

A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES SOBRE AS POLÍTICAS E PRÁTICAS DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO EM UMA IES

Autoria: Thiago Soares Nunes, Suzana da Rosa Tolfo

RESUMO

O assédio moral no trabalho pode ser definido como comportamentos, ações e práticas hostis repetidos, dirigidos a um ou mais trabalhadores de forma consciente ou inconsciente, que podem trazer danos à integridade psíquica e/ou física do indivíduo, além de interferir no desempenho e no ambiente de trabalho. É nos últimos anos que o assédio moral passou a ser considerado uma forma de violência perversa e que repercute no trabalhador como um conjunto biopsicossocial e fonte de interesse de estudo de pesquisadores. Devido à violência ocorrer no âmbito organizacional, cabe à organização e seus gestores a construção de medidas preventivas e inibidoras do assédio moral. Portanto, esta pesquisa teve como objetivo descrever a percepção dos servidores sobre as políticas e práticas de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho em uma IES. Do ponto de vista metodológico a que se propõe esta investigação foi classificada como descritiva, caracterizando-se ainda como estudo de caso, em uma abordagem quantitativa e qualitativa. Os dados foram coletados por meio de um questionário online e complementados por entrevistas, aos servidores docentes e técnico-administrativos de uma IES. Já para a análise utilizou-se um software estatístico para análise dos dados quantitativos e análise de conteúdo para as entrevistas, correlacionando estes com a literatura. O estado da arte na literatura contempla autores que abordam temas como racionalidade como Ramos (1989), cultura organizacional como Schein (2009), sobre violência como Gaulejac (2006), além de adentrar no tema principal desta pesquisa, o assédio moral, com autores brasileiros renomados como Freitas, Heloani e Barreto (2008), além de autores mundialmente reconhecidos como Leymann (1990; 1996), Hirigoyen (2006; 2008), Einarsen et al. (2003; 2005). No que diz respeito às políticas/práticas de prevenção e combate ao assédio moral, 47,7% dos participantes afirmaram que a prática do assédio no ambiente universitário é comum e 56,3% não sabem se existem orientações aos funcionários acerca da temática. Entre os participantes 81,4% afirmaram que durante seu contrato na instituição os treinamentos e capacitações realizadas não abordaram esta temática. A existência de uma política/prática de prevenção e combate ao assédio desenvolvida pela instituição não é constatada por 80,6% dos pesquisados. Entretanto, 34,1% relacionam que a criação e aplicação de uma política ou prática de prevenção e combate ao assédio já é o começo para combater este mal. A existência do assédio moral na instituição é algo concreto, entretanto, a sua divulgação ainda é baixa, pois apenas 24,7% afirmaram ter conhecimento da divulgação do tema na instituição. Doravante, é necessário não somente a divulgação da temática na instituição, mas também a criação e aplicação de políticas e medidas de prevenção e combate que garantam a efetividade de todo o processo, seguindo o princípio da isonomia, onde todos sejam tratados de forma mais isonômica. Com o desenvolvimento destas políticas e a divulgação do tema, a instituição poderá inibir e diminuir a ocorrência desta violência que prejudica não somente a vítima, mas toda a comunidade universitária.

1 INTRODUÇÃO

As grandes transformações econômicas, sociais, políticas, tecnológicas e culturais ocorridas nas últimas décadas e a elevação do componente econômico à categoria de valor supremo tem causado sérios impactos nas sociedades modernas, cujos estudos sinalizam a existência de uma forte crise de identidade (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). Ramos (1989) afirma que os resultados da modernização, tais como a insegurança psicológica, a degradação da qualidade de vida, a poluição, o desperdício, a exaustão dos recursos limitados do planeta, mal disfarçam o caráter enganador das sociedades contemporâneas.

Neste cenário, o aumento da produtividade e rentabilidade das organizações é uma razão que pode justificar tudo. Segundo Gaulejac (2006) as organizações não são neuróticas, nem paranoicas ou perversas, porém, o seu mecanismo de funcionamento pode provocar aos empregados comportamentos neuróticos e perversos. Ou seja, as formas de gestão da organização podem servir de fatores propiciadores para violências ao trabalhador, e se transformarem em situações características de assédio moral.

O assédio moral pode ser caracterizado com base em condutas abusivas expressas por meio de escritas, palavras e gestos que visam agredir psíquica e fisicamente o indivíduo (HIRIGOYEN, 2006). No entanto, quando há a ocorrência destas práticas no ambiente organizacional, cabe à gestão da organização a resolução e combate a esta violência. Uma vez que, o assédio moral não pode ser visto apenas como uma situação interpessoal, mas como um conjunto de situações, que envolvem necessariamente a organização, seus valores e práticas.

Doravante, não se pode negar a presença dos elementos característicos do assédio moral e abuso de poder nas organizações, pois na maioria destas a racionalidade instrumental prevalece como lógica subjacente às ações. Assim, determinam um padrão, norteado pelas leis de mercado e conduzem o indivíduo a uma disputa frequente, com vistas a gerar resultados, lucros e que também geram ansiedades e patologias psíquicas. Portanto, cabe à organização a criação de medidas preventivas e de combate a esta violência que gera efeitos tanto na saúde do indivíduo quanto no desempenho e ambiente organizacional.

Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo descrever a percepção dos servidores sobre as políticas e práticas de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho em uma Instituição de Ensino Superior.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A administração, vista como ciência, começou a nascer durante a Revolução Industrial no século XVIII, tendo como principais colaboradores Frederick Taylor, Henry Fayol e Max Weber. Todavia, as teorias administrativas se desenvolveram no século XX, em decorrência da necessidade das grandes empresas (Ford, General Motors, Goodyear, General Electric e Bell Telephone) que estavam surgindo. Naquele momento, o enfoque da administração estava na produção de bens para atender a um mercado crescente e aparentemente inesgotável (TACHIZAWA; CRUZ JÚNIOR; ROCHA, 2006). Os princípios da Administração Científica proporcionaram a redução das ações do trabalhador, com base em aspectos científicos (reduziu a ineficiência decorrente do trabalho operário); assim a margem de erros foi minimizada e houve a maximização dos resultados finais.

As teorias administrativas, apesar de sua evolução, ainda tem como objetivo principal a produtividade, princípio este presente nas Escolas Científica e Clássica da Administração. Ou seja, a racionalidade norteadora das organizações continua a ser instrumental, na qual

predominam os objetivos fins frente aos meios utilizados para alcançá-los (RAMOS, 1989), nem que para isso sejam utilizadas medidas antiéticas. Em muitas organizações estes princípios de conduta estão mascarados em falsas propagandas de valores e princípios éticos, ou em outras palavras, na cultura da organização (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008; SINA, 2007).

A cultura organizacional norteia o padrão de comportamentos dos indivíduos no seu ambiente de trabalho (SCHEIN, 2009; BOWDITCH; BUONO, 1992). Pode-se analisar a cultura como um *iceberg*, no qual os aspectos visíveis, aqueles acima da linha d'água, são claramente observáveis pelos indivíduos. Contudo, a parte submersa, invisível no cotidiano da organização, pode ser considerada a cultura real e praticada no ambiente organizacional. Portanto, há uma sombra cultural que apresenta características de comportamentos, atitudes, valores, crenças e normas que não estão em concordância com a imagem que a organização mostra de si (ZIEMER, 1996).

Os falsos valores, comportamentos e ações hostis muitas vezes são justificados por objetivarem o atingimento de metas, não importando os meios para tal (HELOANI, 2005; SINA, 2007). Neste contexto, as organizações incentivam e/ou ignoram determinados comportamentos em prol do objetivo/meta a serem alcançados. Ou seja, quando há um resultado, não importam as estratégias, manipulações e agressões que possam ter ocorrido no trabalho. No entanto, a repetição de tais práticas e comportamentos hostis podem desencadear um fenômeno tão antigo quanto o próprio trabalho, conhecido como assédio moral no trabalho.

O tema assédio moral tem sido assunto frequente de discussão na sociedade contemporânea. O americano Carroll Brodsky, pioneiro no tema, escreveu o livro intitulado “*The Harassed Worker*” em 1976, todavia, o livro só ganhou importância depois de algum tempo quando o tema começou a ser conhecido e divulgado por pesquisadores e acadêmicos (BESWICK; GORE; PALFERMAN, 2004). Posteriormente o alemão Heinz Leymann, considerado o precursor dos estudos empíricos sobre o tema, divulgou suas pesquisas, cujos resultados foram aceitos por demais pesquisadores de diversos países, principalmente no continente europeu (VARTIA, 2003). No Brasil, segundo Freitas, Heloani e Barreto (2008) o primeiro artigo acadêmico relacionado ao tema assédio moral foi escrito por Maria Ester de Freitas em 2001. Posteriormente outros autores contribuíram para a discussão e o combate ao assédio moral, entre eles destacam-se Margarida Barreto, Roberto Heloani, Antônio Martinigo Filho, Lis Soboll e outros. Ressalta-se também que a popularização do tema no Brasil, principalmente para os pesquisadores e acadêmicos, ocorreu devido à tradução de um livro, o best-seller “*Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*” de autoria da francesa Marie-France Hirigoyen (HELOANI, 2005). Encontra-se nas palavras de Hirigoyen (2008, p. 65), a definição para o tema:

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

A definição do assédio moral, tanto dos autores brasileiros quanto de outros países, são similares e complementares. Contudo, para Leymann (1990), Einarsen et al. (2003; 2005), Heloani (2005), Freitas, Heloani e Barreto (2008) e outros autores, existem importantes aspectos definidores para que uma situação seja considerada assédio moral, entre estas destacam o aspecto da intencionalidade, direcionalidade, duração e frequência, desequilíbrio de poder, caráter processual. A característica da intencionalidade é definida por dois aspectos, o caráter consciente (desejo fazer o mal) e o aspecto inconsciente (não desejo fazer mal, mas é

mais forte do que eu e não consigo me impedir de feri-lo ou colocá-lo em dificuldade) (HIRIGOYEN, 2006). A direcionalidade remete à orientação da violência a um indivíduo ou grupo. O aspecto mais importante para a caracterização do assédio moral é o aspecto da frequência e duração, pois atos isolados não são considerados como assédio moral (EINARSEN et al., 2003). Para que uma situação seja considerada como assédio ele deve ocorrer de forma frequente e durante certo tempo. Leymann (1996) estabelece que para uma situação seja caracterizada como assédio moral deve apresentar uma frequência de no mínimo uma vez por semana e em um período de duração de no mínimo seis meses. Segundo Vartia (2003) uma característica comum a quase todas as definições europeias é a dificuldade da vítima em tentar defender-se contra ações negativas dirigidas a ela, o que remete a um desequilíbrio de poder entre a vítima e o assediador. O assédio também apresenta um caráter processual, ele não é um “fenômeno” no sentido de um fato pontual, mas um processo que evolui gradativamente (EINARSEN et al., 2003; 2005). Logo, o caráter processual do assédio moral pode mudar conforme o passar do tempo e das mudanças sociais.

As situações características de assédio moral, segundo Einarsen (2005), são classificadas em três categorias. A primeira é o assédio moral relacionado ao trabalho, que consiste em perseguições relacionadas às atividades e ao desempenho do alvo, prazos impossíveis, metas inatingíveis, excesso de supervisão, atribuição de tarefas muito abaixo do seu nível de competência, sobrecarga de trabalho, ou outros comportamentos que dificultem as condições de realização do trabalho. A segunda é o assédio pessoal, que implica em agressões dirigidas a situações ou características particulares do alvo, como provocação excessiva, fofoca e rumores, isolamento ou exclusão, espalhar boatos, críticas persistentes, humilhar e outras ações. Por fim, Einarsen, Hoel e Notelaers (2009) descrevem outro grupo que contém situações de assédio, grupo este relacionado ao assédio por intimidações físicas, como gritar ou demonstrar raiva da vítima, empurrões, bloqueio de passagem, ameaça de violência ou abuso físico ou alvo de violência real.

Os comportamentos, atitudes e ações hostis anteriormente citados, podem provocar severos efeitos para a saúde do indivíduo e também apresentar consequências para as organizações. Alguns efeitos, segundo Hoel, Sparks e Cooper (2001), Keashly e Jagatic (2003) e Barreto (2006), para a saúde física e/ou psíquica para o indivíduo são: dores generalizadas e esporádicas, aumento da pressão arterial, tensões musculares, falta de apetite, dispnéia, cefaleia, enjoos, distúrbios digestivos, consumo excessivo de álcool, dificuldade de concentração, abandono das relações pessoais, vontade de chorar, raiva, manifestações depressivas, insegurança, alteração no sono, descontentamento com o trabalho, que podem levar até ao suicídio. Já em relação às implicações organizacionais do assédio, Hoel, Sparks e Cooper (2001) apresentam alguns efeitos como: absenteísmo, rotatividade de pessoal, redução da produtividade e desempenho, enfraquecimento da adesão ao projeto organizacional, aumento dos custos devido ao absenteísmo, aposentadoria prematura, exposição negativa do nome da organização, eventual redução do valor da marca, entre outros. Fica evidente pelo mencionado que as consequências do assédio moral também afetam o ambiente organizacional, uma vez que segundo pesquisas de Hoel, Einarsen e Cooper (2003), o assédio pode acarretar em graves baixas no desempenho produtivo e financeiro da organização, além da repercussão negativa da organização no ambiente em que ela está inserida.

Embora a ocorrência do assédio moral seja influenciada pelas condições e circunstâncias da própria organização, há setores que estão mais expostos a esta violência. Hirigoyen (2006) advoga que o assédio moral predomina no setor terciário, no setor da medicina social e no ensino. Contudo, formas de assédio moral são diferentes de um setor privado para o público. Hirigoyen (2006) expõe que no setor privado é mais evidente, dura menos tempo e termina, em geral, com a saída da vítima. Já no setor público o assédio pode durar anos, pois, a rigor, os indivíduos são protegidos e não podem ser demitidos uma vez que

têm estabilidade profissional, a não ser devido a uma falta muito grave. Entre os pesquisadores, o assédio moral é considerado fenômeno de sobrevivência, ou seja, o espaço é limitado e somente o melhor alcança o reconhecimento/status, e os que ficam acumulam rancor e inveja aproveitando-se dos colegas com maior notoriedade (HIRIGOYEN, 2006).

Independente do ambiente de ocorrência desta violência, a organização é corresponsável pela sua prática ou coibição. Logo, deve construir medidas de prevenção e combate ao assédio moral. Tais ações vão desde a criação de códigos de ética, até a definição de uma ordem de serviço com procedimentos para combater o assédio, realizado pelo antigo Reitor Pietro Novellino da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) em 2004 (ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, 2004). Contudo, uma das principais ações de combate que podem ser desenvolvidas pelas organizações é a divulgação da definição e características do assédio moral por meio de palestras ou informativos. Além é claro, da construção de medidas ou políticas que permitam ao trabalhador denunciar as situações vivenciadas e esperar que as mesmas tenham um acompanhamento justo, sem ocorrer o favorecimento de um ou de outro.

3 MÉTODO

A pesquisa classifica-se como descritiva, pois a mesma tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou, além disso, o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2002). Deste modo, o presente trabalho buscou descrever a percepção dos servidores sobre as políticas e práticas de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho em uma Instituição de Ensino Superior.

Quanto à abordagem, classifica-se a pesquisa em quantitativa e qualitativa. Richardson et al. (2008) afirma que os métodos quantitativo e qualitativo não se diferenciam somente pela sistemática pertinente a cada um deles, mas sobretudo pela forma de abordagem do problema. Portanto, neste caso a pesquisa dividiu-se em duas fases, a primeira delas quantitativa e a segunda qualitativa. A primeira fase procura descrever de uma forma quantificada a percepção dos servidores em relação às políticas e práticas de combate e prevenção ao assédio moral no ambiente da IES analisada. Já a abordagem qualitativa ocorreu através de entrevistas, com o objetivo de aprofundar as informações pertinentes ao tema abordado nesta pesquisa, o qual foi utilizado um roteiro pré-definido para orientar a entrevista.

O presente estudo caracteriza-se como estudo de caso, de modo que para Triviños (1992) tem por objetivo aprofundar a descrição de determinada realidade, fornecer conhecimento aprofundado da realidade do ambiente estudado, onde os resultados atingidos podem proporcionar a formulação de proposições e teorias para o estudo em outras localidades. O estudo está imerso na realidade de uma Instituição de Ensino Superior, mais especificamente as vivências de assédio moral dos servidores docentes e técnico-administrativos.

As unidades de análise da presente pesquisa foram os servidores docentes e técnico-administrativos de uma IES. Tendo como universo da pesquisa um número aproximado de 2.057 servidores docentes atuando no ensino superior (efetivos e substitutos) e 2.808 servidores técnico-administrativos, totalizando 4.865 indivíduos identificados como a população da pesquisa. Optou-se, portanto, em não definir uma amostra nesta pesquisa, tendo em vista que o pesquisador teve meios para divulgar e enviar a pesquisa a toda a população. Deste modo, esta primeira parte da pesquisa foi censitária, ou seja, abrangeu a totalidade dos componentes do universo (MARCONI; LAKATOS, 2009). Entretanto, não se conseguiu a totalidade de respostas da população, assim, a população acessível, totalizou-se em 279 pesquisados. Destes, 30 se disponibilizaram para participar de entrevistas, sendo que 11 foram selecionados e 7 foram entrevistados. Para manter o anonimato os pesquisados foram

identificados com a letra “P” seguidos de seus respectivos números (1 a 279) e os entrevistados foram identificados com a letra “E” de 1 a 7.

Os dados foram coletados em dois momentos. Primeiramente, o levantamento de dados quantitativos consistiu na aplicação de um questionário online, divulgado através de e-mail encaminhado por setor de divulgação institucional, sindicatos dos servidores e por e-mails enviados pelos pesquisadores. E no segundo momento, para uma abordagem mais qualitativa, foram realizadas entrevistas individuais com pesquisados que se disponibilizaram a descrever em maiores detalhes informações vivenciadas no processo de assédio moral.

Em relação à análise e interpretação dos dados, Os dados obtidos por meio do questionário foram tratados seguindo uma abordagem de análise quantitativa, o qual foi utilizado um software estatístico denominado SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Já as entrevistas foram analisadas por meio da análise de conteúdo. Com a análise dos dados quantitativos e qualitativos realizadas, foi feita a triangulação dos dados, o qual foi possível relacionar os dados obtidos na pesquisa com a análise bibliográfica. Deste modo, a partir da triangulação dos dados, pode-se descrever com maiores detalhes informações pertinentes ao objetivo deste artigo.

4 AÇÕES DE DIVULGAÇÃO E PRÁTICAS DA IES FRENTE AO ASSÉDIO MORAL

A pesquisa foi respondida por 279 participantes¹, destes 60,9% são servidores docentes e 36,6% são servidores técnico-administrativos, sendo 55,9% mulheres e 43% homens, com uma média de idade de 45 anos. São, em sua maioria de etnia branca (88,2%), casados ou com união estável (64,2%) e 57% tem formação de pós-graduação em nível de doutorado. Cerca de 25,8% trabalham a mais de 25 anos na instituição, 15,8% trabalham de 1 a 5 anos, e apenas 7,9% trabalha a menos de um ano. Sobre o regime de trabalho, 54,1% têm Dedicção Exclusiva e 41,2% com regime de 40 horas, tendo como uma renda mensal entre 10 a 14 salários mínimos (R\$ 5.101 a R\$ 7.140) 23,7% dos pesquisados.

Em relação ao local onde o servidor está vinculado/lotado, 71% estão vinculados a Centros de Ensino, 9% em Pró-Reitorias, 3,9% em Secretarias e 3,6% na Reitoria (incluídos aqui os órgãos suplementares, como o Hospital Universitário e a Agência de Comunicação). Já em relação aos 7 entrevistados: 4 são mulheres e 3 homens, 5 deles com idade entre 36 a 55 anos, 6 com formação em um ou mais cursos de pós-graduação. Em relação ao tipo de vínculo, 4 são técnico-administrativos e 3 docentes, 5 trabalham em centros de ensino e 2 em Pró-Reitorias, 3 entrevistados estão na instituição entre 1 a 5 anos, 2 entre 15 a 20 anos.

Neste item descreve-se a percepção, a opinião e o conhecimento dos pesquisados frente às questões como a prática do assédio moral na instituição, a abordagem da temática nos treinamentos e capacitações promovidos pela instituição, bem como orientações sobre o assédio moral de forma geral. Posteriormente, é abordado sobre a divulgação do assédio, e aspectos relacionados à existência e criação de políticas e práticas de prevenção e combate, e as medidas que a IES analisada e outros órgãos internos poderiam tomar para combater a prática da violência dentro da instituição. Primeiramente foi questionado aos respondentes se a prática do assédio moral no ambiente universitário é comum.

Tabela 1: Prática do Assédio Moral em ambiente universitário

	Frequência	Porcentagem (%)
Sem resposta	30	10,8
Não	116	41,6
Sim	133	47,7
TOTAL	279	100,0

Fonte: dados primários

Com uma pequena margem de diferença, 47,7% dos participantes da pesquisa afirmaram que a prática de assédio moral é comum na instituição. Em contrapartida, 41,6% responderam que a violência não é comum no ambiente universitário. Já 30 respondentes não responderam à questão. A prática recorrente do assédio na instituição, identificada pela percepção dos pesquisados, vai de acordo com o exposto por Hirigoyen (2006, p. 142), “o meio educativo é um dos mais afetados pelas práticas de assédio moral”. As instituições universitárias em sua maioria têm como pilares fundamentais o ensino, a pesquisa e a extensão. No ambiente universitário o assédio moral entre os pesquisadores é algo frequente, pois o espaço é limitado e somente “o melhor” alcançará a notoriedade, mesmo que para isso o pesquisador tenha que apropriar-se dos conhecimentos e das ideias dos outros (HIRIGOYEN, 2006). Neste caso, a autora expõe que se um pesquisador se destaca demais, seus superiores podem temer que ele progrida rapidamente a ponto de ameaçar o seu poder, e assim podem começar as situações hostis.

Se a prática do assédio moral é comum, segundo maior parte dos pesquisados, cabe à instituição promover medidas de orientações aos funcionários sobre o tema. Destarte, questionou-se aos pesquisados se existem orientações aos funcionários sobre o assédio moral na instituição.

Tabela 2: Orientações aos servidores sobre o assédio moral

	Frequência	Porcentagem (%)
Sem resposta	26	9,3
Não	77	27,6
Não sei	157	56,3
Sim	19	6,8
TOTAL	279	100,0

Fonte: dados primários

Com um índice de 56,3% os pesquisados afirmaram que desconhecem se existem ou não tais orientações, 27,6% mencionaram que não existem orientações, 9,3% não responderam a questão e apenas 6,8% afirmaram que existem orientações da própria instituição sobre o tema. O conhecimento de orientações por 19 respondentes pode consistir em que os mesmos buscaram informações em setores como Ouvidoria, Sindicatos e outros setores. Complementando a questão anterior sobre a orientação aos funcionários, a pergunta seguinte verificava se os treinamentos e capacitações voltadas aos funcionários durante sua carreira na instituição já abordaram aspectos relacionados ao assédio moral.

Tabela 3: Treinamentos e capacitações acerca do assédio moral durante a carreira

	Frequência	Porcentagem (%)
Sem resposta	24	8,6
Não	227	81,4
Sim	28	10,0
TOTAL	279	100,0

Fonte: dados primários

Novamente a maioria dos respondentes, 81,4% (227), afirmaram que os treinamentos e capacitações não abordaram aspectos relacionados ao assédio. Cerca de 10% (28) alegaram que nas capacitações e treinamentos aspectos sobre o tema foram abordados. Pelo apresentado anteriormente fica evidente uma deficiência na divulgação de informações pertinentes à temática abordada. Tal carência prejudica o indivíduo, uma vez que ele não sabe que “brincadeiras” ditas sutis, na realidade podem ter objetivos perversos. O desenvolvimento de orientações e a inclusão deste tema em treinamentos e capacitações são de fundamental importância para uma melhor conduta tanto dos gestores quanto dos subordinados.

4.1 A divulgação do assédio moral na instituição

Apesar do destaque do tema na mídia e na sociedade, ainda há um desconhecimento de sua definição e características, bem como procedimentos de como e onde denunciar. Um dos maiores problemas da ocorrência do assédio moral é o desconhecimento e a sua não identificação prévia. Isso ocorre, em muitos casos, devido à sutileza das agressões que vão eliminando aos poucos a vítima, de modo a parecer que as situações hostis são brincadeiras corriqueiras. Assim, o conhecimento prévio do conceito e suas características são essenciais para o início da prevenção e conhecimento deste fenômeno tão antigo quanto o próprio trabalho. Portanto, foi questionado ao participante da pesquisa se ele já viu e/ou ouviu sobre a divulgação do tema assédio moral na instituição (o que é, como combater, onde denunciar, e outros). Em caso de uma afirmação, perguntou-se onde e como.

Tabela 4: Divulgação do assédio moral na instituição

	Frequência	Porcentagem (%)
Sem resposta	37	13,3
Não	173	62,0
Sim	69	24,7
TOTAL	279	100,0

Fonte: dados primários

Verifica-se que 62% dos pesquisados não ouviu e/ou viu sobre a divulgação da temática na instituição. Para uma IES cujo objetivo é a geração e disseminação do conhecimento por meio do ensino, pesquisa e extensão, esse número elevado torna-se um grande problema para a prevenção da ocorrência desta violência. Partindo do pressuposto de que o indivíduo não tem conhecimento sobre o tema (ou das próprias situações hostis), o mesmo torna-se incapaz de identificar-se como alvo de situações hostis (EINARSEN et al., 2003; 2005; NUNES; DUARTE; MORETTO, 2010). Uma vez que, pode pensar que determinados atos negativos não passam de brincadeiras do agressor, ou até mesmo que é o modo “normal” dele de agir com os outros. Assim, pelo assédio moral ser um mal “contemporâneo”, discutido no ambiente acadêmico e na mídia, é extremamente prudente a instituição tomar medidas pelo menos na divulgação do que é o assédio moral e suas características principais.

Apesar deste elevado índice de não conhecimento do fenômeno, 69 respondentes afirmaram ter conhecimento da divulgação da temática na instituição. Para uma melhor análise, foram classificadas e agrupadas as respostas em algumas categorias (Tabela 5).

Tabela 5: Locais/meios de divulgação do assédio moral na instituição

	Frequência	Porcentagem (%) dos respondentes	Porcentagem (%) dos pesquisados
Sem resposta	7	10,1	2,5
Colegas	4	5,8	1,4
Cursos, Capacitações, Eventos, Palestras e Congressos	5	7,2	1,8
Departamentos, Pró-Reitorias, Secretarias ou outros setores na instituição	9	13,0	3,2
Mídias Internas (jornais, cartilhas, cartaz, site da IES, listas de discussão)	19	27,5	6,8
Sindicatos (técnico-administrativos ou docentes)	19	27,5	6,8
Outros	6	8,7	2,2
TOTAL	69	100,0	24,7

Fonte: dados primários

A predominância dos locais/meios de divulgação consiste nas mídias internas e os sindicatos. O primeiro remete aos meios de comunicação como jornais, cartilhas, cartazes, listas de discussão e o próprio site da instituição. Todavia, é um número pequeno para uma instituição que tem como missão produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida. Há diversos trabalhos, como seminários, palestras e projetos na organização que discutem a questão da violência e a prevenção ao assédio moral, entretanto, não parecem ainda muito focados na divulgação e orientação aos servidores.

Os sindicatos de classe representam um papel muito importante na defesa do profissional em questões como o trabalho, condições de trabalho, saúde mental e física do trabalhador, e demais. Logo, cabe aos sindicatos também o papel de divulgar e lutar por medidas contra a ocorrência do assédio moral, bem como, auxiliar seus trabalhadores assediados, orientando-os nos aspectos legais e propiciando suporte psicológico e físico quando necessário. Assim, na pesquisa constatou-se que os sindicatos, de modo geral, divulgam informativos ou proferem palestras sobre o tema em questão.

Ao focar nos departamentos, Pró-Reitorias e outros setores internos da IES, 13% dos respondentes afirmaram que um ou outro setor divulgou alguma informação sobre o tema. Quatro dos nove pesquisados, afirmaram que ouviram ou viram informações sobre assédio moral na Ouvidoria da instituição, setor este que recebe críticas, reclamações e sugestões da comunidade universitária. A categoria cursos, capacitações, eventos, palestras e congressos foi mencionada por 7,2% dos respondentes. É de conhecimento que os servidores, sejam eles docentes ou técnico-administrativos, necessitam realizar cursos e capacitações durante determinados períodos. Logo, tais cursos necessitariam, dependendo da temática, incluir aspectos ligados à qualidade de vida no ambiente de trabalho, conflito, assédio moral e outros assuntos correlacionados ao ambiente de trabalho. É importante também, que os diretores de unidades, cursos, departamentos e centros participem de cursos que tenham esse enfoque, pois grande parte dos casos de assédio advém da hierárquica imediata.

Ressalta-se que a instituição deve desenvolver um mecanismo de controle, prevenção e combate ao assédio moral e às práticas de violência no ambiente de trabalho. Como passo inicial precisa trabalhar na questão da divulgação do assédio moral. O caráter informativo é o primeiro para o combate e prevenção desta violência nas organizações. Neste sentido, procurou-se também analisar as informações sobre o assédio moral contidas em três sites na instituição: uma divisão responsável por aspectos ligado à saúde e segurança do trabalho, o do sindicato dos docentes e o do sindicato dos técnico-administrativos. A escolha destes consiste na importância dos referidos órgãos para a defesa do servidor docente e técnico-administrativo na instituição, uma vez que os sindicatos representam o trabalhador frente à instituição e a divisão mencionada trabalha com dois aspectos importantes para o trabalhador: a saúde e segurança no trabalho. Para análise das informações tem-se o quadro a seguir.

	Divisão	Sind. Docentes	Sind. Técnicos
Acessibilidade das Informações	Fácil acesso	Difícil acesso	Fácil acesso
Qualidade das Informações	Média	Baixa	Média
Conteúdo	Recorte de página sobre o tema	Apenas pesquisando os boletins	Reportagens e recorte de página sobre o tema
Falta	Consequências físicas e psíquicas à saúde do trabalhador	Conceitos, características básicas, e outros	Descrição, principais característica e descrever as situações

Quadro 1: Análise das informações sobre assédio moral de sites

Fonte: dados primários

A Divisão analisada está vinculada a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Humano e Social, cujo objetivo é a promoção da saúde e segurança do trabalho. Conforme já explanado na literatura, o assédio moral pode promover danos à saúde física e psíquica da vítima, logo, justifica-se a análise das informações do fenômeno neste setor. Assim, ao acessar o site da Divisão há uma página que remete às informações do assédio moral retirados de um dos sites brasileiros sobre o tema gerenciado por pesquisadores com maior renome no Brasil, entre eles Margarida Barreto e Roberto Heloani. O conteúdo é um recorte de alguns trechos do texto encontrado na página destes pesquisadores, a qual apresenta informações básicas a respeito do fenômeno. Todavia, um elemento chave que não consta são as consequências físicas e psíquicas à saúde do trabalhador, aspecto este de grande importância para a referida divisão, pois a mesma tem como um dos focos de trabalho à saúde do trabalhador. Há também a necessidade de melhorar as informações sobre a caracterização do fenômeno com inclusão de descrições de situações características de assédio moral e outras informações.

No site do Sindicato dos Docentes da instituição analisada, as informações acerca do assédio moral não são visíveis e facilmente acessadas. Apesar dos pesquisados identificarem a divulgação da temática nos boletins deste sindicato, não há um sistema de busca que permite ao usuário coletar estes dados. Consta-se que o site carece de um sistema de busca, caso contrário o usuário que necessite pesquisar sobre a temática (informações ou casos) deverá abrir cada boletim e procurar. Bem como, foi identificado a falta de conceitos e características básicas que permitam ao sindicalista ou usuário ter conhecimento acerca do fenômeno.

Já no site do Sindicato dos Servidores Técnico-Administrativos há um sistema de busca que permite localizar informações, medidas adotadas e até casos de assédio moral divulgados por este referido sindicato. Identificou-se também, uma página dedicada ao assédio moral que contém situações reais identificadas, informações sobre o que a vítima deve fazer (baseada no site dos pesquisadores brasileiros mencionado anteriormente). Porém, ainda falta a descrição do fenômeno em si, suas principais características e situações. Os pesquisados informaram que este sindicato, além das informações no site sobre a temática, mencionada anteriormente, já promoveu palestras, cursos, cartazes, o que é um importante passo para a informação, o combate e a prevenção deste fenômeno.

Ressalta-se que a análise das informações dos sites desses três setores não implica que os mesmos não tenham ou realizem medidas de orientação ou de informação aos trabalhadores que buscam esses locais. A análise consistiu apenas na busca por informações da temática no site (virtual), e não internamente no setor (presencial). A disponibilização de informações e a própria divulgação do tema são aspectos que parecem mínimos para o combate, entretanto são fundamentais, pois é o primeiro passo para combater esta violência e para o conhecimento sobre o assédio. Contudo, não cabe apenas à divulgação, e sim a criação de políticas e medidas de prevenção e ação contra o assédio moral.

4.2 Políticas ou práticas de prevenção e combate ao assédio moral na instituição

A instituição e seus gestores devem garantir que qualquer caso emergente de assédio moral ou maus tratos no ambiente de trabalho tenha um tratamento e resolução, e que garanta os direitos das vítimas e dos supostos agressores (EINARSEN; HOEL, 2008). Ou seja, em respostas às violências, a organização deve atuar em duas frentes: a da prevenção e a do combate (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). Diante do exposto, questionou-se aos pesquisados se eles conhecem alguma política ou prática de prevenção e combate ao assédio moral desenvolvida pela organização, conforme pode ser visualizado na tabela a seguir.

Tabela 6: Existência de políticas/práticas de prevenção e combate ao assédio moral

	Frequência	Porcentagem (%)
Sem resposta	41	14,7
Não	225	80,6
Sim	13	4,7
TOTAL	279	100,0

Fonte: dados primários

Um alto índice de 80,6% (225) dos respondentes afirmou que não existem políticas ou práticas de prevenção e combate ao assédio moral na instituição. Apenas 4,7% dos respondentes (13) afirmaram que existe alguma política ou prática na instituição. Pela percepção dos pesquisados há a carência de medidas a serem adotadas pela instituição. A negação e principalmente a falta de informação podem influenciar no aumento de ocorrências de violências no âmbito laboral que implicará no ambiente de trabalho e no próprio trabalho dos funcionários.

Como complemento da questão anterior, questionou-se aos que responderam “sim”, qual/quais são as políticas ou práticas de prevenção e combate ao assédio adotadas pela gestão. Quatro respondentes (Pesquisados 192, 207, 239, 250) citaram a atuação dos sindicatos, outros 3 comentaram que sabem que existem, mas não conhecem detalhes (Pesquisados 12, 43, 45). O Pesquisado 95 comentou que “*a princípio temos a comissão de ética que pode identificar tais situações*”. Outras respostas foram apresentadas, como a política de inclusão e capacitação (Pesquisado 126) e o sistema de ouvidoria (Pesquisado 189), este último o pesquisado faz uma ponderação ao citar “*mas não sei até que ponto ele é efetivo para estes casos*”. Alguns pesquisados e também entrevistados citaram esta pesquisa como uma partida para a discussão do assédio moral na instituição, onde apenas a divulgação do questionário já causou um impacto no modo de perceber de alguns funcionários frente às situações vivenciadas no ambiente de trabalho.

Suponho que esse questionário sirva como partida para essas questões na instituição (P139).

Quando fui responder ao teu questionário que me dei conta do inferno que é aquilo lá, porque às vezes tu tá envolvido. [...] São situações corriqueiras no nosso setor, ai eu fiquei pensando: Meu Deus, quanta coisa que tem aqui que a gente não se apercebe. Naquele teu questionário ali que eu me dei conta (E2).

É bom porque inclusive um trabalho como esse, serve de subsidio para essas discussões (E5).

Agora isso aqui tem que ser publicado de algum jeito, digo assim que tem um impacto entendeu? De mudar alguma coisa (E6).

Nota-se pelo discurso dos pesquisados a questão da importância da pesquisa em várias instâncias. A primeira como ponto de partida para discussão na instituição, outra na identificação da violência e vitimização, e por fim a necessidade da divulgação e apresentação dos resultados identificados com intuito de causar algum impacto positivo na instituição, que como tal, deve desenvolver ações e medidas mais concretas frente a essa violência tão recorrente no ambiente de trabalho. Neste sentido foi questionado aos participantes sobre a criação e aplicação de políticas ou práticas de prevenção ao assédio moral na instituição, mais especificamente sobre o que eles acreditam que possa resultar.

Tabela 7: Criação de políticas/práticas de prevenção e combate ao assédio moral

	Frequência	Porcentagem (%)
Sem resposta	30	10,8
Ficará apenas no papel	26	9,3
Não irá funcionar	6	2,2
Já é um começo	95	34,1
Pode inibir um pouco a prática	62	22,2
Funcionará se não acontecer corporativismo entre colegas	60	21,5
TOTAL	279	100,0

Fonte: dados primários

A criação e aplicação de políticas ou práticas de prevenção e combate ao assédio moral na instituição segundo 34,1% (95) dos pesquisados já é um começo. Já 22,2% e 21,5% afirmaram que pode inibir um pouco a prática, e funcionará se não acontecer corporativismo entre colegas. Cerca 9,3% dos pesquisados afirmaram que ficará apenas no papel, e 2,2% afirmaram que não irá funcionar. As três respostas com maiores índices representam um aspecto positivo para a criação de uma política e prática de prevenção e combate. “As políticas relacionadas ao bem-estar do pessoal, à mediação de conflitos e ao zelo pelo clima organizacional podem não apenas reparar erros atuais, mas também auxiliar na construção de um ambiente mais saudável” (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). Outro ponto a se destacar é que o seu funcionamento dependerá também, se não houver coleguismo, ou seja, o princípio da isonomia, onde todos são tratados da mesma forma, é fundamental. Não obstante, o desenvolvimento de uma política necessariamente precisa ter uma posição clara e coerente da gestão, participação ativa e envolver membros de diferentes funções e níveis hierárquicos, além dos sindicatos neste processo, somente deste modo esta política será transformada em práticas efetivas (SALIN, 2008).

Outro questionamento feito aos entrevistados consistia em sua opinião sobre o que a instituição, departamentos e outros setores deveriam fazer para controlar, combater e prevenir o assédio moral. As Entrevistada 1 e 6 responderam de forma similar a este questionamento: a existência de um departamento ou setor que cuidasse desses e de outros aspectos. A primeira relatou no seu discurso que a questão do assédio moral não é levada tão a sério como deveria ser, pois em determinados momentos a própria chefia diz “*para que tu vais te esquentar, esfria a cabeça, releva, a pessoa também está com a cabeça cheia né*”. Entretanto, são situações que no decorrer do tempo vão se agravando. Logo, a entrevistada ressaltou também que deveria ser mais estimulada a denúncia. Já a Entrevistada 6 afirma que o maior problema da Universidade hoje é a estrutura em que ela se encontra, a qual pode causar e/ou influenciar a ocorrência do assédio “*pra mim hoje o problema maior da Universidade, que também causa o assédio moral, que influencia de alguma forma o assédio moral, é a estrutura*”.

Deveria ter um setor de atendimento aos colaboradores. E olha e teria que ter muitos funcionários, porque hoje esse problema é de assédio moral, embora talvez não apareça na pesquisa porque nem todo mundo responde, eu percebo nas capacitações que eu participo ele acontece em quase todos os setores, é uma coisa muito forte dentro da Universidade. [...] Então teria que ter um setor específico que desse atenção sim aos servidores, só que teria que ser aliado a um outro departamento que possibilitasse essa forma de remoção das pessoas (E6).

O discurso das entrevistadas sobre um setor de atendimento aos funcionários, tanto no aspecto do trabalho quanto em questões de saúde, pode ser identificado na instituição, trata-se da Divisão já mencionada nesta pesquisa. Entretanto, não se tem informação se as entrevistadas conhecem este setor ou seu modo de funcionamento. É importante frisar que a pesquisa não teve como objetivo averiguar a eficiência deste ou de outro setor no

recebimento, encaminhamento e julgamento das queixas de assédio moral na instituição, logo, não se sabe da efetividade deste setor.

A Entrevistada 3 afirma que os servidores não tem orientação, logo deveria existir uma política mais clara para esses casos, um processo pré-estabelecido, onde quando o servidor realizar sua queixa tivesse uma política de acompanhamento, por parte de uma equipe (psicólogo, assistente social, advogados e outros) que fosse ao ambiente de trabalho, fizesse o acompanhamento e monitoramento da situação. Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 110) afirmam que uma política de prevenção e de combate ao assédio moral no trabalho “deve ser abrangente e assumir o caráter informativo, administrativo, jurídico e/ou psicológico”, uma vez que torna-se fundamental o envolvimento de diversos grupos organizacionais na criação de instrumentos para se lidar com a ocorrência, apuração e avaliação dos casos de assédio.

Os Entrevistados 7 e 4 apresentam também discursos similares quanto às medidas que a instituição deveria realizar. O Entrevistado 7 afirma que é necessário ter órgãos de aferição dos casos de assédio fora da universidade, pois os canais internos como a ouvidoria não funcionam por uma questão política.

Vai ter um canal para o servidor público reclamar diretamente em Brasília e vem uma comissão de fora apurar isso aí, não vai vim o amigo do reitor pra apurar. O amigo do reitor é indicado pelo cara que está sendo investigado. Não, vai vim uma pessoa de fora. [...] Então você tem que ter, a ouvidoria não funciona. Ela tem que ser externa. Por uma questão política (E7).

O Entrevistado 4 apresenta uma das possíveis alternativas de combate ao assédio moral, proposta por Freitas, Heloani e Barreto (2008), que traz a figura do *ombudsman*, uma pessoa para a qual a queixa seria encaminhada. O indivíduo investido desse cargo teria poder de investigação, e uma vez investigado e concluído a existência do problema, ele poderia interferir decisivamente naquilo e corrigir a situação.

Então essa figura do ombudsman seria a pessoa certa para colher esse tipo de queixa “Olha, existe isso em tal departamento”, então vamos investigar. Constatada a procedência, temos que corrigir o mal pela raiz. Agora resta saber quem vai ter disposição para aceitar um cargo tão espinho como esse. E quem vai dar a ele poder. Eu acho até que esse sujeito não deveria ter nenhuma relação com a reitoria. Pelo menos em universidade pública, isso deveria ser um cargo federal. Sem nada a ver com a administração da universidade. Porque se não vai ser influenciado por uma cultura de quadrilha. Bom, é isso, um ombudsman, um auditor, coisa assim, independente da administração universitária, mas claro com conexão. Mas completamente independente, para que possa assim ter a seriedade e ser visto com confiança por todo aquele que trabalha na instituição (E4).

Os Entrevistados apresentam um canal e uma figura externa à instituição como medida para averiguar e julgar os casos de assédio moral. São medidas que podem ser efetivas se aceitarmos a existência de corporativismo dentro da instituição universitária. Pois, como já explanado em diversos discursos dos pesquisados, existe sim um favoritismo e defesa de membros de determinados grupos formais e/ou informais dentro da instituição. Logo, uma medida é a criação de um canal ou figura como o *ombudsman* com um poder investido para a resolução definitiva das situações hostis.

Uma medida principal e importante para o Entrevistado 5 é começar a discutir sobre o assunto, expor em primeiro lugar que o assédio moral é uma situação real, que não é uma “brincadeira” mal entendida. Logo, há a necessidade da exposição, da informação e dizer que não é uma brincadeira, é algo sério e precisa ser combatido.

Por fim, “para interromper o assédio moral, é preciso que haja uma verdadeira vontade de mudança por parte das empresas, mas também de todos os trabalhadores, qualquer que seja suas posições na empresa” (HIRIGOYEN, 2008, p. 350). Não basta somente uma efetiva ação da instituição no combate do assédio moral quando estas situações estão em curso, é necessário também divulgar este fenômeno e coibir/prevenir estas práticas antes que elas ocorram. Deste modo, além do conhecimento de características do assédio moral, os servidores docentes e técnico-administrativos serão amparados por políticas de prevenção e combate, bem como saberão onde queixar-se e que estas terão um julgamento justo e não ter um favorecimento de um ou de outro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assédio moral é uma violência real e que está cada vez mais se destacando na mídia e nas pesquisas acadêmicas. Apesar deste destaque, o trabalhador, muitas vezes por não ter conhecimento de suas características, não consegue identificar a sua ocorrência desta violência no ambiente laboral. Ocorre que a prática destes comportamentos, ações e atitudes hostis podem ser incentivados pelas organizações, pois estas podem corroborar com o agressor já que ele consegue “atingir” as metas estipulados. Ou seja, as organizações seguem uma racionalidade instrumental, segundo a qual os fins justificam os meios. Contudo, por esta violência ocorrer dentro da organização, ela se torna um agente influenciador ou influenciado por esta prática. Logo, cabe à mesma construir ações e medidas de prevenção e combate ao assédio moral, uma vez que esta violência tem efeitos não somente ao trabalhador, mas também apresenta consequências para a organização. Neste sentido, a presente pesquisa teve como objetivo descrever a percepção dos servidores sobre as políticas e práticas de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho em uma Instituição de Ensino Superior.

Foi constatado por 47,7% dos participantes que a prática do assédio moral no ambiente universitário é comum, corroborando assim com a afirmação de Hirigoyen (2006) ao relatar que o ambiente acadêmico é um dos mais afetados pelas práticas de assédio moral. Os pesquisados não sabem (56,3%) se existem orientações para os funcionários na instituição sobre o assédio moral. Durante a carreira do servidor na instituição, os treinamentos e capacitações realizados não abordaram aspectos relacionados ao assédio moral (identificado por 81,4% dos pesquisados). Apenas 28 pesquisados afirmaram que o tema foi abordado em treinamentos ou capacitações cursados. No que diz respeito ao conhecimento, por parte do pesquisado, sobre a existência de uma política ou prática de prevenção e combate ao assédio moral desenvolvida pela instituição, grande maioria (80,6%) não tem conhecimento de tal na instituição. Alguns pesquisados relacionaram esta pesquisa como um ponto inicial para a discussão do assédio moral na instituição, uma vez que a divulgação do questionário causou certo impacto na percepção de situações que anteriormente eram consideradas “normais” no ambiente de trabalho. Logo, a criação ou aplicação de políticas ou práticas de prevenção e combate, teve uma percepção positiva por parte dos pesquisados, a qual 34,1% afirmaram que já é um começo, 22,2% assinalaram que pode coibir um pouco a prática e 21,5% afirmaram que funcionará se não ocorrer corporativismo entre colegas. A questão do corporativismo, coleguismo entre colegas, foi amplamente citada pelos pesquisados e entrevistados como um fator negativo tanto na denúncia quanto nas situações hostis.

Um questionamento sobre as medidas que a instituição, departamento e outros setores deveriam fazer para controlar, combater e prevenir o assédio moral foi realizado durante as entrevistas. Os Entrevistadas 1 e 6 relacionaram um setor de atendimento aos servidores, igual ou similar a um setor existente na instituição. A Entrevistada 3 cobra uma orientação e política mais clara para os casos de assédio moral, além de uma política de acompanhamento de uma equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais, advogados e outros) para

acompanhar e monitorar as situações hostis no ambiente de trabalho. Os Entrevistados 7 e 4 discursam, respectivamente, sobre a necessidade de um órgão de aferição e a figura do *ombudsman*, externos a instituição, com poder de intervenção. Deste modo, não poderiam ocorrer situações de protecionismo entre colegas, o que garante a isonomia de todo o processo. Por fim, o Entrevistado 5 ressalta a importância na discussão do assunto, a qual a organização e seus gestores devem aceitar que a ocorrência do assédio moral na instituição é real e não um mito, e tomar medidas para divulgar, prevenir e combater.

Dos 279 pesquisados, apenas 24,7% deles (69 respondentes) afirmaram ter conhecimento da divulgação do assédio moral na instituição, um percentual baixo para um fenômeno amplamente divulgado pela mídia nos dias atuais. A partir deste índice, procurou-se identificar em qual meio ou local o pesquisado ouviu ou viu sobre o tema. Devido às respostas serem muito amplas, agruparam-se as mesmas em determinadas categorias para uma melhor visualização e análise das informações. Portanto, os locais de divulgação identificados foram: em Mídias Internas (jornais, cartilhas, cartaz, site da instituição, listas de discussão) – 27,5%; e nos Sindicatos (docentes e técnico-administrativos) – 27,5%; nos Departamentos, Pró-Reitorias, Secretarias ou outros setores (13%); não respondido (10,1%); outros (8,7%); em cursos, capacitações, eventos, palestras e congressos (7,2%); e por colegas (5,8%).

Por fim, esta pesquisa pode constatar que existe uma carência e necessidade muito grande de ações mais efetivas a serem adotadas pela instituição. Ações estas como a divulgação, políticas e medidas de prevenção e de combate. E nestas ações deve-se garantir um importante aspecto: que todos os processos serão julgados de forma justa, sem favorecer um ou outro. Desta forma as vítimas serão encorajadas a realizarem suas denúncias e a prática desta violência poderá diminuir, o que garantirá não só um ambiente de trabalho mais saudável, mas uma cultura e prática de fortes valores e de ética verdadeira.

REFERÊNCIAS

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO. Notícias. **Ordem de Serviço da UNIRIO**. 2004. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article186>>. Acesso em: 20 julho 2010.

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: EDUC, 2006.

BESWICK, Johanna; GORE, Joanne; PALFERMAN, David. Bullying at work: A review of the literature. **Health and Safety Laboratory**, 2006.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.

EINARSEN, Ståle. The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. **Pistes**, vol. 7, nº 3, 2005.

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

EINARSEN, Ståle; HOEL, Helge; NOTELAERS, Guy. Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. **Work & Stress**. London: Taylor & Francis, 2009. Vol. 23, nº 1, p. 24-44.

EINARSEN, Ståle et al.. Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In BOWIE, Vaughan; FISCHER, Bonnie S.; COOPER, Cary L. (Eds.). **Workplace Violence: issues, trends, strategies**. Devon: Willian Publishing, 2005. Cap. 12, p. 229-247.

EINARSEN, Ståle et al.. The concept of bullying at work: the European tradition. In: EINARSEN, Ståle; HOEL, Helge; ZAPF, Dieter; COOPER, Cary L. (Eds.). **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice**. London: Taylor & Francis, 2003. Cap. 1, p. 3-30.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, José Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho**. Cengage Learning, São Paulo, 2008.

GAULEJAC, Vincent de. Do Assédio Moral ao Assédio Social. In: SEIXAS, Jacy; BRESCIANI, Maria Stella (Orgs.). **Assédio Moral: desafios políticos, considerações sociais, incertezas jurídicas**. Minas Gerais, EDUFU - Ed. da Universidade Federal de Uberlândia, 2006, p. 71-92.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

HOEL, Helge; EINARSEN, Ståle; COOPER, Cary L. Organisational effects of bullying. In: EINARSEN, Ståle; HOEL, Helge; ZAPF, Dieter; COOPER, Cary L. (Eds.). **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice**. London: Taylor & Francis, 2003. Cap. 7, p. 145-162.

HOEL, Helge; SPARKS, Kate; COOPER, Cary L. **The cost of Violence/Stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment**. Geneva: Interntational Labour Organisation (ILO), 2001.

KEASHLY, Loreleigh; JAGATIC, Karen. By any other name: American perspectives on workplace bullying. In: EINARSEN, Ståle; HOEL, Helge; ZAPF, Dieter; COOPER, Cary L. (Eds.). **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice**. London: Taylor & Francis, 2003. Cap. 2, p. 31-61.

LEYMANN, Heinz. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. **Violence and Victims**, 1990. Vol. 5, nº 2, p. 119-126.

LEYMANN, Heinz. **The Mobbing Encyclopaedia: The Definition of Mobbing at Workplaces**. 1996. Disponível em: <<http://www.leymann.se/English/12100E.htm>>. Acesso em: 25 jun. 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NUNES, Thiago Soares; DUARTE, Bernadete Quadro; MORETTO NETO, Luís. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: compreender para combater. In: 10º Congresso de Stress da ISMA-BR, 2010, Porto Alegre. **Trabalho, Stress e Saúde: equilibrando esforço e recompensa - da teoria à ação**. Porto Alegre, 2010.

RAMOS, Alberto Guerreiro. **A nova ciência das organizações: uma reconceituação da riqueza das nações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1989.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SALIN, Denise. The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: measures adopted and underlying organizational factors. **Scandinavian Journal of Management**. 2008.

SCHEIN, Edgar H. **Cultura organizacional e liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SINA, Amália. **A outra face do poder**. São Paulo: Saraiva, 2007.

TACHIZAWA, Takeshy; CRUZ JÚNIOR, João Benjamim da; ROCHA, José Antônio de Oliveira. **Gestão de negócios: visões e dimensões empresariais da organização**. 3. ed São Paulo: Atlas, 2006.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1992.

VARTIA, Maarit. **Workplace Bullying: A Study on the Work Environment. Well-Being and Health**. Doctoral Dissertation. People and Work Research Reports 56. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health, 2003.

ZIEMER, Roberto. **Mitos organizacionais: o poder invisível na vida das empresas**. São Paulo: Atlas, 1996.

ⁱ Ressalta-se que em algumas perguntas há questões que não foram respondidas, neste caso, foram categorizados no item “Sem resposta”.