu art. 2º e art. 3º, esclarece que:

Art. 2º Para fins do disposto nesta Lei Complementar considerase assédio moral toda e qualquer conduta abusiva, externada por meio de gesto, palavra, comportamento ou atitude que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade, integridade psíquica ou física de servidor ou servidora, comprometendo seu bem-estar no ambiente de trabalho.

Art. 3° Configuram a prática de assédio moral, dentre outras, as condutas seguintes:

I - retirar da vítima a autonomia própria do cargo que exerce;

II - não lhe transmitir informações úteis e necessárias para a realização de tarefas;

III - contestar sistematicamente todas as suas decisões;

IV - criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada na presença de terceira pessoa;

V - privá-la de acesso a instrumentos e equipamentos adequados para execução do trabalho;

VI - dar-lhe permanentemente atribuições estranhas ao cargo que exerce;

VII - atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores às suas competências;

VIII - pressioná-la para que não faça valer seus direitos, a exemplo de férias, horários, prêmios;

IX - agir de modo a impedir que obtenha promoção;

X - atribuir à vítima, contra a vontade dela, trabalhos perigosos;

XI - atribuir à vítima tarefas incompatíveis com sua saúde e condição;

XII - causar danos morais, psicológicos, físicos entre outros, em seu trabalho;

XIII - dar-lhe deliberadamente instruções impossíveis de executar;

XIV - não levar em conta recomendações de ordem médica indicadas por profissional regularmente habilitado;

XV - induzir a vítima ao erro;

XVI - controlar suas idas ao médico;

XVII - advertir a vítima em razão de atestados médicos ou de reclamação de direitos;

XVIII - contar o tempo de permanência ou limitar o número de vezes em que o trabalhador vai ao banheiro;

XIX - interromper a fala da vítima constantemente;

XX - omitir-se de se comunicar com a vítima, fazendo-o unicamente por escrito;

XXI - separar injustificadamente a vítima dos colegas de trabalho;

XXII - proibir os colegas de falarem com a vítima;

XXIII - Não repassar o trabalho, deixando o trabalhador ocioso;

XXIV - utilizar de insinuações desdenhosas para desqualificar a vítima;

XXV - fazer gestos de desprezo diante da vítima, a exemplo de suspiros, olhares desdenhosos, levantar de ombros;

XXVI - propagar rumores a respeito da vítima;

XXVII - zombar sobre deficiências físicas ou sobre aspectos físicos da vítima;

XXVIII - criticar a vida privada do trabalhador;

XXIX - ridicularizar as crenças religiosas ou convicções políticas da vítima:

XXX - atribuir tarefas humilhantes;

XXXI - dirigir injúrias com termos obscenos ou degradantes;

XXXII - praticar violência verbal, física ou sexual;

XXXIII - ameaçar de violência física ou sexual;

XXXIV - ameaçar de prejudicar a vítima funcionalmente;

XXXV - proporcionar condições de trabalho piores do que aquelas garantidas a outros servidores que desempenham funções correlatas; (PARAÍBA, 2015).

Em seu art. 4º e art. 5º, a Lei Complementar nº 127 de 20 de janeiro de 2015 define medidas para prevenir e coibir a prática do assédio moral em órgão de administração pública, apontando que:

- Art. 4º Os órgãos da Administração Pública estadual direta e indireta, de qualquer de seus Poderes e instituições autônomas, nas pessoas de seus representantes legais, ficam obrigados a tomar as medidas necessárias para prevenir e coibir a prática do assédio moral, conforme definido na presente Lei Complementar, adotando, dentre outras, as seguintes medidas:
- I o planejamento e a organização do trabalho levarão em consideração a autodeterminação de cada servidor e possibilitará o exercício de sua responsabilidade funcional e profissional;
- II ao servidor será sempre assegurada a oportunidade de contato com o superior hierárquico e outros servidores, como forma de otimizar os resultados do trabalho desenvolvido pelo grupo a que está vinculado;
- III o trabalho pouco diversificado e repetitivo será evitado, promovendo variação quantitativa e qualitativa das atribuições, atividades ou tarefas funcionais;
- IV serão asseguradas condições favoráveis ao desenvolvimento educacional, funcional e profissional do servidor;
- V serão promovidas campanhas educativas que visem informar os servidores sobre as características do assédio moral no serviço público, como também os canais de denúncia postos à sua disposição;
- VI criação de comissão permanente que promova ações de conscientização sobre os maleficios e características do assédio moral, encorajando as vítimas a denunciar eventuais abusos, servindo, ainda, de canal de divulgação e acolhimento de sugestões apresentadas pelos servidores com a finalidade de inibir esta prática.
- Art. 5º Fica instituída, a Semana Estadual de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, a ocorrer, anualmente, no período de 10 a 14 de setembro, durante a qual serão realizados eventos institucionais, seminários, palestras, ciclos de debates, simpósios, entre outros, buscando compartilhar ações de prevenção e combate ao assédio moral entre todos os Poderes e unidades autônomas da Administração Pública.

Parágrafo único. Os eventos deverão contar com a participação de entidades representativas dos servidores públicos, organizações governamentais e não governamentais, instituições educacionais e demais setores interessados na temática (PARAÍBA, 2015).

Já no art. 6°, são explicitadas as medidas de punição para esta prática, como é visto em:

Art. 6° A prática de assédio moral será processada e punida nos termos do regime jurídico dos servidores públicos civis da Administração direta e indireta do Estado da Paraíba, excetuados aqueles regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho ou outra legislação especial, com as seguintes especificidades:

I - a escolha da pena e sua dosimetria far-se-ão considerando-se a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para a vítima e para o serviço público, como também as circunstâncias agravantes e os antecedentes funcionais;

II - são circunstâncias que sempre agravam a pena:

- a) a superioridade hierárquica do agente;
- b) o ato praticado em público;
- c) a reincidência;
- d) a prática contra usuário do serviço público ou contra pessoa mantida sob a guarda de instituição estadual.
- III quando se tratar-se de comportamento de reduzida gravidade, será o servidor necessariamente advertido por escrito;
 IV a ação disciplinar prescreverá no prazo de 24 (vinte e quatro) meses;
- V quando a vítima for servidor público, terá direito, se requerer a) a remoção temporária, pelo tempo de duração da sindicância e do processo administrativo;
- b) a remoção definitiva, após o encerramento da sindicância e do processo administrativo.
- VI quando a vítima estiver sob a guarda da instituição estadual, terá direito, se requerer, à remoção temporária, pelo tempo de duração da sindicância e do processo administrativo (PARAÍBA, 2015).

Diante do panorama jurídico brasileiro acerca do assédio moral no trabalho, constata-se que este ainda é um tema de discussão recente, com leis estaduais que versam especificamente sobre o assédio moral no serviço público. Existem alguns projetos de lei em andamento, como o Projeto de Lei nº 12.819/2002 e o Projeto de Lei nº 0422/200, âmbito estadual, e o Projeto de Lei Federal nº 4.742/2001; Projeto de Lei Federal nº 5.971/2001; Projeto de Lei Federal nº 5.972/2001; Projeto de Lei Federal nº 5.972/2001; Projeto de Lei Federal nº 5.970/2001, que propõem legislações voltadas para o âmbito federal. Dessa forma, compreende-se ser necessário ampliar o debate sobre o tema, a fim de ser possível a criação de uma legislação nacional, dando maior visibilidade ao assédio moral no trabalho no país.

4. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO E DO LOCAL DE ESTÁGIO

A Universidade Estadual da Paraíba – UEPB é uma instituição de ensino superior fundada no ano de 1966 sob o título de Universidade Regional do Nordeste (URNe), vindo a ser estadualizada no ano de 1987, quando tornou-se a Fundação Universidade Regional do Nordeste (FURNe), obtendo reconhecimento do Conselho Nacional de Educação do Ministério da Educação no ano de 1996 (Site da UEPB, 2017). A UEPB conta com um total de 2.541 servidores ativos, dos quais 1.409 são docentes e 1.132 ocupam o cargo de técnicos administrativos. Atualmente, a instituição possui 20.715 alunos matriculados em 42 cursos de graduação, distribuídos em 8 campi, a saber: Campus I, localizado em Campina Grande; Campus II, localizado em Lagoa Seca; Campus III localizado em Guarabira; Campus IV, localizado em Catolé do Rocha; Campus V, localizado em João Pessoa; Campus VI, localizado em Monteiro; Campus VII, localizado em Patos e Campus VIII, localizado em Araruna (Site da UEPB, 2017).

A estrutura organizacional da UEPB é descrita em seu organograma operacional geral, no qual constam os Conselhos, a saber: Conselho Universitário, Conselho Curador, Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão e Assembleia Universitária; Reitoria; Coordenadorias, a saber: Coordenadoria de Esporte e Lazer - COEL, Coordenadoria de Cerimonial, Coordenadoria Institucional Especial para a Formação Aberta à Maturidade - CIEFAM, Coordenaria de Comunicação - CODECOM, Coordenadoria de Relações Internacionais - CORI, Coordenadoria de Tecnologia da Informática e Comunicação - CTIC; Comissões, a saber: Comissão Interdisciplinar de Atenção Integral a Saúde e Segurança do Trabalho - CIAST, Comissão Permanente de Avaliação da UEPB - CPA, Comissão Permanente de Acumulação de Cargos e Vencimentos - CPAC, Comissão Permanente de Concursos - CPCON, Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD, Comissão Permanente do Pessoal Técnico-Administrativo – CPPTA; Ouvidoria; Procuradoria Jurídica; e Pró-Reitorias, a saber: Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD, Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa -PRPGP, Pró-Reitoria de Extensão - PROEX, Pró-Reitoria de Cultura - PROCULT, Pró-Reitoria de Planejamento - PROPLAN, Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP, Pró-Reitoria Estudantil - PROEST, Pró-Reitoria de Administração - PROAD, Pró-Reitoria de Finanças - PROFIN e Pró-Reitoria de Infraestrutura - PROINFRA (Site da UEPB, 2017).

Neste trabalho, abordamos especificamente a PROGEP por ter sido este setor o campo de estágio. Como parte constituinte da UEPB, a PROGEP tem como missão contribuir com o crescimento da UEPB a partir do desenvolvimento integral à vida funcional do servidor, com base em valores como a ética, receptividade, agilidade, qualidade, compromisso e equidade. Nesse sentido, a PROGEP caracteriza-se por ser um "um setor referência pelo dinamismo e inovação dentro da UEPB, reconhecido pela sua agilidade e qualidade na prestação dos serviços, com vistas à promoção do desenvolvimento da organização e de seus servidores" (Site da UEPB, 2017). Em sua composição, a PROGEP conta com os setores de Atendimento Geral, Acompanhamento Funcional, Assessoria de Sistematização da Informação, Saúde do Trabalhador, Desenvolvimento de Pessoas, Assessoria Técnico Financeira, Folha de Pagamento e Arquivo, conforme exposto no organograma a seguir:

Organograma PROGEP



Fonte: Site da UEPB, 2017

O estágio foi decorrente da disciplina Estágio Supervisionado V em Psicologia Organizacional e do Trabalho, desenvolvido com supervisão do professor supervisor da área e da equipe de Psicologia do Setor de Desenvolvimento de Pessoas. A prática de estágio se deu em duas fases. A primeira ocorreu especificamente no Setor de Desenvolvimento de Pessoa e a segunda fase ocorreu no setor de Saúde do Trabalhador e Serviço Social, em parceria com a equipe de Psicologia do Setor de Desenvolvimento de Pessoas. Ambos os setores estão localizados no 1° andar da Reitoria da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB, no campus I, em Campina Grande.

1ª Fase do Estágio

O setor de Desenvolvimento de Pessoas tem como objetivo propor e gerenciar ações na área de Avaliação de Desempenho, Capacitação dos Servidores e Preparação para Aposentadoria (PPA). Este setor é responsável pela criação e execução das avaliações mensais de desempenho, com o treinamento e orientação dos servidores na realização do processo de avaliação, pelo gerenciamento do Programa de Capacitação dos servidores técnico-administrativos, com a formação e acompanhamento das turmas de capacitação, e pelo mapeamento dos servidores em período de pré-aposentadoria e aposentados recentes, estabelecendo articulação com órgãos externos e outros departamentos da UEPB para a formação de turmas e acompanhamento das oficinas e palestras do PPA. Para essas atividades, o setor conta com uma equipe formada por quatro funcionários, sendo duas psicólogas atuantes na área de Psicologia Organizacional, um administrador e uma assessora administrativa (Site da UEPB, 2017).

Na primeira fase do estágio, as atividades realizadas voltaram-se para ações relativas ao Programa de Preparação para Aposentadoria — Planejando o Futuro, devido ao período de início do estágio haver coincidido com o "Outubro do Servidor", calendário reservado pelo setor para o PPA, dentre outras atividades. Compreendendo a aposentadoria como um processo que traz para os trabalhadores a perda de um conjunto de valores importantes, como o status social de pertencer a uma organização, o convívio com colegas e a própria rotina de trabalho enquanto referencial de existência (Rodrigues et al, 2005), este programa tem como objetivo, por meio do desenvolvimento de um Programa Institucional, contribuir com o processo de aposentadoria dos servidores/as da UEPB, a fim de que estes possam planejar melhor sua vida durante e após o desligamento da instituição (UEPB; PBPREV, 2013).

Em nossa sociedade, o trabalho ocupa posição de destaque na construção social dos indivíduos, sendo um mediador de integração social, tanto por seu valor econômico quanto por seu valor simbólico, uma vez que o homem produz e se reproduz pelo trabalho, tornando-se um ser social diferenciado das outras espécies. O trabalho, portanto, ocupa uma posição fundamental na constituição da identidade e subjetividade humana, por ser ao mesmo tempo fonte de sobrevivência e garantia de posição social (Rodrigues et al, 2005; Miranda et al, 2009).

Como modo de produção vigente, o capitalismo estabelece um tempo útil de reconhecimento do trabalhador enquanto produtor ativo de mais valia, sendo a aposentadoria o dispositivo legal criado para estabelecer o limite desse tempo. A chegada da aposentadoria concretiza o estabelecimento desse limite, e constitui a perda do vínculo com as representações sociais e subjetivas inerentes ao trabalho, podendo comprometer a identidade do trabalhador como pessoa e ser social, trazendo prejuízos para a sua subjetividade. As perdas materiais, proporcionadas pela queda nos rendimentos financeiros, e as perdas psicológicas e sociais podem produzir modificações na relação entre indivíduo e sociedade, afetando a auto-estima e motivação do aposentando, podendo leva-lo à depressão, ansiedade, alcoolismo e até suicídio (Rodrigues et al, 2005).

Assim, é necessário ao aposentando iniciar um período de redefinição de vida, reconstruindo sua identidade pessoal e desenvolvendo novos referencias e objetivos, de modo que o estigma de inatividade possa ser ressignificado dentro dos fatores pessoais, sociais, econômicos e culturais de cada trabalhador. Nesse sentido, o planejamento de ações organizacionais voltadas para a qualidade de vida do aposentando vem a ser um elemento facilitador na reorganização da vida pós-aposentadoria, enquanto o trabalhador ainda possui seu papel e rotina profissional para que, assim, o rompimento dessa rotina não aconteça de forma repentina (Rodrigues et al, 2005).

No que se refere aos direitos da população em idade de aposentadoria, programas de preparação para aposentadoria vêm se tornando cada vez mais importantes nos últimos anos. Estes programas são resultado do estabelecimento de ações de atenção à capacidade funcional, social, de segurança e saúde dos trabalhadores e da pessoa idosa, e são legitimados no Brasil através de normatizações como a Política Nacional do Idoso (Lei 8.842/1994) e o Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) que preconizam a implantação de Programas de Preparação para Aposentadoria — PPA como ação de promoção de saúde e qualidade de vida dos aposentandos. Mais recentemente, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio da sua Secretaria de Recursos Humanos (Portaria SRH n. 1.261 de 05 de maio de 2010), criou a Política de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal — PASS, que também preconiza a implantação de PPA como ação de promoção à saúde do servidor público federal (França, 2013).

Nesse sentido, foi lançado no ano de 2013 o Programa de Preparação para Aposentadoria – Planejando o Futuro, desenvolvido pelo Setor de Desenvolvimento de

Pessoas em parceria com o Setor de Serviço Social, com o objetivo de promover um espaço de reflexão sobre os aspectos legais, financeiros e familiares sobre a aposentadoria, de modo a proporcionar aos servidores uma transição mais tranquila desta etapa da vida. O Programa voltou-se para os servidores que estavam distantes por quatro anos da aposentadoria, e aos que já haviam se aposentado há quatro anos. Para execução do PPA, foram estruturados módulos de discussão, cujas temáticas foram previamente definidas e adaptadas pela instituição. Na ocasião, foram estabelecidas parcerias com a Paraíba Previdência - PBPREV, Departamento de Psicologia, Departamento de Educação Física, Departamento de Fisioterapia, Coordenação de Esporte e Lazer, Universidade Aberta à Maturidade - UAMA e com a Clínica de Fisioterapia e Clínica de Psicologia para a execução dos módulos, que versaram sobre os aspectos psicossociais da aposentadoria, como a influência dos vínculos familiares neste momento da vida, a importância da reelaboração dos estigmas e preconceitos relacionados ao aposentado e da busca de novos projetos e potencialidades, além da valorização do corpo físico e a influência disso na qualidade de vida e bem-estar emocional. Outro ponto discutido foram os aspectos legais relativos à aposentadoria, como os benefícios previdenciários, os documentos necessários para sua concessão e a contagem do tempo de contribuição. Como resultado, foi entregue aos servidores a "Cartilha de Orientação para Aposentadoria", elaborada pela UEPB e a PBPREV, a fim de explicar de forma clara e objetiva os principais direitos previdenciários dos/as servidores/as estaduais.

A primeira edição do PPA teve boa receptividade pelo público, o que motivou a equipe levar o projeto adiante. Na segunda edição do programa, a equipe iniciou suas atividades adotando uma modalidade breve de intervenção junto a este público, com a finalidade de estimular a adesão para esta edição de forma rápida e eficiente. Dessa forma, foi proposta pelo setor a realização de uma oficina temática como atividade do PPA. Assim, nesse momento, o estágio voltou-se para o auxílio à realização da prática desta atividade. Primeiramente, foi realizada uma reunião com o professor supervisor de estágio, a psicóloga do setor e a estagiária, para firmar o início das atividades de estágio. Após isso, foi realizada uma reunião entre a estagiária e a psicóloga para discutir aspectos do PPA na UEPB, com a explanação sobre a edição anterior do programa e as expectativas para a edição atual. Em seguida, foi indicada pelo professor supervisor do estágio e pela psicóloga a literatura pertinente à temática. Foram realizadas, então,

reuniões de supervisão externa, com o professor supervisor, e interna, com a psicóloga, para a discussão e posterior fichamento dos textos indicados.

Após essa etapa, a estagiária acompanhou o processo de realização da oficina, intitulada "Sentido do Trabalho e da Aposentadoria", ministrada pela psicóloga na sala de dinâmica do Departamento de Psicologia, da qual participaram seis servidores técnicos administrativos em período de pré-aposentadoria, as psicólogas do setor e a estagiária. A oficina teve como objetivo proporcionar aos servidores um momento de reflexão sobre o período de pré-aposentadoria que vivem no momento, e foi dividida em dois momentos. No primeiro, denominado "Sentidos do Trabalho", foi solicitado aos participantes que escrevessem em cinco palavras quais os sentidos por eles atribuídos à palavra "trabalho". No segundo momento, denominado "Sentidos da Aposentadoria", foi solicitado aos mesmos que indicassem, em cinco palavras, quais os sentidos que atribuídos à palavra "aposentadoria".

Na sequência, as palavras relacionadas ao trabalho foram agrupadas e expostas em mural, sendo feito o mesmo com as palavras relacionadas à aposentadoria. Nesse momento, cada servidor pôde discorrer sobre as palavras que havia escrito, constituindo o momento de reflexão proposto pela oficina. De maneira geral, os servidores técnicos administrativos atribuíram ao trabalho os sentidos de realização pessoal, profissional e social, sobrevivência, felicidade, amizade, cooperação e sentir-se útil na vida e na sociedade. Ao longo das discussões, ficou clara a centralidade que o trabalho ocupa na vida dos participantes, com alguns chegando a afirmar que o trabalho funcionava como uma terapia. Já em relação à aposentadoria, as atribuições dos servidores se dividiram, com alguns conferindo a esta os sentidos de liberdade, descanso, tranquilidade e realização de sonhos e alguns atribuindo os sentidos de medo, solidão, tristeza e comprometimento da saúde.

Foi possível perceber que alguns participantes possuíam um maior preparo pessoal e familiar para atravessar esse período, exprimindo o desejo de continuarem ativos em outros setores, sendo o setor de voluntariado mencionado no grupo como uma alternativa para permanecer sentindo-se útil e reinserir-se em um contexto social. Já outros servidores deixaram claro não desejarem a aposentadoria, chegando a emocionarem-se ao relatar temê-la, por receio de, após desligarem-se do trabalho, perderem a motivação para a vida. Para estes participantes, era visível a necessidade de acompanhamento neste período de pré-aposentadoria, dada a angústia e ansiedade que vivenciam neste momento.

Dessa forma, a realização da oficina foi bastante produtiva para os servidores técnico-administrativos, que realmente apresentam uma demanda frente à própria aposentadoria que se aproxima. Embora tenham participando apenas seis servidores, o formato de oficina mostrou-se satisfatório para o contexto dos participantes, visto que, assim, estes puderam se posicionar de forma mais aberta sobre suas inquietações. Nesse sentido, a oficina constituiu um importante ponto de partida para a realização de atividades com uma sistemática mais longa, pois permitiu aos servidores, por meio de suas próprias colocações, refletirem sobre a importância do PPA e da adesão ao programa, sugerindo a realizações de outras oficinas como essa. Para a estagiária, a atividade foi proveitosa, tendo sido possível entrar em contato com a realidade psicossocial destes servidores, e obter, por meio da observação, uma amostra valiosa das repercussões que o período de pré-aposentadoria pode causar nos trabalhadores, bem como da importância do PPA para os trabalhadores como uma possibilidade de transformação das incertezas e sonhos que são inerentes ao período de necessária preparação para aposentadoria.

2ª Fase do Estágio

O setor de Saúde do Trabalhador e Serviço Social tem como atribuição desenvolver ações, programas e projetos intersetoriais voltados para a promoção da Saúde e Segurança dos servidores, através da implementação de programas de saúde do trabalhador, do mapeamento de risco, da inspeção das condições de segurança nas instalações da UEPB e acompanhamento dos casos de reabilitação e readaptação social e profissional dos servidores, a fim de promover a qualidade de vida no ambiente de trabalho, entre outros. Para isso, o setor conta com uma equipe formada por sete funcionários (Site da UEPB, 2017).

Partindo da concepção de Saúde do Trabalhador segundo a qual a saúde e a doença são vistas como processos dinâmicos e articulados com os modos de desenvolvimento produtivo, ou seja, a maneira como os trabalhadores se inserem no ambiente de trabalho contribui para formas específicas de adoecimento e morte, o Setor de Saúde do Trabalhador e Serviço Social compreende o ambiente de trabalho como um lugar de possíveis riscos e danos ou agravos à saúde, ocasionados pela forma de organização do trabalho. Assim, dentre suas atribuições de Promoção da Saúde no

ambiente de trabalho da instituição está o mapeamento de riscos dos seus variados setores (Cruz; Bezerra, 2016).

Surgido originalmente na Itália, no fim da década de 1960 e início da década de 1970, o mapa de risco foi idealizado no bojo do movimento sindical italiano, que tinha como uma de suas prioridades a luta pela defesa da saúde no trabalho. Orientando sua ação sindical no sentido do controle do processo de trabalho e da conquista de um poder real dos trabalhadores na busca pela transformação do local de trabalho em um ambiente seguro e democrático, este movimento reuniu trabalhadores, conselhos de fábricas, sindicatos e técnicos na construção de uma metodologia de intervenção nas condições de trabalho chamada Modelo Operário Italiano (Sivieri, 1996).

Este modelo de investigação e controle das condições de trabalho pelos trabalhadores tem como princípios a formação de grupos homogêneos, a experiência ou subjetividade operária, a validação consensual e a não-delegação. Essas premissas tinham como intuito delegar aos trabalhadores e não aos técnicos a participação nas ações de planejamento e controle da saúde nos locais de trabalho, a fim de valorizar a experiência e conhecimento operário (Mattos e Freitas, 1994). Esses princípios se concretizaram em uma técnica de amostragem ou esquema de análise denominada Mapa de Risco (Sivieri, 1996). Segundo Oddone et al (1986),

Mapa de risco é um critério de abordagem da pesquisa do grupo operário para o conhecimento e a definição científica das próprias condições de trabalho, um esquema de análise que possa enfrentar globalmente os problemas do ambiente e da prevenção do risco em todo o contexto social (Oddone et al, 1986, p. 53).

Nesse sentido, o mapa de risco pode ser compreendido, de acordo com Albert (1988) como:

Uma ferramenta que nos permitirá a reunião programa de dados que expressam a situação relacionada com fatores de risco presentes nos postos de trabalho (...). Se pretende, mediante o mapa de risco, criar um instrumento para poder elaborar uma prevenção de risco no interior da empresa; identificar os fatores nocivos e de riscos que estão presentes nas seções e departamentos da empresa; conhecer o número de trabalhadores que estão expostos a diferentes riscos, em função de horários e turnos (Albert, 1988, apud Teixeira e Valle, 2010, p. 117).

Os fatores de risco têm origem nos elementos do processo de trabalho, como materiais, equipamentos e instalações, e na forma de organização do trabalho, como

ritmo, método e postura de trabalho (Mattos e Freitas, 1994). Assim, os riscos presentes no ambiente de trabalho podem ser físicos, biológicos, ergonômico, mecânicos, psicológicos e sociais. Como fatores de riscos psicológicos, podem-se considerar as características da organização do trabalho, o grau de estresse gerado pela atividade laboral; trabalho repetitivo, monótono e parcelado; restrição à tomada de decisão; conflitos interpessoais; relações interpessoais entre os pares; relações interpessoais entre superiores e subordinados, e outros; estrutura familiar; estrutura de moradia; acesso aos bens e serviços essenciais; lazer e cultura (Cruz, Bezerra, 2016).

Nesse sentido, o mapa de risco consiste não apenas em uma representação gráfica com círculos coloridos representando o conjunto de riscos e fatores de risco oriundos da organização e das condições de trabalho aos quais estão sujeitos os trabalhadores (Sivieri, 1996), como também consiste em um processo educativo e organizativo que abre espaço para que os próprios trabalhadores reflitam sobre o seu trabalho, a partir de discussões em grupo, visitas aos locais de trabalho e da identificação de problemas gerais e específicos de cada local de trabalho, compreendendo que a prevenção da saúde no trabalho não é uma questão apenas individual (Teixeira e Valle, 2010).

A construção do mapa de risco pelos próprios trabalhadores constitui, portanto, um momento de ensino-aprendizagem coletivo, no qual se requer os saberes e experiência dos grupos homogêneos para a obtenção de resultados que representem de fato o levantamento situacional dos fatores e das fontes de risco, a fim de se conhecer as demandas e iniciarem-se mudanças efetivas para as mesmas (Teixeira e Valle, 2010). Inicialmente, os trabalhadores constituem grupos homogêneos, nos quais apresentarão suas questões emergenciais para logo em seguida decidir, numa sequencia de prioridades, as atividades ou postos de trabalho a serem mapeados. Após isso, inicia-se o estudo sobre os casos, com a escolha de um profissional ou trabalhador experiente na construção coletiva de mapas de risco, a fim de garantir-se a união da validação consensual com o saber técnico científico na condução das oficinas de construção das representações gráficas dos riscos. A partir disso, inicia-se o trabalho de campo, com a formação de pequenos grupos para discussão dos mapas, que são apresentados a todos e sistematizados graficamente e expostos em mural ou maquete (Teixeira e Valle, 2010).

No Brasil, o mapa de risco começou a ser adotado como instrumento no início da década de 1980, tornando-se obrigatória sua realização para todas as empresas que tenham Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) através da portaria nº 5 de

17/08/92 do Departamento Nacional de Segurança e Saúde do Trabalhador do Ministério do Trabalho. Segundo essa regulamentação, o mapa de risco deve ser representado em planta baixa ou esboço do local de trabalho, com tabelas que relacionem os tipos de riscos, e exposto em locais visíveis para o conhecimento dos trabalhadores (Mattos; Freitas, 1994).

O mapeamento de riscos e a demanda de assédio moral na UEPB

A partir das ações voltadas para a vigilância de aspectos da saúde e segurança do trabalho desenvolvidas pelo setor de Saúde do Trabalhador, como a realização de visitas técnicas aos laboratórios do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS), foram constatados fatores de risco relacionados ao trabalho e a necessidade de discussão do tema junto aos servidores. Em face da necessidade de criação de uma ação mais sistemática voltada para esta demanda, foi criado o projeto de extensão *Mapa de risco: uma proposta de construção com os/as servidores/as*, vinculado à Pró-Reitoria de Extensão (PROEX) da UEPB, sob coordenação do Setor de Saúde do Trabalhador, com os objetivos de levantar quais os riscos presentes nas diversas atividades da Instituição; apreender problemas que afetam a saúde do trabalhador de modo geral; como se dão as relações de trabalho, além de elaborar propostas de melhoria das condições de trabalho com vistas à saúde e segurança no trabalho (Cruz; Bezerra, 2016).

Dessa forma, o mapeamento de riscos na UEPB foi realizado por uma equipe técnica multidicisplinar composta por servidoras, alunas do estágio anterior a este vinculadas à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) e uma aluna bolsista, no período de novembro de 2014 a outubro de 2015. As ações foram realizadas junto aos docentes e servidores técnico-administrativos dos laboratórios dos Departamentos no Centro de Ciências e Tecnologia (CCT) do Campus I da Universidade Estadual da Paraíba, em Campina Grande.

Como metodologia, foi realizado o levantamento inicial dos fatores de risco através da execução de oficinas de sensibilização com o/as servidores/as e de visitas técnicas para a observação do trabalho em cada laboratório, e a entrega de uma planilha de levantamento dos riscos ambientais aos grupos homogêneos, a fim de que os mesmos identificassem os riscos de seu ambiente de trabalho. Esse levantamento teve como objetivo colher informações para a elaboração do diagnóstico da situação de segurança e

saúde dos/as servidores/as técnicos, contemplando a percepção dos mesmos acerca da relação entre trabalho e saúde e proporcionando a participação destes nas atividades de prevenção dos riscos. Após isso, foram realizadas entrevistas individuais com todos os técnicos de laboratório utilizando um questionário semi-estruturado que contemplava quatro eixos temáticos, a saber: Família; Saúde; Relações de trabalho e renda; Lazer e Cultura (Cruz; Bezerra, 2016).

Em seguida, foi realizada com os técnicos a discussão e análise da intensidade dos riscos preenchidos na planilha pelo grupo homogêneo para, então, construir-se o Mapa de Risco, no qual os riscos foram sistematizados em círculos com tamanhos e cores diferentes. Com isso, passou-se para a etapa de validação dos resultados finais do Mapa de Risco e do Estudo Quanti-Qualitativo dos Determinantes Sociais (fatores sociais e psicológicos) pelos técnicos, com a construção de um Status de Resolução no qual constavam os encaminhamentos necessários, sugeridos pelos técnicos, para atender as demandas apontadas pelos mesmos, a fim de eliminar, minimizar e/ou reduzir os riscos identificados com soluções de curto, médio e longo prazo (Cruz; Bezerra, 2016).

A partir dos dados secundários levantados no projeto de extensão (Cruz; Bezerra, 2016), foi identificada a ocorrência de violência por parte de alguém no ambiente de trabalho, com 36% dos técnicos tendo afirmado já ter sofrido algum tipo de violência no trabalho, conforme exposto no gráfico a seguir:

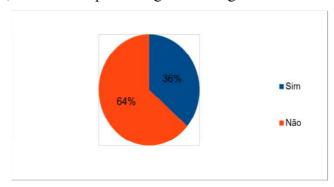


Gráfico 01 - Existência de ocorrência de algum tipo de violência por parte de alguém do trabalho. Campina Grande-PB/2016. Fonte: Cruz; Bezerra, 2016.

Em relação ao tipo de violência sofrida, 34% dos técnicos afirmaram já ter sofrido violência do tipo moral, sendo esta decorrente de conflitos entre técnicos e professores, sendo comum a diferença de tratamento entre técnicos e professores, conforme exposto no gráfico a seguir:

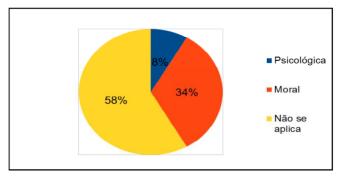


Gráfico 02 – Tipo de violência sofrida. Campina Grande-PB/2016. Fonte: Cruz; Bezerra, 2016.

Ainda segundo dados do relatório de extensão (Cruz; Bezerra, 2016), foram propostas ações frente a essa demanda através da construção e validação do Status de Resolução que, com base nos mapas de risco e no estudo quanti-qualitativo dos determinantes sociais (fatores sociais e psicológicos), explicitou os encaminhamentos necessários para atender, dentre as outras demandas levantadas, a ocorrência de assédio moral apontada pelos técnicos de laboratórios, a partir de soluções de curto, médio e longo prazo. Como medidas de ação, foi proposta a realização de uma campanha contra o assédio moral no Departamento de Química e a nível UEPB, com a produção de cartazes, cartilhas e material informativo no site da instituição, e a sensibilização contra o assédio moral através da realização de oficinas informativas sobre o tema na reunião de departamento de Química, conforme exposto nas tabelas 01 e 02:

STATUS DE RESOLUÇÃO							
DIAGNÓSTICO	RECOMENDAÇÕES	RESPONSAVEL	INÍCIO/ TÉRMINO	PRIORIDADE (1,2,3)			
EIXO I – Identificação Alto número (55%) de técnicos de laboratórios com vínculo empregaticio precário/ como prestador de serviços. Alto nível de escolaridade (81% com nível superior completo à pós- douramento) / Ao passo que tal formação é subutilizada.	Concurso público Inclusão de técnicos- administrativoa em editais como PROPESQ, PROEXT E PIBIC; Modificar a resolução para permitir técnicos- administrativos ter cargo de "chefia", a ex. De chefia de laboratório; Permitir participação em banca de monografia, dissertação e teses; Incluir pós-doutorado para técnicos;	PROGEP/SINTESP/ REITORIA	2016-2017	3			
EIXO III- Saúde							
Incidência na autodeclaração dos técnicos de laboratórios de possíveis doenças relacionadas ao trabalho. Dentre as que obtiveram maiores percentuais foram sintomas ou doenças respiratórias (Alergia -18%, Sinusite -9%, Rinite- 9%), bem como estresse.	Tomar o ambiente mais salubre; Encaminhamento para o médico do trabalho;	DE	2016-2017	2			
Auto indice de técnicos de laboratórios que não realizam nenhum tipo de atividade física (55%). Segurança Alimentar/ Nutricional Baixa quantidade de refeições feitas ao dia (42% - 3	Acompanhamento nutricional pela universidade; Permanência do horário corrido, pois este	EQUIPE MÉDICA E DE ENFERMAGEM E DE SERVIÇO SOCIAL- SETOR SAÚDE DO					
refeições, 33% - 2 refeições). E 55% não consideraram seus hábitos alimentares saudáveis. OBS. Queixa apresentada de não haver na instituição locais apropriados para realização de refeições como almoço e jantar, bem como locais de espaço de descanso. Eixo IV- Relações de Trabalho e Renda	facilitou a mudança de hábitos alimentares (principais refeições feitas em casa);						
Ocorrência de violência moral no ambiente de trabalho (36%, dos que identificaram já ter sofrido algum tipo de violência no trabalho) OBS. 1: Sobre a existência de intervenção da chefia para coibir algum tipo de violência, 27% identificaram que não houve intervenção. OBS. 2: A violência moral apresentada nas entrevistas são em sua grande maioria decorrentes do: "Conflito entre técnico e professor/ Diferença de tratamento entre técnicos e professor/superioridade/ alguns não respeitam a sua autoridade"	Pactuação e esclarecimento das competências da chefia de centro e chefia do departamento; Campanha contra o assédio moral (Departamento Química e a nível de UEPB); Oficinas informativas na reunião de departamento contra o assédio moral; Desenvolvimento de atividades que trabalhem as relações interpessocais e os conflitos no ambiente de	DIREÇÃO DO CCT E CHEFIA DE DEPARTAMENTOS, SETOR SAÚDE DO TRABALHADOR/P ROGEP	2016-2017	1			

Tabela 01 – Dados quantitativos/Determinantes sociais em saúde (Riscos Sociais). Status de Resolução. Campina Grande-PB/2016. Fonte: Cruz; Bezerra, 2016.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS- PROGEP <u>SAÚDE DO TRABALHADOR</u>

PLANO DE AÇÃO Serviço Social

ENCAMINHAMENTOS MAPA DE RISCO - DEPARTAMENTO DE QUÍMICA

FRENTE DE TRABALHO	ATIVIDADES	RECURSOS (Financeiros, materiais, estruturais, humanos)	PRAZO	RESPONSÁVEL	STATUS
interpessocais e conflitos no ambiente de trabalho (Técnicos de Lab. e Docentes) Momentos informat na reunião de depar moral, e sobre rela conflitos no ambien 1. Montar prog metodologia 2. Levar propo Chefia de De Repactuação das co	Campanha contra o assédio moral (Departamento Química e a nível de UEPB);	Cartazes; Matéria no Site; Produção de cartilhas informativas;			
	Momentos informativos e de sensibilização na reunião de departamento contra o assédio moral, e sobre relações interpessocais e os conflitos no ambiente; 1. Montar programação (temas, datas, metodologia); 2. Levar proposta de programação para Chefia de Dep. Chefia de Centro;	profissionais de psicologia e estagiária; Data show; Sala adequada (pré			
	Repactuação das competências da chefia de centro e chefia do departamento;	Documento resumo sobre as competências;			
Segurança Alimentar Nutricional	Articulação entre Reitoria, PROINFRA, e sindicatos, para possibilitar locais apropriados para realização de refeições como almoço e jantar, bem como locais de espaço de descanso:	•			

	Encaminhamento para Nutricionista, dos casos específicos de sobrepeso ou obdesidade;		
doenças e/ou sintomas	Realizar nos momentos de pausas semanais sobre as doenças respiratórias apresentadas; ações de prevenção em saúde e segurança para evitar tais sintomas;		
	Acompanhamento e monitoramento dos ASOs		
	Monitoramento, manutenção dos EP coletivos e individuais;		
Sedentarismo	Articulação com o setor de esporte e lazer, e Dep. de Educação Física, para montar um Programa personalizado de inserção em atividade física, utilizando a: 1. Academia na UEPB; 2. Ginástica laboral e pausas no ambiente de trabalho;		

Tabela 02: Encaminhamentos Mapa de Risco — Departamento de Química. Campina Grande-PB/2016. Fonte: Cruz; Bezerra, 2016.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Diante da demanda de assédio moral levantada no mapeamento de risco realizado pelo Setor de Saúde do Trabalhador, foi realizada a parceria deste com a área de Psicologia Organizacional e do Trabalho e estagiária do setor de Desenvolvimento de Pessoas, a fim de realizar algumas das ações estabelecidas no Status de Resolução do Mapa de Risco. Foi efetivada também pelo Setor de Saúde do Trabalhador a articulação com a chefia do Departamento de Química, a fim de dar continuidade aos encaminhamentos.

Nesse sentido, o estágio voltou-se para a preparação de um momento informativo e de sensibilização sobre as relações interpessoais e conflitos no trabalho, através da elaboração de uma oficina informativa, no formato piloto, abordando especificamente o assédio moral no trabalho, a ser realizada durante a reunião de departamento dos docentes e técnicos do Departamento de Química, de acordo com a sugestão dos próprios técnicos registrada no Status de Resolução do Mapa de Risco. O objetivo da oficina foi sensibilizar os/as servidores/as sobre o assédio moral no serviço público, desmistificando o tema na instituição. A atividade foi realizada durante a reunião de departamento e foi divulgada aos docentes e técnicos pela chefia do Departamento de Química através da pauta da reunião.

1ª etapa: Conhecimento da demanda de assédio moral na UEPB

Inicialmente, foi realizada uma reunião com as assistentes sociais no setor de Saúde do Trabalhador com a finalidade de discutir e disponibilizar à estagiária o relatório final no projeto do mapa de risco realizado anteriormente. A partir disso, foi possível conhecer a origem da demanda de assédio moral apontada pelos técnicos do laboratório do Departamento de Química da instituição, como também informar-se sobre os encaminhamentos necessários para a construção da oficina, compreendida como mais uma fase do processo de Promoção da Saúde no ambiente de trabalho da UEPB em curto prazo frente a esta demanda.

2ª etapa: Elaboração da oficina

Para dar início à atividade de construção da oficina, foram realizadas várias reuniões com o professor supervisor do estágio, nas quais foi discutido o referencial teórico sobre o assédio moral no trabalho e a metodologia para construção da oficina. A partir da indicação da literatura pertinente à temática, foi possível à estagiária apropriarse do conteúdo e, como passo seguinte, construir a fundamentação teórica para a proposta metodológica de oficina discutida na supervisão. Após isso, foi realizada uma reunião com as psicólogas do setor de Desenvolvimento de Pessoas e as assistentes sociais do Setor de Saúde do Trabalhador para apresentação e discussão do material elaborado. Em seguida, as assistentes sociais estabeleceram contato com a chefia do Departamento de Química da UEPB para delimitação da data de realização da oficina.

3ª etapa: Realização da oficina

A partir do contato estabelecido, a oficina foi realizada durante a reunião do Departamento de Química, na qual estiveram presentes 32 participantes, dentre professores e técnicos de laboratório, conforme lista de presença assinada na ocasião (ANEXO I). Inicialmente, foi conduzida pela assistente social do setor de Saúde do Trabalhador uma breve apresentação da equipe de trabalho e sobre o mapeamento de risco na UEPB, explicitando aos participantes a demanda de assédio moral no departamento e o motivo de realização da oficina, que teve como objetivo geral promover um espaço de discussão sobre o assédio moral no trabalho, bem como buscar formas de prevenção da ocorrência deste fenômeno no referido departamento.

Após a apresentação, a estagiária deu início à realização da oficina, na qual foram trabalhados aspectos conceituais sobre o tema, como também instruções sobre como agir em caso de assédio moral no trabalho. A partir da introdução do conceito de assédio moral no trabalho, foram discutidas as condições que devem estar presentes para a correta caracterização da ocorrência de assédio moral no ambiente laboral, a fim de diferenciar o assédio moral de outras questões causadoras de danos presentes nas relações interpessoais no trabalho, como estresse, conflitos e violências pontuais. Nesse momento, foi exibido um vídeo de quatro minutos sobre a diferença entre assédio moral e dano moral, explicitando-se a relação entre os temas, visto que, embora o assédio

moral sempre resulte em um dano moral, nem toda ocorrência de dano moral pode ser compreendida como assédio moral no trabalho.

Em seguida, foram apresentados os tipos de assédio moral no trabalho e suas formas de manifestação, apontando as principais estratégias utilizadas pelo agressor e os aspectos das relações interpessoais prejudicados quando da ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho. Após esse momento, a oficina voltou-se para a discussão sobre os aspectos legais da temática, enfatizando que embora não exista uma legislação nacional sobre o assédio moral no trabalho, há desde o ano de 2015 uma legislação estadual vigente para a ocorrência de assédio moral no âmbito da administração pública, que explicita as medidas de prevenção e punição para casos de assédio moral. Diante disso, a apresentação foi concluída com as informações sobre como os servidores presentes na oficina devem proceder em caso de assédio moral, desde o registro pessoal das ocorrências até a busca pelos órgãos responsáveis por receber as denúncias dos casos, como a ouvidoria da UEPB e o sindicato dos docentes e técnicos. Concluída a apresentação, foi aberta uma roda de conversa, na qual os participantes puderam tirar dúvidas sobre o tema tratado e fazer sugestões para as próximas ações do setor de Saúde do Trabalhador relativas à temática.

DISCUSSÃO

Tendo em vista o objetivo deste trabalho, procurou-se relatar a experiência de estágio em Psicologia Organizacional e do Trabalho na PROGEP. Cabe esclarecer que este não foi realizado na condição de um projeto de pesquisa, sendo as inferências descritas feitas a partir da observação feita no decorrer do processo de realização da atividade prática. Esta possuía um caráter puramente informativo e constituiu a prática de uma oficina piloto referente aos encaminhamentos do Status de Resolução do Mapa de Risco. Por se tratar de uma experiência piloto, não foram feitas parcerias externas na realização deste encaminhamento, embora o momento tenha contado com a adesão da maior parte dos servidores do Departamento de Química, sendo possível compreender que isto não representou um fator restritivo.

Durante a apresentação foi possível perceber, de início, uma expectativa sobre a atividade, sendo visível que o tema do assédio moral ainda constitui um tabu entre trabalhadores de diferentes níveis hierárquicos. Isso foi evidenciado através das diversas

dúvidas levantadas pelos docentes e técnicos durante a roda de conversa. Essas dúvidas remetiam ao questionamento sobre a definição do assédio moral, visto que os participantes demonstraram a necessidade de diferenciar as próprias vivências conflituosas do ambiente de trabalho do assédio moral propriamente dito. Nesse sentido, questionamentos sobre a diferença entre assédio moral, bullying e dano moral foram levantados, bem como foi visível o interesse dos participantes sobre as sanções legais para o agressor e os direitos reservados à vítima de assédio moral no trabalho. O tema do abuso de poder também foi levantado pelos participantes, que sugeriram como encaminhamento para as próximas atividades a prática de oficinas informativas a cada eleição para chefe de departamento, pois, segundo exposto na roda de conversa, é relativamente comum na instituição, por vezes, a eleição de servidores cuja qualificação não é condizente com as necessidades para ocupar cargo de chefia de departamento. De acordo com a literatura, essa é uma característica comum ao serviço público (Hirigoyen, 2006), sendo esta uma sugestão importante, a fim de possibilitar a eleição de chefias mais preparadas e conscientes sobre a temática e suas consequências para os servidores e instituição.

Assim, o formato de oficina informativa foi uma sistemática favorável ao início da discussão sobre o tema no contexto específico destes trabalhadores, por compreender-se ser essencial a desmistificação sobre o assédio moral no trabalho como ponto de partida para a realização de outras atividades voltadas para a prevenção e combate a esta prática no ambiente de trabalho. O combate ao assédio moral no trabalho parte da sensibilização de todos os membros da organização, objetivando a criação de novas formas de gerenciamento. Para isso, é necessário que as mudanças no gerenciamento de pessoas tenham diretrizes voltadas para a criação de uma cultura de paz e respeito ao outro, enfatizando a não discriminação e os princípios do trabalho digno. Essas ações são indispensáveis para a instalação de uma política de igualdade de gênero e raça no trabalho, fortalecendo a cooperação e a igualdade de oportunidades e extinguindo a violência no ambiente de trabalho.

A atividade teve boa receptividade e adesão dos técnicos e docentes do referido departamento, que sugeriram à equipe a realização de oficinas informativas nos demais departamentos da UEPB como forma de expandir a discussão sobre o assédio moral na instituição.

Como estagiária, considero esta uma valiosa experiência de estágio, no qual foi possível adquirir conhecimento mais aprofundado sobre as nuances do assédio moral

especificamente no serviço público. Ter estado em contato, ainda que brevemente, com um grupo heterogêneo (técnicos e docentes) enriqueceu a experiência, possibilitando uma maior reflexão sobre o assédio moral no trabalho e sobre novas modalidades de abordagem junto ao tema. O fato de a oficina haver sido coordenada pela assistente social do Setor de Saúde do Trabalhador e pelas psicólogas do Setor de Desenvolvimento de Pessoas me proporcionou maior segurança para a realização satisfatória da atividade, tendo sido um importante elemento facilitador para a comunicação e controle do grupo ao longo da oficina. Ao refletir sobre a experiência como um todo, cabe destacar, como sugestão, o estabelecimento de parcerias externas como modo de viabilizar a realização de mais oficinas informativas e de sensibilização, a fim de possibilitar o envolvimento de mais estagiários em experiências como essa, tornando-a mais exitosa para a instituição e para a formação acadêmica de outros estudantes universitários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas últimas décadas, as manifestações de assédio moral e suas repercussões individuais e organizacionais têm assumido papel de destaque nos estudos científicos, em especial nas ciências sociais aplicadas, motivando pesquisadores de áreas como a Psicologia, Administração e Direito, evidenciando-se a relevância do tema, cujo caráter é interdisciplinar (Mattos et al, 2010). Os estudos desenvolvidos são unânimes em considerar o serviço público como um setor organizacional em que o assédio moral se dá de forma mais contundente, incentivado pelas características próprias do deste ambiente de trabalho, como a impossibilidade de desligamento do servidor, a exceção de falta grave ou por vontade própria, fato que pode, por vezes, dar respaldo ao agressor em suas práticas abusivas (Spacil, Rambo e Wagner, 2004; Santos, Fernandes, 2010).

Nesse sentido, torna-se justificável e imprescindível o desenvolvimento de ações como esta na UEPB, visto ser o assédio moral uma demanda presente entre os servidores da instituição. Ao se deparar com situações de assédio moral no ambiente de trabalho, a organização necessita estabelecer ações com base nas perspectivas de prevenção e combate a esta problemática, promovendo um ambiente de trabalho saudável, pois é responsabilidade das organizações desenvolver intervenções contra todos os tipos de violência no trabalho (Soboll, 2008). A prevenção ao assédio moral no

trabalho parte, inicialmente, da adoção de medidas primárias, com o objetivo de informar e sensibilizar quanto a essa questão em todos os níveis da organização, para a construção de uma nova mentalidade no ambiente de trabalho, com a criação de um código de ética e de conduta e de uma política anti-assédio. Essas diretrizes, baseadas na ética e em valores organizacionais, são imprescindíveis para a prevenção ao assédio moral, bem como a criação de um sistema de ouvidoria e divulgação do tema do assédio moral através de informativos, palestras e capacitações de funcionários e gestores (Freitas, Heloani e Barreto, 2009; Nunes e Tolfe, 2012).

Enquanto organização pública cujas ações são orientadas a evitar e combater o estabelecimento de situações de ameaça à saúde integral de seus servidores, é de extrema importância o debate sobre o assédio moral na instituição, como passo inicial para o desenvolvimento de outras atividades que abordem a temática. A experiência de estágio curricular como parte integrante da formação em Psicologia foi uma oportunidade de prática profissional que veio a enriquecer o processo de ensino-aprendizagem desenvolvido ao longo da formação e durante a supervisão acadêmica. Uma das grandes dificuldades da formação em Psicologia Organizacional e do Trabalho na UEPB é a escassez de oportunidades de estágio na área. Assim, a experiência de estágio na PROGEP foi uma ocasião que veio trazer contribuições não apenas para este setor, como também para o crescimento pessoal e acadêmico da estagiária que, a partir do apoio sustentado pelo professor supervisor do estágio e pelas psicólogas da PROGEP, pôde ampliar seus conhecimentos teóricos e práticos acerca desta área da Psicologia.

REFERÊNCIAS

ALVES, G. Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal – Precarização do trabalho e redundância salarial. *Revista Katál*, Florianópolis, v.12, n. 2, p. 188-197, jul./dez. 2009.

ANTUNES, R. Desenhando a nova morfologia do trabalho e suas principais manifestações. In: MENDES, A. M., MORAES, R. D., MERLO, A. R. C. (orgs). *Trabalho e sofrimento: práticas clínicas e políticas*. Curitiba: Juruá, 2014.

ANTUNES, R. Desenhando a nova morfologia do trabalho e suas principais manifestações. In: MENDES, Ana Magnólia, Moraes, Rosângela Dutra de, Merlo, Álvaro Roberto Crespo (orgs). *Trabalho e sofrimento*: práticas clínicas e políticas. Curitiba: Juruá, 2014.

BRASIL. *Código civil brasileiro e legislação correlata*. 2ª ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2008. 616 p.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. 35ª ed. Brasília: Câmara dos Deputados, 2012. 454 p. (Série textos básicos; n. 67).

ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho*: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005.

CARMO, R.H.; MORIKOSHI, E. Assédio moral no setor público: o que fazer? *Saber Acadêmico*. São Paulo, nº 1, junho de 2006. Disponível em: http://www.auniesp.edu.br. Acesso em: 17 de abr. 2017.

CHAPPEL, D.; DI-MARTINO, V. Violence at work. 2000. Jonhannesburg, 8-9 Nov. Paper apresentado na International Conference on Work Trauma. Disponível em: http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/violwk/violwk.htm. Acesso em: 28 mar. 2008.

CONFEDERAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO BRASIL. Assédio moral no serviço público: Não pratique. Não sofra. *Cadernos Carlos Taylor: Séries Políticas Transversais*. Disponível em: http://www.cspb.org.br/cartilha_assedio_moral.pdf. Acesso em: 17 abr. 2017.

CRUZ, A. F.; BEZERRA, J. G. S. Mapa de Risco: uma proposta de construção com os/as servidores/as. *Relatório de Extensão da Universidade Estadual da Paraíba*, 2016.

DEJOURS, C.; BÈGUE, F. *Suicídio e trabalho:* o que fazer? Tradução de Frank Soldant. Brasília: Paralelo 15, 2010. 127 p.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção Online*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004a. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 17 abr. 2017.

- DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. (Orgs.) *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do Trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz. 2004b. p. 47 104.
- FARIA, J. H.; MENEGHETTI, F. K. O sequestro da subjetividade e as novas formas de controle psicológico no trabalho. In: FARIA, J.H. (org). *Análise crítica das teorias e práticas organizacionais*. São Paulo: Atlas, 2007. p. 45 a 67.
- FARIA, J. H. *Economia Política do poder*: as práticas de controle nas organizações. Curitiba: Juruá, v. 3, 2009. 192 p.
- FERREIRA, J. B. *Trabalho*, sofrimento e patologias sociais Estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública. Abril de 2007. 159 f. Dissertação de mestrado em Psicologia do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. Brasília, 2007.
- FONTES, K. B.; PELLOSO, S. M.; CARVALHO, M. D. B. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre, v. 32, n. 4, p. 815-822, dez. 2011.
- FRANÇA, C. L. et al. Intervenção Breve na Preparação para Aposentadoria. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, Brasília, v. 14, n. 1, p. 99-110, jan./jun. 2013.
- FREIRE, P. A. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. *Trabalho, educação e saúde*, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 367-280, jul./out. 2008.
- FREIRE, P. A. Assédio moral e saúde mental no trabalhador, 2009. Disponível em: www.psicologia.com.pt. Acesso em: 17 abr. 2017.
- FREITAS, M. E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning, 2009. 124 pp. (Coleção Debates em Administração)
- GAULEJAC, V. *Gestão como doença social*: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. São Paulo: Ed. Idéias e Letras, 2007.
- GLINA, D. M. R.; SOBOLL, L. A. Intervenções em assédio moral no trabalho: uma revisão da literatura. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 269-283, 2012.
- GUIMARÃES, M. C.; Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, São Paulo, v. 34, n. 120, p. 163-171, 2009.
- HELOANI, R.; BARRETO, M. Aspectos do trabalho relacionados à saúde mental: assédio moral e violência psicológica. In: GLINA, D. M.; ROCHA, L. E. *Saúde mental no trabalho*: da teoria à prática. São Paulo: Roca, 2010.
- HIRIGOYEN, M.F. *Mal-Estar no trabalho*: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

MARTINS, H. F. A ética do patrimonialismo e a modernização da administração pública brasileira. In: MOTTA, F. C. P.; CALDAS, M. P. (Orgs.). *Cultura organizacional e cultura brasileira*. São Paulo: Atlas, 1997. p. 171-183.

MATTOS, C. A. C. et al. O assédio moral no serviço público estadual: uma investigação no Estado do Pará. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 50-71, set/dez 2010.

MENEZES, C. A. C Assédio moral e seus efeitos jurídicos. *Revista TST*, Brasília, vol. 68, n 3, jul/dez 2002.

MINAYO, M. C.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, 1993.

MOLINIER, P. *Uma introdução à psicodinâmica do trabalho*. Trad. Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15, 2013.

MORAES, R. Análise de conteúdo. *Revista Educação*, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

ODDONE, I. et al. *Ambiente de trabalho*: a luta dos trabalhadores pela saúde. São Paulo: Hucitec, 1986.

OLIVEIRA, K. L. et al. Produção científica de 10 anos da Revista Psicologia Escolar e Educacional (1996/2005). *Psicologia escolar e educacional*, Campinas, v. 10, n. 2, p. 283 – 292, jul./dez. 2006.

PARAÍBA. Lei Complementar nº 127, de 20 de janeiro de 2015. Dispõe sobre o assédio moral no âmbito da Administração Pública Estadual e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, João Pessoa, PB, n. 15.738, p. 1, 21 jan. 2015.

PAGÈS, M. et al. *O Poder das Organizações*. São Paulo: Atlas, 1987.

PEREIRA, M.M.B. Editorial II: sobre a revisão sistemática e a meta-análise na área da fluência. *Revistas Científicas de América Latina y El Caribe*, v.12, n.1, pp. 1-176, 2010. Disponível em http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v12n1/a02v12n1.pdf. Acesso em: 20 fev. 2017.

PIRES, J. C. S.; MACÊDO, K. B. Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *Revista de Administração Pública* – RAP, Rio de Janeiro, v. 40, n.1, p. 81-105, jan./fev. 2006.

PRZELOMSKI, M. L. B. Investigando o assédio moral na organização pública. In: CONGRESSO INTERNACONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7, 2002. Lisboa: Portugal, 2002, p. 8 — 11. Disponível em: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043638.pdf. Acesso em: 17 abr. 2017.

- RODRIGUES, M. et al. A Preparação para a Aposentadoria: O Papel do Psicólogo frente a essa Questão. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, São Paulo, v., 6, n. 1, pp. 53 62, 2005.
- SENNETT, R. *A corrosão do caráter*: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Record, 1999.
- SERAPIONI, M. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 187-192, 2000.
- SILVA, K. Assédio moral e sofrimento no trabalho de professores universitários em *Manaus*. Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2015. 83 p.
- SIVIERI, L. H. Saúde no trabalho e mapeamento dos riscos. In: *Saúde, Meio Ambiente e Condições de Trabalho*: conteúdos básicos para uma ação sindical. São Paulo: Fundacentro/CUT, 1996. p. 75-111.
- SOARES, F. C.; DUARTE, B. H. O assédio moral no ordenamento político brasileiro. *Revista Fórum Trabalhista RTF*, Belo Horizonte, v. 3, n. 11, p. 21-47, mar/abr. 2014.
- SOBOLL, L. A. P. *Assédio moral/organizacional*: uma análise da organização do trabalho. 1ª ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. 238
- SPACIL, D. R.; RAMBO, L. I.; WAGNER, J. L. Assédio moral: a microviolência do cotidiano. Disponível em: http://www.prto.mpf.gov.br/pub/geral/assediom.pdf. Acesso em: 17 abr. 2017.
- TEIXEIRA, P.; VALLE, S. (Orgs). *Biossegurança*: uma abordagem multidisciplinar. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2010. 442 p.
- TOLFO, S. R.; OLIVEIRA, R. T. *Assédio moral no trabalho*: uma violência a ser enfrentada. Florianópolis: UFSC, 2013. 18 p. Disponível em: http://www.assediomoral.ufsc.br/files/2013/07/CARTILHA_AMT.pdf. Acesso em 20 de fev. 2017.
- TURATO, E. R. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 507-514, 2005.
- UBIRAJA, A. O.; MATTOS, N. B. B. F. Mapa de Risco no Brasil: As Limitações da Aplicabilidade de um modelo Operário. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.10, n. 2, p. 251-258, abr/jun 1994.
- UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. Institucional. Disponível em: http://www.uepb.edu.br/a-uepb/. Acesso em: 17 abr. 2017.
- VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 2, p. 152-162, maio/ago. 2002.

WHO - WORLD HEALTH ORGANIZATION; ILO - INTERNATIONAL LABOUR OFFICE; ICN - INTERNATIONAL COUNCIL OF NURSES; PSI - PUBLIC SERVICES INTERNATIONAL; WHO - WORLD HEALTH ORGANIZATION. Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, Geneva, 2002. 31 p. Disponível em: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms 160908.pdf. Acesso em: 17 abr. 2017.

ANEXO I - LISTA DE PRESENÇA

Opiane: Relacces Interpessoais

06 de sobiel de 2017. Pro-Restous de Gestas de Pensa

01. Gilberlândio Deures da silva 01. Antonio teffenson dos Passos Lima. 03 seule consta Silva 04. Mikua Cota da Siha 05 RODALLO JOSE DE OLIVEUR 06- Jone Primerea Ninega C. Helvio w. casullo de Aroujo 08. SIMONE DA SILVA SIMOES 09 - Mary bristing Ferrers Alver. 10_ Marie de lon ce que de Menezes torres 13 - Verz Liverz Heirz de Morzis 22 Danci Sontres Range 13 Plane de Sations Pines 14 ANTONIO AUGUSTO PEDETOR DE SOUSA 15- Givailes Q. 16 - Modia Roberto de Oliveiro, Pinto 17. Derônica E. Soins 18. Mª de fatina Nascinant 19 - Eliane Rolin Florentino, Zo - SLAURO DO SOUZA LINA O 21 - Maristila Alus da Silve 22- MISE RODRIGH RATIRALHO 25 - FRAMISCO DE ASSIS MODRICUES PEREIRA 26 - Abbuona daloria Agrimarais

27 - Rejan Graneisea Pinheiro 28 Vandea Dia du Santr. 29 Angila Navia Bantago 30 Marie de Couveris de N. Machada 31 Juraey Regis de Leicena Jimir. 32 Adna de Alcántara e Souzia Bandeiro