

Assédio moral: o caso dos funcionários terceirizados de manutenção da Universidade Federal de Uberlândia

<http://dx.doi.org/10.15601/1983-7631/rt.v8n15p184-198>

Filipe Fagundes*

Lina Eiko Nakata*

Luana Daud*

Resumo: Com um ambiente de trabalho cheio de pressão, a violência entre os trabalhadores vê seu desenvolvimento em resultados crescentes. O assédio moral, forma mais sutil de violência no trabalho, toma forma ocasionando diversos danos ao indivíduo e à organização. O objetivo deste trabalho foi realizar um estudo sobre a presença do assédio moral no trabalho dos funcionários terceirizados, responsáveis pela limpeza e manutenção da Universidade Federal de Uberlândia, buscando descobrir a ocorrência desses assédios de acordo com o gênero, para verificar possíveis relações. A coleta dos dados foi realizada por meio de um questionário, aplicado com 40 funcionários. Foi possível verificar que mais de 50% dos funcionários questionados sofrem assédio moral em algum grau, sendo a maioria do sexo feminino. Em relação aos agentes agressores, verificou-se que os alunos eram os principais agressores, tendo atitudes de indiferença, humilhação pública e até violência. Já os outros agressores identificados foram os supervisores e os professores. Há a necessidade de educar todos dentro da instituição no sentido do conhecimento do que é o assédio moral, investigar os problemas e intensificar a divulgação de normas e valores sociais que regem as boas maneiras.

Palavras-chave: assédio moral; saúde do trabalhador; gestão de recursos humanos.

Introdução

De acordo com Pesce (2010), a violência é uma das temáticas mais apresentadas na saúde pública, principalmente pelo comprometimento da saúde e da qualidade de

* Graduando em Administração pela Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Federal de Uberlândia FAGEN-UFU. fagundes.filipe@gmail.com

* Bacharel, mestre e doutora em Administração pela Universidade de São Paulo, com doutorado-sanduiche na Northern Illinois University. É professora de Administração da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Lecionou na Escola Superior de Administração e Gestão (Esags) e Fundação Instituto de Administração (FIA). Foi professora e pesquisadora da *Universidad Autónoma del Caribe (UAC)*. linankt@gmail.com

* Graduanda em Administração pela Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Federal de Uberlândia - FAGEN-UFU. luanadaud.apoio@gmail.com

vidas das pessoas. Existem várias formas de violência que vão das mais cruéis, como tortura, até as formas mais sutis que ocorrem no cotidiano. A violência é um problema universal que atinge milhares de pessoas, impedindo o desenvolvimento físico e mental da vítima (FREIRE, 2009). O assédio moral é um dos tipos sutis de violência que chamou a atenção de estudiosos devido ao aumento da sua frequência nas organizações (MUNIZ *et al.*, 2011). De acordo com Damasceno (2012), em análises históricas, vê-se que o assédio moral é a forma mais simples e eficaz para prejudicar o bem-estar do trabalhador, substituindo a agressão física que era usada nos tempos antigos.

O fortalecimento da concorrência e o avanço tecnológico levaram as empresas a se tornar mais exigentes em relações a entrega de resultados e aumento na produtividade por parte dos funcionários. O modo de produção capitalista, gestão que visa principalmente a lucratividade, desenvolveu uma nova forma de gerir os recursos humanos das empresas. Assim, há uma brutal mudança do ambiente de trabalho, onde a cobrança e a pressão tomam lugar e o assédio moral se desenvolve como um processo de violência psicológica contra o trabalhador, causando sérios danos a sua saúde. Depressão, enxaquecas crônicas, distúrbios hormonais e mentais, suicídios, são alguns dos males que o assédio moral traz para o ser humano.

Além desse contexto apresentado, também se pode observar a maior diversidade dos tipos de vínculo empregatício, muitas vezes tornando os trabalhadores mais fragilizados e vulneráveis no ambiente organizacional. Atualmente, percebe-se um alto grau de funcionários que são terceirizados para diversas prestações de serviço, processo que costuma visar a eficiência financeira das empresas, dentre outros riscos.

O objetivo do artigo é realizar um estudo sobre a presença do assédio moral no trabalho dos funcionários terceirizados, responsáveis pela limpeza e manutenção da Universidade Federal de Uberlândia. Além disso, buscou-se descobrir a ocorrência desses assédios de acordo com o gênero, para verificar possíveis relações, assim como identificar quais seriam os principais agentes agressores nesse ambiente de trabalho.

Assédio moral

O fenômeno do assédio moral não é um tema novo, porém, sua discussão no contexto organizacional, sim. Há uma ligação íntima com um esforço repetitivo de desqualificação do próximo, prejudicando o indivíduo, a organização e a sociedade que depende da força de trabalho para o seu desenvolvimento pleno. Para Hirigoyen (2002 *apud* DAMASCENO, 2012), o assédio moral é:

“Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, 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.”

Dentre as principais características do assédio moral: a primeira, o fator degradante em que o constrangimento gerado pela humilhação é a característica mais presente nos casos de assédio moral, com a necessidade de sentimento de humilhação da parte da vítima; a segunda característica importante, para firmar o assédio moral, é a

repetição dos atos, já que um ato isolado não é considerado como tal, sendo um ato violento em si, mas repetitivo, que constitui agressões sucessivas, e, por último, é a intenção de atingir alguém de maneira direta ou usar de meios para prejudicar intencionalmente. De acordo com Freitas (2001), o assédio moral começa pelo abuso de um poder, seguido por um abuso narcísico no qual o outro perde a autoestima.

Com a modernização das relações de trabalho e a hierarquia rígida seguida pelas empresas, há um favorecimento das situações de assédio moral (SCHIMIDT, 2002 apud FREIRE, 2009). O mercado, na sua busca por profissionais cada vez mais qualificados e com perfis competitivos e criativos, acaba forçando os empregados que já estão dentro da organização a buscarem um perfil que eles não possuem, e que não é da sua personalidade, para tentar se encaixar e manter seu trabalho. Comportamentos abusivos, desqualificações pessoais, gritos e, em poucos casos, mas não menos importante, violência física, vem surgindo nos meios sociais, da família e do trabalho, e até em instituições de ensino. Existem várias formas de assédio moral, mas os casos que mais se destacam dizem respeito a piadas, sobretudo, relacionadas a atributos físicos, deficiências, sexualidade, religião; a exclusão ou isolamento da vítima; intromissão na privacidade vital; ameaças e humilhações; inferiorização e ridicularização, tanto perante os colegas quanto dos superiores; instigação de problemas imaginários de colegas contra a vítima; fofocas e passagem de informações falsas, e até assédio sexual, a forma mais prejudicial (FREIRE, 2009 apud REIS, 2007).

São diversas as formas de desestabilizar uma vítima, seja emocionalmente ou profissionalmente, o que acarreta na gradativa perda de autoconfiança e interesse pelo trabalho por parte da vítima. É observado que alguns colegas de trabalho fazem uma vigilância rígida e constante sobre uma vítima, para simplesmente isolá-la, amedrontando-a, de seu grupo familiar e de amigos, que passam por sua vez a abusar de bebidas alcoólicas e/ou drogas. Assim, o objetivo do grupo de colegas é alcançado, o de destruir a vítima mentalmente e fisicamente, forçando-a a pedir demissão, ou é demitida, para o agrado dos assediadores.

O assédio moral tem suas origens juntamente com o trabalho em si, seja na forma de escravidão, feudos, empregados. Mas, somente no início da década de 1990 que o fenômeno foi identificado como o principal motivo da destruição do ambiente de trabalho, diminuindo a produtividade e favorecendo o absenteísmo, devido aos danos psicológicos consequentes (FREITAS, 2001). Nascendo insignificamente, o assédio moral desenvolve-se, principalmente, pelo fato de que as vítimas, coagidas ou desacreditadas, encaram superficialmente a situação e não denunciam os envolvidos. Cada insinuação, ridicularização ou humilhação é deixada de lado, por medo, vergonha entre outras razões. Logo, os ataques intensificam-se, já que dessa maneira, o assediador é encorajado a continuar, passando a agredir a vítima regularmente e submetendo-a a hostilidades e degradações por um longo período. Conclui-se, então, que o assédio moral é formado por condutas constrangedoras, que aparentemente simples, são reiteradas, causando graves repercussões para a vítima (FREITAS, 2001; BARRETO, 2002).

Os efeitos do assédio moral

Hirigoyen (2002 apud DAMASCENO, 2012) afirma que o assédio moral constitui em um ato predatório, quando o agressor utiliza de instrumentos maléficos para a dominação

da vítima, por meio de desvalorização, humilhação, isolamento e constrangimentos. Isoladamente, essa agressão pode não ser tão grave, mas a sua repetição pode causar sérios danos à vítima. Os sintomas mais comuns derivados do assédio moral são cansaço, nervosismo, insônia, dores, depressão e estresse pós-traumático, pois expõe a vítima a cenas de violência e humilhação. Essas desordens descritas alteram os valores e as crenças da vítima, gerando uma mudança comportamental e habitual, podendo levar a graves doenças ou até mesmo a morte.

Nas organizações, o maior dano causado pelo assédio é a queda da produtividade, seguido pela redução da qualidade do serviço, ambas advindas do crítico ambiente de trabalho (ZIMMERMANN *et al.*, 2002). Logo, há prejuízos econômicos, comprometimento da imagem externa da organização, queda da reputação junto ao público e ao mercado de trabalho, repreensão da criatividade, resistências internas, o que consequentemente afeta no ambiente organizacional deixando-o tenso e desconfortável. A saúde pública é comprometida, pois os altos custos, a necessidade de assistência e a previdência social, sofrem bastante prestando serviços de reabilitação profissional e concedendo benefícios para os afastados precocemente devidos aos problemas causados pelo assédio. Logo, um capital humano é perdido nas organizações, deixando de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, gerando apenas gastos com hospitalizações, medicamentos, baixas e incapacidade (permanente ou periódica) para o trabalho.

Os sujeitos do assédio moral

Para Freire (2009), o sujeito ativo – o assediante – pode ser o empregador, o superior hierárquico, os colegas de trabalho e, em poucos casos, o próprio subordinado. Diz ainda que o sujeito passivo – o assediado – é em sua maioria o empregado, mas há casos também em que o superior hierárquico é a vítima.

O perfil do assediado

Barreto (2000) traçou características importantes no perfil de uma vítima de assédio moral, que são apresentadas no quadro a seguir:

Quadro 1 - Características da vítima de assédio moral

Trabalhadores com mais de 35 anos	Pessoas fracas física e psicologicamente
Pessoas que atingem salários altos	Deficientes
Saudáveis, escrupulosos, honestos	Mulher em grupo de homens
Pessoas dedicadas em excesso pelo trabalho	Homem em grupo de mulheres
Pessoas que não se deixam subjugar	Religiosos e/ou homossexuais
Pessoas competentes	Pessoas solitárias
Pessoas especialistas	Mulheres casadas e/ou grávidas e/ou com filhos

Fonte: adaptado de Barreto (2000).

Barreto (2000) também afirma que o perfil disposto na primeira coluna do quadro 1, provoca inveja, já que a tendência dessas vítimas é sentirem prazer pelo patrimônio moral e material que possuem, além de demonstrar felicidade extrema, equilíbrio e tranquilidade, logo, incomodam apenas por sua condição de ser. A definição de um perfil de vítima é complexo, já que envolve o ambiente de trabalho, a personalidade do agressor e a resistência da vítima quanto as investidas.

O perfil do assediador

Hirigoyen (2002 apud DAMASCENO, 2012) classifica o sujeito agressor como perverso, e adiciona que todo indivíduo em crise acaba sendo incentivada a utilizar mecanismos perversos para se defender, sendo natural desejar vingança nos momentos em que se sente prejudicado. A autora ainda traça um perfil, como visto no quadro seguinte:

Quadro 2 - Características do assediador moral

Pessoa narcisista	Necessidade de atenção
Incapaz de viver sozinha	Sem empatia
Invejosa	Crítica
Megalômana, sendo especial e singular	Irresponsável

Fonte: os autores

Considera-se que tais características afetam a postura no ambiente de trabalho, tornando o relacionamento profissional extremamente difícil. Logo, a agressão moral pode partir de qualquer pessoa, mesmo que não tenha noção dos seus atos, basta ser somente previsível ou intencional à destruição psicológica da vítima. Segundo Damasceno (2012), o agressor, mesmo que perverso e narcisista, pode não ter a intenção direta de deixar o assediado doente, pois ele acredita que a ridicularização do assediado é apenas uma brincadeira, mas persistindo sistematicamente, essa brincadeira poder ter uma consequência devastadora. O agressor pode prever os seus atos e mesmo assim permanecer assediando, logo o foco volta-se a conduta do assediado, o ato reiterado, vindo de qualquer pessoa, mesmo que sem o conhecimento do mal que está causando (FREITAS, 2001). Maciel *et al.* (2006 apud GONÇALVES, 2006) complementa que em posições hierárquicas superiores, há maior frequência de agressores, sendo menos comum o assédio praticado por subordinados.

Os tipos de assédio moral

Segundo Gallindo (2011), o assédio moral identifica-se como horizontal ou vertical, dividido em ascendente ou descendente. O assédio moral horizontal é cometido por trabalhadores de mesmo nível hierárquico da vítima, mais comumente chamado por colegas. Devido às diferenças existentes entres os mesmos, quando não são aceitas ou se destacam do grupo, perante a profissão ou o cargo, as vítimas são agredidas, por inveja, que acarreta no surgimento do fenômeno.

O assédio moral vertical descendente é iniciado pelo superior hierárquico ou pelo próprio empregador. Sendo o tipo mais comum de assédio, em que o desrespeito e o rigor excessivo do chefe, dotado de poder organizacional, submete a vítima a tratamentos constrangedores e humilhantes, isolando-a do grupo. Esse tipo de assédio causa complicações mais graves perante a saúde da vítima, pois a mesma tem dificuldade para se defender e se sente isolada (DAMASCENO, 2012). O assédio moral vertical ascendente é o tipo mais difícil de se encontrar dentro das organizações, aparecendo nos casos em que os subordinados insurgem contra o superior. Acontece, geralmente, quando o cargo de chefia é ocupado por pessoas mais jovens que os demais trabalhadores, ou inexperientes, que na primeira demonstração de insegurança ou maleabilidade se tornam alvo de humilhação e constrangimentos. É uma tentativa do subordinado de remover a autoridade do seu chefe, descumprindo ordens e demonstrando a incapacidade do superior de manter a ordem, fazendo-o duvidar de sua própria competência.

Previsão legal para o assédio moral

No Brasil não há lei ou estatuto específico ao assédio moral, apenas o uso de leis que dizem respeito a dano moral, como são tratados os casos no âmbito jurídico. No Artigo 1º, III, da Constituição Federal, há o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana. No Artigo 5º, da Constituição Federal, há a garantia a proteção de direitos fundamentais – um ambiente de trabalho sadio para o funcionário. No artigo 186, do Código Civil, descreve o dano moral causado como ato ilícito. Logo, os Tribunais Regionais do Trabalho procuram julgar os casos de assédio moral baseados nas decisões fundamentadas no direito à dignidade humana, na responsabilidade civil do empregador e no seu dever de manter o ambiente de trabalho equilibrado. Utilizam-se alguns elementos caracterizadores pelo Tribunais Trabalhistas para definir o assédio moral nos processos. São eles:

Conduta repetitiva: “[...] atitude insistente e pela ação reiterada, por período prolongado, com ataques repetidos, que submetem a vítima a situações de humilhação, de rejeição, vexatórias, discriminatórias e constrangedoras com o objetivo de desestabilizá-la emocional e psicologicamente [...]” (SILVA, 2013 apud PELI, 2006);

Degradação do ambiente laboral: “[...] atitudes abusivas através do exercício do poder de direção do empregador, além de atitudes humilhantes em relação aos empregados que se tornam indesejados.” (SILVA, 2013 apud ALKIMIN, 2006);

Agressão psíquica: “...conduta abusiva [...] de forma repetitiva e prolongada, e que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de causar ofensa à personalidade, à dignidade ou à integridade psíquica, e que tenha por efeito excluir a posição do empregado no emprego ou deteriorar o ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.” (SILVA, 2013 apud NASCIMENTO, 2004), e

Ofensas: “[...] chamar um funcionário de burro, incompetente, tartaruga, entre outras tantas denominações, para impor autoridade, e o pior, perante outros colegas, é uma prática maldosa, porque faz com que o trabalhador competente se sinta como se não fosse apto para a função.” (SILVA, 2013 apud NASCIMENTO, 2004).

No entanto, existem mais de 80 projetos de leis e métodos de proteção do trabalhador em elaboração sobre o assédio moral nas organizações, alguns já aprovados em municípios pelo Brasil. Em âmbito federal, há propostas de alteração do Código Penal para o assédio moral, e outros projetos de lei relacionados ao Ministério da Saúde, à resolução do Conselho de Medicina e ao regulamento da Previdência Social, referentes ao assédio moral. Internacionalmente, há dispositivos de proteção trabalhistas em elaboração em diversos países da Europa.

Procedimentos metodológicos

A pesquisa pode ser classificada como descritiva. Utilizando a abordagem quantitativa, foi realizado um levantamento, a fim de se identificar as características do assédio moral presentes na população estudada.

O universo da pesquisa eram todos os funcionários terceirizados de limpeza e manutenção da Universidade Federal de Uberlândia. A amostra do estudo contou com 40 funcionários terceirizados, responsáveis pelos serviços de limpeza e manutenção da universidade mencionada, dos turnos da manhã, da tarde e da noite.

A coleta de dados foi realizada entre junho e julho de 2014, entrevistando pessoalmente todos os participantes de forma individual, fora do grupo de colegas de trabalho para evitar contaminação das respostas. O entrevistador pedia a autorização para fazer as perguntas e, em caso positivo, fazia a leitura para o participante, que marcava a resposta.

Instrumento de pesquisa

Na parte inicial do questionário era perguntada a idade do participante, o tempo de emprego, a orientação sexual, o turno de trabalho e o estado civil. Na segunda parte, as questões, que tinham como resposta apenas “sim” ou “não”, e quem é o principal autor, dividido em supervisor, professor e aluno, sendo valorizados de 1 a 3, sendo 1 o autor de maior grau, e 3 o menor.

O questionário contava com 14 questões sobre prováveis acontecimentos relacionados a assédio moral no trabalho, baseado num instrumento divulgado por Barreto (2005), com adaptação livre para o proposto. São elas:

- Já sofreu assédio moral no seu ambiente de trabalho? – Em que após a explicação do que é assédio moral para o participante, espera-se que o mesmo consiga associar fatos ocorridos com a temática envolvida
- Já foi agredido fisicamente durante o trabalho?
- Já teve erros atribuídos a você, sem qualquer conhecimento do problema?
- Já foi chamado por nomes pejorativos?
- Já foi encarregado de muitos trabalhos que não daria conta?
- Já foi humilhado publicamente?

- Já presenciou insinuações sexuais para você?
- Já recebeu instruções confusas para serviços no trabalho?
- Ignoram sua presença?
- Já foram impostos horários de trabalho sem justificativa?
- Já executou tarefas fora da sua ocupação, a mando de outras pessoas?
- Já lhe privaram do seu horário de intervalo?
- Já foi impedido de fazer seu trabalho, durante o horário de trabalho?
- Já teve seus instrumentos de trabalho retirados durante o trabalho?

As perguntas acima foram então respondidas por sim ou não, e ao final acrescentava-se o autor em maior e menor grau de cada situação, dividido em supervisor, professor e aluno.

Análise dos resultados

Os dados foram analisados com o auxílio do programa *Microsoft Office Excel* (2013). Utilizou-se da estatística descritiva, com cálculo de frequências. Foram ouvidos também os relatos das vítimas e acrescentados ao presente trabalho como ilustração e exemplificação dos problemas que não constam no questionário.

A amostra foi composta por funcionários terceirizados, responsáveis pela limpeza e manutenção da Universidade Federal de Uberlândia. São em sua maioria mulheres, com idade média de 39 anos, sendo a idade mínima de 22 anos e a idade máxima de 59 anos. Quanto à moda, possuem ensino fundamental completo, são de etnia negra, heterossexuais e casados, exercendo sua função, em maior parte, no turno da manhã (tabela 1).

Tabela 1 - Características da amostra

Variável	Categorias/Níveis	Amostra N=40
Sexo	Masculino	40,0%
	Feminino	60,0%
Idade	21 a 30 anos	22,5%
	31 a 40 anos	42,5%
	41 a 50 anos	15,0%
	51 a 60 anos	20,0%
Escolaridade	Fundamental (completo ou incompleto)	50,0%
	Médio ou Profissional (completo ou incompleto)	45,0%
	Superior (completo ou incompleto)	5,0%
Etnia	Branco	37,5%
	Negro (pretos e pardos)	60,0%
	Amarelos	0,0%
	Indígenas	2,5%
Orientação Sexual	Homossexuais	15,0%
	Heterossexuais	85,0%
Estado Civil	Solteiros	22,5%
	Casados ou Parceiros	62,5%
	Separadas, Divorciados ou Viúvos	15,0%
Turno	Manhã	42,5%
	Tarde	27,5%
	Noite	30,0%

Fonte: os autores

Ocorrência de assédio moral

Explicado de forma breve o conceito de assédio moral aos participantes, 70% dos mesmos afirmaram ter sofrido casos de assédio. Os 30% que negaram sofrer assédio moral, afirmaram sofrer algum tipo de abuso que pode ser caracterizado como assédio. O gráfico 1 ilustra as porcentagens de respostas afirmativas em relação ao total dos participantes para cada uma das 14 questões de situações de constrangimento no trabalho presentes no questionário. As situações que têm maior frequência são *Ignora sua presença* e *Impede o andamento do seu trabalho*, seguida de *Chama de nomes pejorativos*.

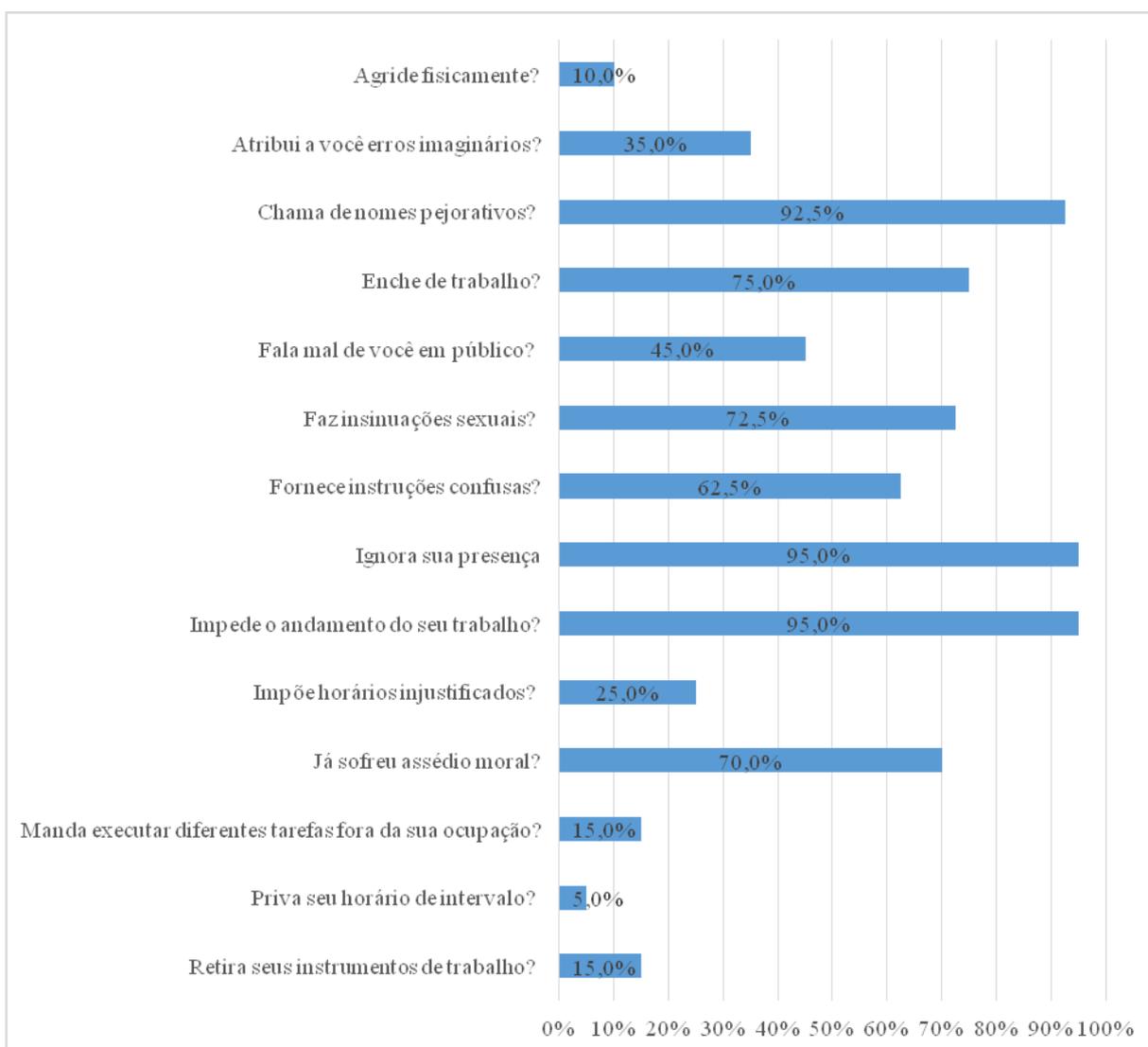


Gráfico 1 - Porcentagem de respostas afirmativas às questões propostas

Em uma amostra de 40 pessoas, é preocupante que 95% delas sejam sequer notadas no ambiente de trabalho, cercadas de pessoas durante todo o tempo. É alarmante a

reclamação de que 95% dessas mesmas pessoas sejam impedidas de realizar seu trabalho e que 92,5% recebam xingamentos.

Em termos gerais, 50,9% dos funcionários que participaram da pesquisa sofreram algum tipo de assédio dentro da instituição que trabalham. Um número grande, mesmo que para uma amostra pequena, que demonstra a perversidade humana perante o trabalhador terceirizado de serviços de apoio, cujo trabalho assegura a organização do espaço físico e de estudo dos seus assediadores.

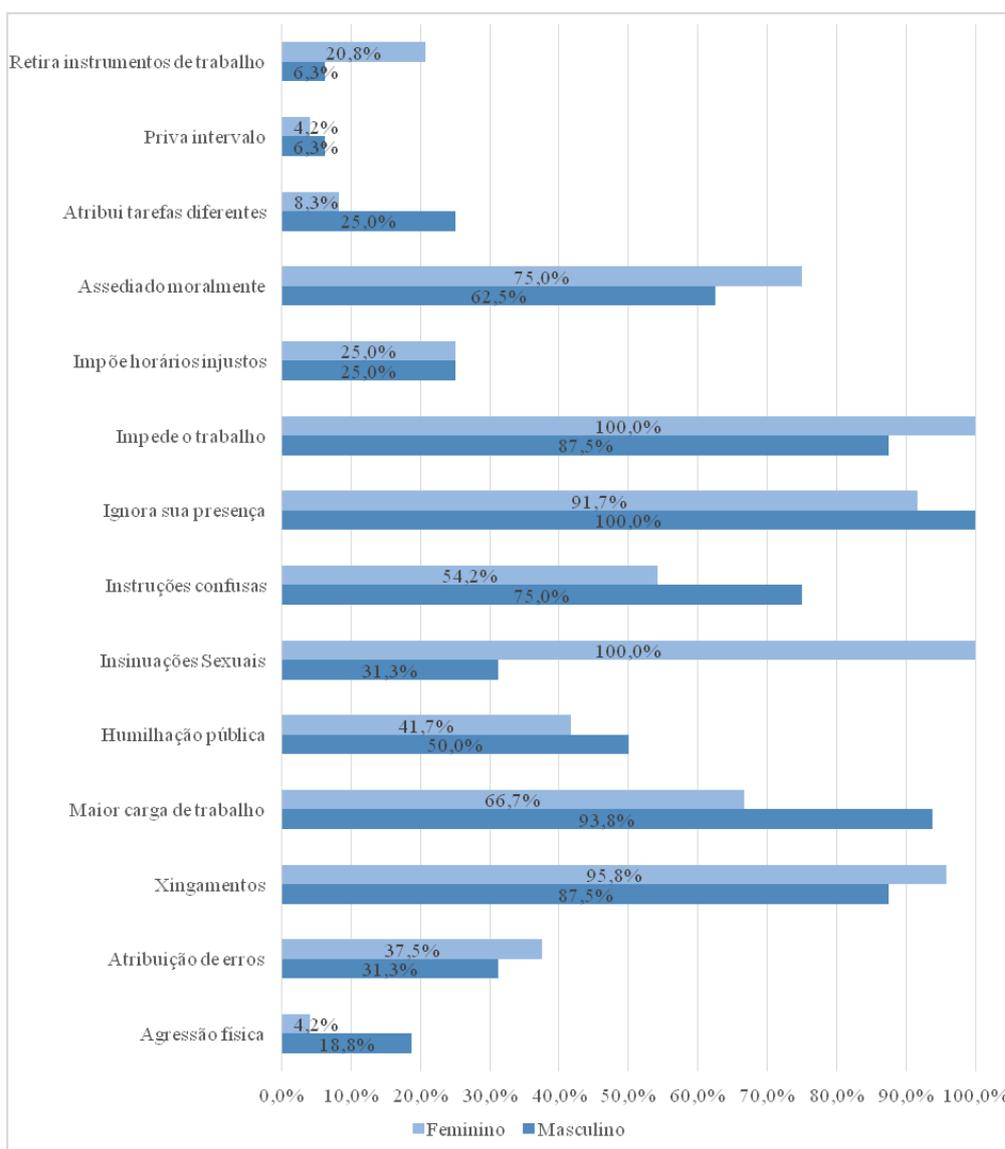


Gráfico 2 - Porcentagem de acontecimentos de assédio moral por gênero

Análise por gênero

Como constatado também em diversos estudos sobre assédio moral, é visto que o principal alvo dos assediadores são as mulheres, com 51,8% dos participantes tendo sofrido algum tipo de acontecimento sugerido pelo questionário, contra 50% de casos com os homens que participaram.

Em todas as situações propostas do questionário, é visto o descontentamento, durante as respostas, dos participantes, pois são prejudicados, humilhados e ignorados por quem deveria ao menos agradecer o serviço prestado (gráfico 2).

Os autores do assédio moral

A partir das classificações em valor para cada tipo de agressor presente na instituição, o resultado é alarmante. De todos os casos de assédio moral presentes no questionário, há uma média de 50,2% dos casos serem realizados por alunos da instituição, seguido de 37,3% por parte dos supervisores, e 12,3% a partir dos professores.

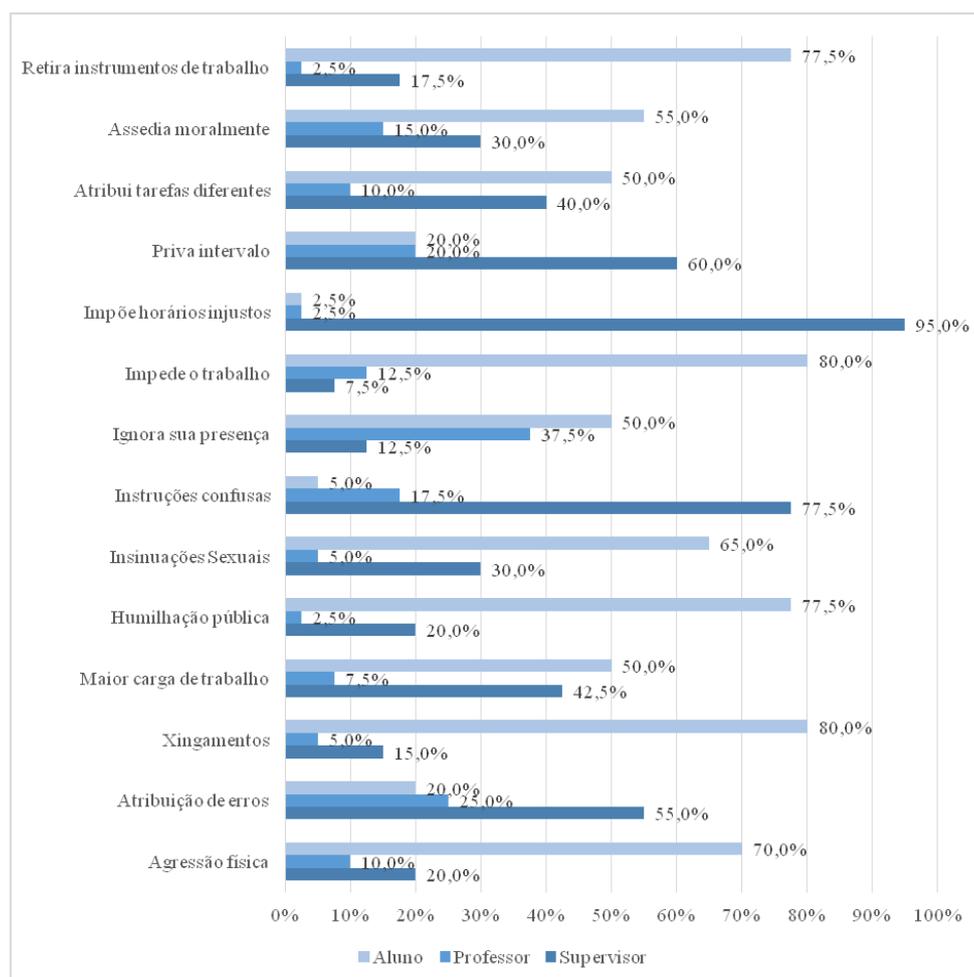


Gráfico 3 - Porcentagem de casos por tipo de agressor

O gráfico 3 ilustra a porcentagem de participação dos tipos de agressor por tipo de caso. É preocupante o número de casos que são realizados pelos alunos, visto que não há relação hierárquica entre eles e os funcionários. Os principais beneficiários do serviço prestado pelos funcionários é que são os maiores agressores.

Os relatos fora do questionário

Fora dos questionários, a maioria das vítimas, quando questionadas sobre o que faziam quando algo ruim acontecia durante sua jornada de trabalho, a resposta era a ausência de reação, pois eles acreditam que nada poderia ser feito, visto que a posição deles é inferiorizada pela sociedade, e até mesmo pelos próprios empregadores. Os poucos que resolveram tomar iniciativa de fazer reclamações formais diante dos acontecimentos, sequer obtiveram respostas quanto à investigação do caso ou de qualquer tipo de sanção ao agressor.

Pode-se perceber que a maioria dos trabalhadores se encontra desmotivada, alavancando assim a alta rotatividade dentro da empresa. Segundo os participantes da pesquisa, em média três pessoas desistem do trabalho por dia, e outras duas aparecem à procura da vaga, o que causa um déficit de mão de obra, sobrecarregando quem ainda está trabalhando.

Os fatores que levam ao assédio moral

A falta de autonomia desses trabalhadores, a inferiorização de condição social e do trabalho exercido, a falta de estudo e, principalmente, a predominância do sexo feminino nesse tipo de trabalho, são fatores que junto à falta de preparo e diretrizes dos empregadores e os valores dos alunos da instituição, levam à ocorrência do assédio moral.

Apesar dos resultados da pesquisa verificar a natureza perversa do assediador, não é possível afirmá-la como única razão para a intensificação do assédio moral. É necessária a busca na organização e no processo do trabalho, quais os elementos centrais que estimulam o tipo de comportamento, aliados aos fatores citados. Deve-se pensar na possibilidade da reestruturação dessas funções, dos serviços de limpeza e manutenção, devido à sua precarização, podendo levar à negação do outro, o que é uma condição para o surgimento da violência.

Discussão

Apesar de não haver estudos sobre o assédio moral com trabalhadores terceirizados, estudos sobre o assédio em ambientes de ensino provam que estes são locais onde facilmente ocorrem atritos nas relações interpessoais, e assim os assédios ficam à espreita. Seguindo a linha de raciocínio de Freitas (2001), que acredita que o assédio moral comece com um abuso de poder, os alunos se sentem no direito de assediar os funcionários, pois creem que sendo clientes da escola, tornam-se chefes de todos que trabalham nesse ambiente.

De acordo com Hirigoyen (2002 *apud* DAMASCENO, 2012), conclui-se que os alunos usam de um artifício maléfico, como piadas, insinuações sexuais, para humilhar os funcionários, de maneira a provocar constrangimento e diminuir o terceirizado. Ainda de

acordo com a autora, pode-se ver que a necessidade de atenção que os alunos necessitam para o meio em que vivem, pode levar ao abuso do assédio moral com os funcionários.

Zimmermann *et al.* (2002) dissertam sobre a queda de produtividade, que é exatamente o que ocorre. Como foi visto nos relatos, eles não se sentem motivados a trabalhar perto dos alunos, por isso passam mais tempo em lugares que passam despercebidos, fora da zona de visão dos alunos, onde esperam momentos oportunos para executar suas funções.

Considerações finais

Com o objetivo de demonstrar, por parte dos funcionários, qual o tipo de agressão sofrida, o gênero que mais sofre assédio e o principal agressor, o presente artigo demonstra que 50,9% da amostra sofreu pelo menos uma das situações questionadas. Na variável sócio-demográfica estudada, o sexo, há uma diferença no nível de assédio, sendo as mulheres as maiores vítimas das situações de assédio moral, que ocorre na sua maioria através do preconceito social.

Um fator considerável que pode explicar a condição de trabalho que esses trabalhadores possuem são as limitações socioeconômicas, já que não possuem nenhum tipo de especialização ou estudo, facilitando assim que a função exercida seja considerada de baixo nível. Outro fator considerável é que os trabalhadores dentro das instituições brasileiras, tendem a apresentar uma postura submissa perante a sociedade ao redor. Isso impede o relato das situações constrangedoras, amenização da percepção do que é importante e da gravidade dos acontecimentos.

É fato que em algumas profissões e organizações, os comportamentos negativos são esperados por ser parte da cultura social e, portanto, acabam não sendo considerados como assédio, assim, algumas das situações questionadas podem não ser percebidas como agressão.

Há a necessidade de educar todos dentro da instituição no sentido do conhecimento do que é o assédio moral, investigar os problemas e intensificar a divulgação de normas e valores sociais que regem as boas maneiras. Elaborar políticas de qualidade de vida interna e externa a instituição pode também auxiliar no desenvolvimento de uma cultura social que preza pelo respeito mútuo.

Ressalta-se também a necessidade de deixar aos funcionários estudados, certa liberdade na organização empregadora, para que os mesmos possam registrar ocorrências sobre os acontecimentos que os prejudiquem, evitando assim todos os problemas que o assédio moral pode provocar a médio e longo prazo, tanto individualmente, quanto para a organização e a sociedade em geral.

É importante também a elaboração e aprovação de regimentos, leis, códigos de conduta que gerem punições aos acusados de praticar o assédio, seja no âmbito organizacional quanto no social, prevenindo assim a continuação dessa forma de violência que surge nas relações de trabalho. Pesquisas como esta devem ser levadas adiante para chamar atenção sobre o assunto, de maneira que seja colocado em pauta de discussão e de negociação coletiva, como ponto de diálogo social.

Salienta-se que a pesquisa reflete somente a percepção e o sentimento do funcionário perante os acontecimentos, não levando em consideração se o assédio moral realmente aconteceu. Também não foram pesquisadas as causas dos acontecimentos sobre a visão do agressor, ou se houve ou não a intenção de assediar. Esses questionamentos poderão ser frutos de novas pesquisas sobre a temática.

Por fim, deve-se considerar que é necessária uma atenção especial ao nível de agressão moral no ambiente de trabalho institucional, uma vez que pode causar problemas as vítimas e impedir a qualidade do serviço prestado, para limpeza e manutenção da universidade.

Moral harassment: the case of the maintenance outsourced employees at the Federal University of Uberlândia

Abstract: With a workplace full of pressure, violence among workers has presented growing results. Bullying, the subtlest form of violence at work, takes shape, causing extensive damage to individuals and organizations. This work aimed to conduct a study about the presence of bullying in the outsourced employees environment, workers of cleaning and maintenance at the Federal University of Uberlândia, and discover the occurrence of harassment according to gender, to verify possible relations. Data collection was performed by a questionnaire applied with 40 employees. We found that over 50% of the respondents suffer bullying to some degree, being the majority women. Regarding the aggressive agents, we found that students were main aggressors, by ignoring them, and acting with public humiliation and even violence. We also identified that attackers were supervisors and teachers. There is a need to educate everyone within the institution about the knowledge of what bullying is, investigate the problems and intensify the dissemination of social norms and values about good manners.

Key-words: bullying; worker's health; human resources management.

Referências

BARRETO, Margarida M. S. **Uma jornada de humilhações**. Dissertação de Mestrado e Psicologia Social, PUC, São Paulo, 2000.

CAIXETA, Sebastião Vieira. O Assédio Moral nas Relações de Trabalho. **Revista Científica ESMPU**, v. 1, n. 6, p. 91-98, Brasília, 2003.

DAMASCENO, T. N. F. **Assédio moral em instituições de ensino superior (IES): O caso dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal do Ceará (UFC)**. Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2012.

FREIRE, Paula Ariane. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. **Trab. educ. saúde** [online]. 2008, vol.6, n.2 [cited 2015-11-27], pp. 367-380 . Available from: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-

77462008000200009&lng=en&nrm=iso>. ISSN 1981-7746. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462008000200009>.

FREITAS, Maria Ester de. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. *Relações de Trabalho. Revista de Administração de Empresas (RAE)*, v. 41, n. 2, p. 8-19, São Paulo, 2001.

GALLINDO, Lidia Pereira. **Assédio moral nas instituições de ensino - Bullying**. Disponível em <<http://www.partes.com.br/assediomoral/assedionasinstituicoesdeensino.pdf>>. Acesso em 30 jul 2014.

MACIEL, R. H.; MEDEIROS, S. R., NEVES, L. S.; HORA, A.; BITU, F.G.; SOUZA, T. C. F. **Assédio moral no trabalho: impactos sobre a saúde dos bancários e sua relação com gênero e raça**. Relatório de Pesquisa, Sindicato dos Bancários de Pernambuco/CONTRAF, 2006.

MUNIZ, José Artur; MACHADO, Francisco Oliveira; VIEIRA, Djuri Tafnes. **Assédio moral na universidade: Um estudo de caso em Pernambuco**. Congresso Virtual Brasileiro de Administração (VIII Convibra Administração). São Paulo, 2011.

PESCE, Renata. Violência familiar e comportamento agressivo e transgressor na infância: uma revisão da literatura. *Ciências de Saúde Coletiva*, v. 14, n. 2, abr. 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232009000200019&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 23 jul 2014.

SILVA, Thereza C. C. G. Bezerra. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. Pinheiro Neto Advogados. São Paulo, 2013.

ZIMMERMANN, Silvia Maria; RODRIGUES, Teresa Cristina Dunka; LIMA, Wilma Coral Mendes de. **Assédio moral**, 2004. Disponível em: <<http://www.tribunalpopular.hpg.ig.com.br/drt.html>>. Acesso em: 24 jul 2014.

Recebido em: 15/10/2015.

Aprovado em: 20/11/2015.