



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA,**  
**CONTABILIDADE, SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**LETICIA SABOIA DE CASTRO**

**O ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO DO PROFISSIONAL**  
**DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**FORTALEZA**

**2017**

**LETICIA SABOIA DE CASTRO**

**O ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO DO PROFISSIONAL  
DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Kilvia Souza Ferreira

**FORTALEZA**

**2017**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- C351a Castro, Leticia Saboia de.  
O assédio moral nas relações de trabalho do profissional de Secretariado Executivo / Leticia Saboia de Castro. – 2017.  
64 f. : il.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2017.  
Orientação: Profa. Dra. Kílvia Souza Ferreira.
1. Assédio Moral. 2. Profissionais. 3. Secretariado Executivo. I. Título.

CDD 651.3741

---

**LETÍCIA SABOIA DE CASTRO**

**O ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO DO PROFISSIONAL  
DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>a</sup> Kilvia Souza Ferreira

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>a</sup> Kilvia Souza Ferreira (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof<sup>ª</sup>. M<sup>a</sup>. Joelma Soares da Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>a</sup>. Conceição de Maria Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Ao meu bem mais precioso, minha  
família.

Aos meus amigos.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso acontecesse, além de ter me dado uma família maravilhosa e amigos sinceros.

Agradeço a minha amada mãe Rosângela; ao meu pai Marcos; a minha tia, madrinha e segunda mãe Heloiza; às minhas avós Luiza e Maria e toda a minha família por todo amor e apoio incondicional ao longo da minha vida.

A todos os professores e funcionários da Universidade que contribuíram imensamente para a minha formação acadêmica e pessoal, especialmente a minha orientadora Dr<sup>a</sup> Kilvia Souza pela presteza, confiança e atenção que teve comigo; e a professora M<sup>a</sup>. Elaine Freitas pela orientação inicial e pelo apoio no desenvolvimento desta monografia.

A todos os meus amigos e colegas de trabalho, principalmente aos meus companheiros de curso pelo carinho, incentivo e auxílio prestado durante todo esse tempo. Obrigada por continuarem fazendo parte da minha vida!

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

“Se 10% da população fosse simultaneamente simpática, carismática e empática, a humanidade seria outra. Teríamos mais museus e menos prisões, mais jardins e menos fábricas de armas, mais longevidade e menos homicídios e suicídios, mais abraços e menos acusações. ”

(Augusto Cury)

## RESUMO

O assédio moral é um fenômeno global que se constituiu desde o surgimento da vida em sociedade. Assim a temática da pesquisa justifica-se, primeiramente por sua relevância e por se tratar de um crime que pode gerar consequências sérias e irreversíveis para a vítima; em seguida pelo desejo de expor essa temática no real cotidiano do secretário executivo. Dessa forma, a questão que a pesquisa se propõe é: Como está o cenário da prática de assédio moral junto ao profissional de Secretariado Executivo? Tem-se por objetivo geral: analisar o cenário do possível assédio moral na profissão de Secretariado Executivo. A metodologia adotada para a realização da pesquisa foi a descritiva de abordagem qualitativa e quantitativa, através de uma pesquisa de campo em três fases. Na primeira fase foi realizada entrevista junto a uma profissional de Secretariado Executivo vítima de assédio moral; na segunda fase, com uma representante do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Ceará; e por fim, foram aplicados questionários junto a profissionais da área de Secretariado Executivo de todo o Brasil que participam de grupos no *Facebook* e *Whatsapp*, onde se obteve 137 retornos com representatividade de pelo menos um estado de cada região do Brasil. Para a etapa de análise dos dados coletados foi utilizada a metodologia de análise de conteúdo. Como resultado constatou-se que a prática do assédio moral é comum entre os profissionais de Secretariado Executivo participantes da pesquisa e que na maioria das vezes o assediador é o superior direto a esse profissional, além do que as consequências estão relacionadas principalmente ao estresse e outros problemas que impactam tanto na vida pessoal afetando a saúde, como a profissional afetando a produtividade e relacionamentos no ambiente de trabalho. Dessa forma é necessário que novas pesquisas sejam empreendidas dentro dessa temática, a fim de conscientizar e prevenir que a prática do assédio moral aconteça junto aos profissionais de Secretariado Executivo.

**Palavras-chave:** Assédio Moral. Profissionais. Secretariado Executivo.

## ABSTRACT

Bullying is a global phenomenon that has constituted itself since the emergence of life in society. Thus the research theme is justified, firstly because of its relevance and because it is a crime that can generate serious and irreversible consequences for the victim; Then by the desire to expose this theme in the daily reality of the executive secretary. Thus, the question that the research proposes is: How is the scenario of the practice of moral harassment with the professional of Executive Secretariat? The general objective is to analyze the scenario of possible bullying in the Executive Secretariat profession. The methodology adopted for the accomplishment of the research was the descriptive one of qualitative and quantitative approach, through a field research in three phases. In the first phase an interview was carried out with an Executive Secretariat professional victim of bullying; In the second phase, with a representative of the Union of Secretaries and Secretaries of the State of Ceará; And finally, questionnaires were applied to professionals from the Executive Secretariat area all over Brazil who participate in groups on Facebook and Whatsapp, where 137 returns were obtained with representativeness of at least one state from each region of Brazil. For the analysis phase of the data collected, the content analysis methodology was used. As a result, it was observed that the practice of moral harassment is common among the Executive Secretariat professionals participating in the research and that most of the times the harasser is the direct superior to this professional, besides the consequences are mainly related to stress and others Problems that impact both personal health-affecting and professional life affecting productivity and relationships in the workplace. Therefore, it is necessary that new research be undertaken within this theme, in order to make aware and prevent that the practice of moral harassment happens to the professionals of Executive Secretariat.

**Keywords:** Moral Harassment. Professionals. Executive Secretariat.

## LISTA DE FIGURAS, GRÁFICOS E QUADROS

Figura 1 - Modelo teórico para pesquisas e gestão do assédio moral no ambiente de trabalho.....	15
Gráfico 1 – Local de moradia dos profissionais da pesquisa.....	37
Gráfico 2 – Conhecimento de casos de assédio moral com Profissionais de Secretariado.....	38
Gráfico 3 - Assédio moral entre os profissionais de Secretariado Executivo.....	38
Gráfico 4 – Período em que ocorreu o assédio moral entre os profissionais da pesquisa.....	39
Gráfico 5 – Periodicidade do assédio moral entre os profissionais pesquisados.....	39
Gráfico 6 – Reação ao assédio moral dos profissionais pesquisados.....	40
Gráfico 7 - Por quem é praticado o assédio aos profissionais pesquisados.....	42
Gráfico 8– Conseqüências do assédio moral.....	43
Quadro 1 - Possíveis conseqüências do assédio moral.....	24
Quadro 2 - Tecnologia na área secretarial.....	27
Quadro 3 – Delimitação e justificativa da amostra.....	32
Quadro 4 – Perfil dos profissionais da pesquisa.....	36
Quadro 5 – Empregabilidade dos profissionais da pesquisa.....	36
Quadro 6 – Medidas que podem ser adotadas pelas organizações para o combate ao assédio moral.....	43

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES .....</b>	<b>14</b>
2.1 Contexto Histórico do Assédio Moral .....	16
2.2 Classificações acerca do assédio moral.....	17
2.3 Aspectos legais e consequências do assédio moral.....	20
<b>3 O CONTEXTO DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO..</b>	<b>25</b>
3.1 A evolução da profissão.....	25
3.2 A ética e os estereótipos relacionados a profissão.....	28
<b>4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>31</b>
4.1 Classificação da pesquisa.....	31
4.2 Universo e sujeitos da pesquisa.....	32
4.3 Métodos e técnicas da pesquisa.....	33
4.4 Instrumento de coleta de dados.....	34
4.5 Análise dos dados.....	35
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
5.1 Análise dos questionários.....	36
5.2 Análise das entrevistas.....	44
5.2.1 <i>Análise da entrevista com a profissional de Secretariado Executivo vítima de assédio moral.....</i>	<i>45</i>
5.2.2 <i>Análise da entrevista com a presidente sindical.....</i>	<i>46</i>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>51</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PROFISSIONAIS FORMADOS EM SECRETARIADO EXECUTIVO.....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA NARRATIVA COM A PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO VÍTIMA DE ASSÉDIO MORAL.....</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA NARRATIVA COM A PRESIDENTE DO SINDSECE.....</b>	<b>62</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O contexto social vigente reflete um cenário onde a violência apresenta-se de todas as formas, inclusive nas relações de trabalho dentro das organizações. O assédio moral é um fenômeno global e que se constitui desde o surgimento da vida em sociedade. Ocorre muito frequentemente seja no ambiente organizacional, como fora dele. Muitas pessoas se submetem a esta situação, das quais, na maioria das vezes não conseguem identificar tal agressão, ou tem medo de perder o emprego.

Conquanto, a maior exposição desse tema ocorreu no final do século XX, devido a maior preocupação em relação aos direitos humanos essenciais, entre eles o da dignidade da pessoa humana e também pela busca da melhoria das condições de trabalho. (HIRIGOYEN, 2008).

Devido a fatores como a globalização, ao avanço das tecnologias, a maior concorrência no mercado e a expansão da sociedade capitalista, fez com que as organizações se tornassem mais competitivas, concentrando assim como objetivo maior a maximização dos lucros, muitas vezes, postergando as relações humanas.

A profissão de secretário executivo também evoluiu, tornando-se um profissional mais capacitado, holístico, capaz de agregar valor, possuindo papel essencial na organização, pois atua junto a todos os níveis organizacionais, exercendo maior poder de decisão e contribuindo assim para a obtenção dos resultados planejados pela organização. (PAES *et al* , 2015).

A escolha da temática abordada no presente trabalho justifica-se, primeiramente por sua relevância e por se tratar de um crime que pode gerar consequências sérias e irreversíveis para a vítima; em seguida pelo desejo de expor o real cotidiano no ambiente organizacional, focalizando para o secretário executivo, que por ser um profissional que tem contato direto com todos os setores de uma organização e pelo fato de haver, ainda hoje, preconceitos e estereótipos relacionados a esta profissão, pode-se tornar um profissional mais vulnerável ao assédio moral. Com o intuito de fazer com que as pessoas, tanto os empresários quanto os colaboradores, reflitam sobre a tamanha dimensão do assunto, é que se justifica este estudo, para assim, se tornar possível, através da conscientização e empatia, reduzir os casos de assédio moral que assolam a maioria das relações de trabalho, seja qual for a profissão.

Dessa forma, a questão que a pesquisa se propõe é: Como está o cenário da prática de assédio moral junto ao profissional de Secretariado Executivo? Tem-se por objetivo geral:

analisar o cenário do assédio moral na profissão de Secretariado Executivo. Como objetivos específicos pretende-se:

- I. Identificar por quem é praticado o assédio moral contra o profissional de Secretariado Executivo;
- II. Verificar as consequências causadas pelo assédio moral, tanto na vida pessoal quanto na carreira profissional das vítimas;
- III. Descrever quais medidas poderiam ser adotadas pelas empresas para o combate ao assédio moral na visão dos profissionais de Secretariado.

A pesquisa é caracterizada como descritiva de abordagem qualitativa e quantitativa. Também foi realizada uma pesquisa de campo em três fases: na primeira fase foi realizada uma entrevista junto a uma profissional de Secretariado Executivo vítima de assédio moral; na segunda fase, uma entrevista com uma representante do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Ceará; e por fim, foram aplicados questionários junto a profissionais da área de Secretariado Executivo de todo o Brasil que participam de grupos de *Facebook* e *Whatsapp*, onde se obteve 137 retornos com representatividade de pelo menos um estado de cada região do país. Para a etapa de análise dos dados coletados foi utilizada a metodologia de análise de conteúdo.

Esta monografia está estruturada em quatro seções, onde a primeira possui conteúdo introdutório, problematização, justificativa, objetivo geral e objetivos específicos que serviram de base para este estudo. Na segunda seção encontra-se o referencial bibliográfico que foi utilizado para fundamentação teórica do problema. Além de proporcionar embasamento para realização de análise e interpretação dos resultados obtidos. A terceira seção aborda os procedimentos metodológicos e instrumentos de coleta utilizados para obtenção dos resultados esperados. A quarta e última seção consiste na conclusão, contextualizando a teoria, objetivos e resultados obtidos ao longo deste estudo.

## 2 ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES

O assédio moral não é um fato novo, trata-se de um fenômeno que está presente nas relações sociais, e principalmente nas relações de trabalho há bastante tempo. Entretanto, não é uma temática amplamente discutida nas organizações. Conforme Soares (2008) nas relações de trabalho existe a presença de diversos tipos de interações das quais podem surgir as situações de assédio moral, dentre elas: as interações hierárquicas, através das relações com chefias imediatas e superiores; interações coletivas intra e intergrupos, que ocorre entre colegas de trabalho e membros de outros grupos de trabalho; interações externas com clientes, fornecedores e outros públicos institucionais.

Freitas (2002) afirma que o assédio moral no cotidiano do trabalho se confunde com o próprio histórico do trabalho, mas, somente no início dos anos de 1990, o assédio moral começou a ser tratado como um fenômeno destrutivo que reduz a produtividade e favorece o absenteísmo por conta das consequências psicológicas que envolve.

Nesse sentido, Alkimin (2008) afirma que não são apenas as más condições de trabalho e os fatores ambientais que afetam o bem-estar do colaborador, mas também as relações insidiosas com os demais membros da organização que prejudicam a qualidade de vida no trabalho. Maciel (2015) cita alguns motivos considerados como possíveis justificativas para quem comete a prática do assédio moral como crenças divergentes acerca de religião ou política, doenças, deficiência ou limitações, orientação sexual, questões de gênero e étnica.

O assédio moral é um fenômeno universal e presente em uma sociedade constantemente mutável onde novos costumes, hábitos, padrões e valores são impostos a cada dia. Como afirma Hirigoyen (2008), o assédio moral existe em diferentes maneiras de acordo com as culturas e contextos. Tais variações de padrões comportamentais podem ser prejudiciais, contribuindo para que as pessoas se acostumem com atitudes antiéticas e/ou ilícitas, causando assim, o esquecimento dos princípios éticos e da opinião crítica. Alguns indivíduos, visando somente o alcance dos próprios objetivos e interesses, agem de má fé no ambiente de trabalho, muitas vezes utilizando-se de humilhações e, até mesmo, agressões como forma de se sobressair aos outros, fatos que contribuem para a expansão do fenômeno do assédio moral.

Com as mudanças no mercado de trabalho influenciadas pela globalização, pelos avanços tecnológicos e pelas novas relações de trabalho tornam-se mais frequentes os casos

de assédio moral. É o que declara Gonçalves (2006) ao afirmar que as características desse novo cenário fazem com que as instituições se tornem um ambiente de intensa competitividade o que pode ocasionar consequências negativas para a gestão das organizações e contribuir para condutas abusivas nos locais de trabalho.

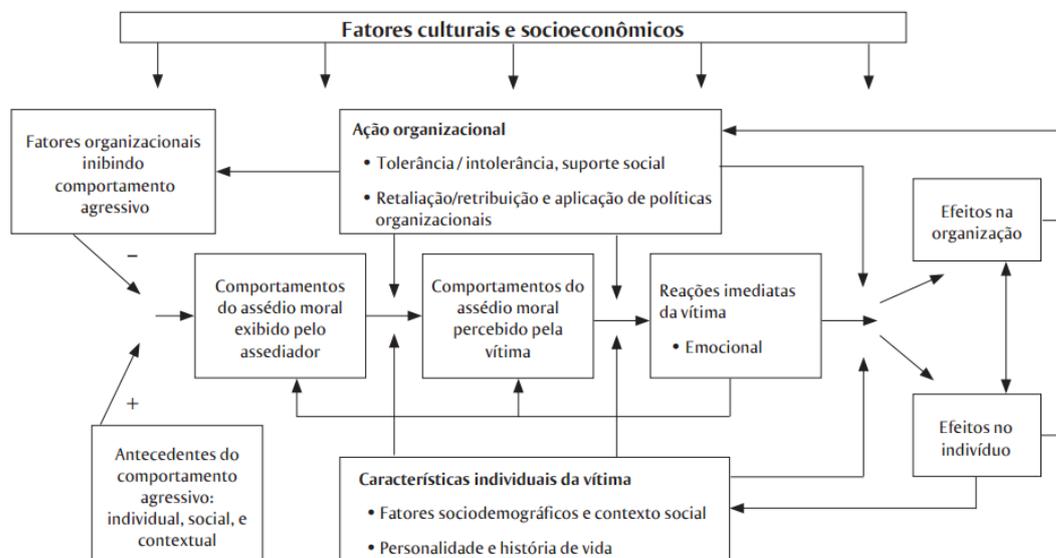
Para Maciel *et al* (2007), o assédio moral pode ser observado através de humilhações contínuas e vergonhosas diante de colegas de trabalho, caracterizando tais atitudes como desumanas e autoritárias quando praticadas por superiores hierárquicos. Barreto (2000) complementa que assédio moral é:

[...] a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando - o a desistir do emprego.

Além disso, conforme Filho e Siqueira (2015, p 16) os efeitos do assédio moral se externam para a sociedade em geral, tendo em vista que as pessoas têm múltiplos papéis: funcionário, cliente, contribuinte e cidadão. “Portanto, o assédio moral que ocorre no ambiente de trabalho pode ocasionar múltiplos custos para a sociedade como um todo” (FILHO; SIQUEIRA, 2015, p.16).

A imagem abaixo mostra o modelo teórico para pesquisas e gestão do assédio moral no ambiente de trabalho, conforme Einarsen *et al* (2003):

Figura 1 – Modelo teórico para pesquisas e gestão do assédio moral no ambiente de trabalho



Fonte: Einarsen *et al*. (2003, p. 23)

Conforme Einarsen *et al* (2003) o assédio moral nas organizações é permeado por diversos fatores como culturais e socioeconômicos e afeta vários públicos desde a quem sofre o assédio como a organização no geral.

Assim, Hirigoyen (2008) destaca que as pesquisas apontam que a violência nas relações de trabalho ocorre com mais facilidade em organizações onde os objetivos da gestão não são muito claros e que as situações de estresse são constantes. Ou seja, em ambientes em que não há o fortalecimento da cultura e valores organizacionais. A seguir é apresentada uma abordagem histórica acerca do contexto em que surgiu a prática do assédio moral a partir da visão de renomados autores dessa temática.

## **2.1 Contexto Histórico do Assédio Moral**

Abordando o contexto histórico, os primeiros estudos sobre assédio moral no trabalho se iniciaram na Escandinávia por volta da década de 1980 devido ao aparecimento de frequentes casos de estresse no ambiente organizacional (FILHO; SIQUEIRA, 2008).

Conforme afirma Soares (2008, p 89), “a primeira publicação a fazer referência oficialmente ao assédio moral surgiu somente em 1976, nos Estados Unidos intitulada *The Harassed Worker*, de autoria de Brosky”. Essa primeira publicação não gerou muito impacto e em 1980 o psicólogo alemão Heinz Leymann citou o termo *mobbing*. (SOARES, 2008). A conceituação primordial de assédio moral foi definida pelo etologista (estudante do comportamento animal) Konrad Lorenz, a partir da análise do comportamento dos animais, onde alguns deles eram expulsos pelos demais por serem julgados como intrusos. Lorenz intitulou esse fenômeno de *mobbing* (HIRIGOYEN, 2008). De acordo com Hirigoyen (2008) o termo *mobbing* tem como tradução maltratar, perseguir.

Porém, foi a partir dos estudos da psicóloga francesa Marie-France Hirigoyen, que o assédio moral ganhou popularização mundial. Sua primeira obra foi publicada no ano de 2000, intitulada ‘Assédio moral: a violência perversa do cotidiano’. O livro, baseado em casos verídicos, aborda as características dos agressores, as possíveis motivações e causas dos assédios e as consequências para as vítimas.

No Brasil, de acordo com Ferreira (2004), a temática do assédio moral passou a ser mais discutida a partir dos anos 2000 com a publicação da dissertação de mestrado intitulada ‘Uma jornada de humilhações’, defendida pela médica do trabalho Dra. Margarida Maria Silveira Barreto. A autora realizou uma pesquisa com 2.072 trabalhadores de 97

organizações distintas, durante os anos de 1996 e 2000.

Como resultado foi constatado que 870 participantes afirmaram já terem sofrido humilhação no ambiente empresarial, com maior índice para as mulheres. Os estudos contribuíram para o avanço das reflexões sobre o tema e para a criação de leis que dispõem sobre o assédio moral, além de despertar o interesse da sociedade em geral, de profissionais e pesquisadores proporcionando informação e auxiliando as vítimas para que se obtenha uma solução. (FERREIRA, 2004)

## 2.2 Classificações acerca do assédio moral

O Assédio Moral apresenta-se de várias formas nas organizações. Considerando as relações de trabalho no contexto histórico brasileiro, pode-se observar que o terror psicológico está presente desde o período da escravidão, época em que casos de maus tratos, humilhações, perseguições e explorações eram comuns. De acordo com Aguiar (2003), a negligência com os trabalhadores é um fato evidente na tradição cultural brasileira sendo vista como uma maneira de intensificar a produtividade.

A Câmara Legislativa do Distrito Federal (2008) apresenta como o assédio moral é interpretado em alguns países: o *Mobbing*, que é derivado do verbo em inglês *to mob*, que significa assediar, cercar, agredir, atacar e está relacionado a perseguições coletivas ou à violência ligada à organização, o *Bullying*. Do inglês, *to bully* significa tratar com desumanidade, com grosseria sendo mais amplo que o termo *mobbing* referindo-se mais às ofensas individuais do que à violência organizacional, o *Acoso moral* refere-se também ao assédio moral e psicológico sendo comumente utilizado nos países de língua espanhola, o *Harcèlement moral* é o termo conhecido na França, *Moral Harassment* é o termo conhecido nos Estados Unidos e *Ijime* no Japão.

Na maioria dos casos, o assédio moral não é identificado imediatamente pela vítima. Imagina-se que se trata apenas de uma alteração momentânea de humor, estresse ou simplesmente não se dá a relevância necessária ao ocorrido. De acordo com Heloani (2004) agindo dessa maneira, relevando o assédio e considerando-o como uma ação inofensiva, tempos depois, a vítima torna-se alvo de maiores humilhações e é exposta cada vez mais a situações vexatórias.

Para que tais atos se caracterizem como assédio moral é necessário considerar alguns aspectos, como: repetição sistemática; intencionalidade, por exemplo, forçar o outro a

abrir mão do emprego; direcionalidade, onde as ações são específicas a um indivíduo do grupo; temporalidade, frequência durante a jornada de trabalho; e, degradação gerada a partir das condições de trabalho (HELOANI, 2004).

Segundo Barreto (2000) que um ato isolado de humilhação não se concretiza como assédio moral sendo necessário que haja a união dos fatores citados acima. Destacam-se alguns pontos apresentados por Maciel (2015) que não devem ser confundidos com o assédio moral: a divergência de ideias e opiniões; o estresse emocional ocasionado por picos de trabalho; mudança ou transferência de função que não tenham o objetivo de punir o colaborador; e, o controle das atividades por parte dos superiores, bem como a exigência de produtividade, dentro dos limites aceitáveis. O autor afirma ainda que, em alguns casos, o assédio não é intencional, ou seja, o agressor pratica as ações de forma impensada, entretanto, a vítima interpreta as ações como algum tipo de assédio. Portanto, é importante sempre buscar a prática de um bom relacionamento interpessoal com os demais colegas de trabalho visando evitar que situações desse tipo ocorram.

Quanto à tipologia, existem várias classificações para o assédio moral. Hirigoyen (2008) propôs as classificações a seguir partindo da análise dos resultados obtidos na pesquisa realizada com base em depoimentos recebidos durante a produção de sua primeira obra e em sua publicação posterior, denominada “Mal-Estar no Trabalho - Redefinindo o Assédio Moral”, identificou que a origem do assédio moral é bem diversificada e apresentou os tipos de assédio.

A primeira classificação foi denominada de vertical descendente e está relacionada à hierarquia. Trata-se do pressuposto mais popular, tendo em vista que o assédio moral é geralmente associado aos abusos cometidos pela chefia contra seus subordinados. No entanto, Hirigoyen (2008) afirma que é difícil diferenciar atitudes abusivas vindas da hierarquia, pois a noção de subordinação já vem associada a uma relação de desigualdade onde o indivíduo hierarquicamente superior ordena e os subordinados devem obedecer. Nesse sentido, Alkimin (2008, p. 30) explicita essa relação da seguinte forma:

Os detentores do poder – empregador ou superior hierárquico – visando uma organização do trabalho produtiva e lucrativa, acabam por incidir no abuso de poder, adotando posturas utilitaristas e manipuladoras através da gestão sob pressão (onde se exige horários variados e prolongados, diversificação de função, cumprimento a todo custo de metas etc.

Atitudes perversas vindas de um superior hierárquico, o qual deveria agir em prol da organização e visando o bem-estar dos seus colaboradores, refletem em toda a esfera organizacional e comprometem o desempenho da instituição. Desta forma, essa relação de

domínio causa a desestabilização do ambiente de trabalho, atingindo o lado psicológico, mental e físico do empregado, além de prejudicar a produtividade (HIRIGOYEN, 2008).

Ainda nessa perspectiva, conforme Carvalho (2009), com relação a esse tipo de assédio, caracteriza-se como o mais trivial em razão da própria natureza da organização do trabalho, na qual é fortemente influenciada pela competitividade e maior lucratividade com menor custo. Assim, a prática do assédio moral, quando realizada pelo próprio empregador ou por um superior hierárquico, “tem por finalidade – em regra – eliminar o trabalhador da organização empresarial, forçando uma situação na qual o empregado se demita e/ou abandone o ambiente de trabalho” (CARVALHO, 2009, p. 65).

É importante salientar que há distinções nas formas de assédio moral praticado pelo superior, sejam elas: o assédio perverso, cujo objetivo é a exaltação pessoal ou mesmo desprezar o outro; o assédio estratégico que é praticado com o intuito de induzir o indivíduo a pedir demissão; e o assédio institucional que se caracteriza como um instrumento de gestão do conjunto do pessoal (HIRIGOYEN, 2008).

Outra classificação para o assédio moral que é o inverso da anterior é o assédio vertical ascendente, ou seja, é praticado dos subordinados para os seus superiores e, na maioria dos casos, os agressores agem em grupo. Hirigoyen (2008) destaca que esta modalidade não é tão comum e por vezes nem chega a ser considerada, mas é tão prejudicial quanto as outras.

Esse tipo de assédio pode se apresentar com dois objetivos: a falsa alegação de assédio sexual, a qual tem o intuito de atentar contra a reputação de uma pessoa e desmoralizá-la; e, as reações coletivas de grupo, onde existe a cumplicidade de todo os membros que o compõem, para conseguirem a troca do superior hierárquico que lhes foi imposto e que não é aceito pelo grupo (HIRIGOYEN, 2008). “Essa espécie de terror psicológico pode vir a ser praticada em relação ao superior que extrapola os poderes de mando de gestão, adotando posturas autoritárias e arrogantes” (CARVALHO, 2009, p. 68).

Nesse tipo de assédio, a violência vertical ascendente tem uma frequência maior nas relações de trabalho do serviço público pressupondo-se que os servidores se utilizam da estabilidade no trabalho para cometer os atos de assédio (PAMPLONA FILHO, 2006). Acerca desse tipo de assédio, a Câmara Legislativa do Distrito Federal (2008) discorre que “é o menos frequente dentre os três, mas, por vezes, também ocorre e é mais comumente encontrado nas organizações públicas em decorrência da estabilidade no emprego”.

Existem também situações em que a agressão parte de pessoas que ocupam o

mesmo nível hierárquico da vítima o que caracteriza o assédio horizontal. É uma das formas mais comuns de assédio moral nas organizações e a maioria destes casos está relacionada a sentimentos destrutivos, como inveja, ciúme, ambição extrema e interesse na promoção de cargo (HIRIGOYEN, 2008).

A última classificação refere-se ao assédio moral misto que corresponde à prática simultânea de dois ou mais tipos de assédio. Hirigoyen (2008), afirma que são raros os casos de assédio moral horizontal que não são seguidos pelo assédio vertical descendente. Para Pamplona Filho (2006), o assédio moral misto necessita da presença de pelo menos três sujeitos: o assediador vertical, o assediador horizontal e a vítima. O assediado sofre diversos tipos de agressões promovidas por diversos indivíduos de diferentes hierarquias.

Em síntese, o assédio moral pode ser considerado como ações que expõem o indivíduo de forma constrangedora que ocorrem com alguma frequência. Essa situação ocorre seja por parte da chefia para os empregados ou vice-versa e também entre funcionários que desempenham suas atividades dentro de uma mesma hierarquia e causando, na maioria das vezes, consequências graves para o assediado.

### **2.3 Aspectos legais e consequências do assédio moral**

São cada vez mais recorrentes na Justiça do Trabalho denúncias e ações envolvendo casos de assédio moral em todo o Brasil. Através de uma notícia publicada em janeiro de 2013 no site do Tribunal Superior do Trabalho (TST), é possível se ter uma dimensão da quantidade de casos que foram julgados no ano anterior, sendo que muitos destes envolviam empresas de renome no cenário nacional. Como se pode observar nos casos citados abaixo:

Estratégias de cumprimento de metas extremamente agressivas podem passar do limite e constranger funcionários. A companhia de Bebidas das Américas (Ambev) terá de indenizar um funcionário em danos morais por constrangê-lo a comparecer a reuniões matinais nas quais estavam presentes garotas de programa e por submetê-lo a situações vexatórias com o objetivo de alavancar o cumprimento de metas. O Banco Santander, por sua vez, foi condenado a pagar indenização por danos morais a uma bancária. Ela se sentiu humilhada e constrangida, pois, em uma reunião do gerente regional com os subordinados, foi instigada a alcançar as metas fixadas pelo Banco “nem que fosse necessário rodar a bolsinha na esquina”. A Terceira Turma do TST manteve a condenação do Banco Bradesco S/A e outros para pagarem indenização de R\$ 5 mil por danos morais, pelo assédio moral sofrido por uma funcionária que era chamada de “imprestável” pelo supervisor. Com base nos depoimentos das testemunhas, comprovou-se o assédio sofrido pela trabalhadora, o que gerou a reparação. Em outro caso que chegou ao TST, o Banco ABN AMRO Real S/A foi condenado porque o superior humilhava e ofendia uma funcionária perante seus colegas ao cobrar o cumprimento das metas estabelecidas pelo banco, chamando-a de burra, tratamento ofensivo à dignidade inerente à trabalhadora. (TST,

2013)

A legislação brasileira proíbe qualquer tipo de coação, abuso ou vantagem ilícita e ainda que não exista legislação específica, existe embasamento legal para essa proibição no texto constitucional, na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no Código Civil e no Código Penal que asseguram o ambiente saudável no ambiente de trabalho. Além disto, os sindicatos têm papel de intervir nos casos de abusos e de manifestação de assédio moral.

O artigo 1º da Constituição Federal de 1988 resguarda a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República Federativa, além da soberania, cidadania, valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político que se constituem como princípios fundamentais. Já o artigo 5º da Constituição traz que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes, dos quais o assédio moral infringe diretamente:

[...] III – ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante; [...] V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; [...] X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; [...] XLI – a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais (BRASIL, 1988, p. 1).

Atualmente, ainda que não exista legislação federal que discorra sobre o assédio moral. Existem vários projetos de lei nos âmbitos municipal, estadual e federal com o intuito de introduzir no Código Penal Brasileiro punições, como detenção e multas, àqueles que se enquadram nessa prática. Neste aspecto, destaca-se o projeto de Lei nº 4.742/2001, que aguarda apreciação do plenário, proposto pelo deputado Marcos de Jesus, que pretende incluir o artigo 146-A no Código Penal, decreto-lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, dispondo sobre o crime de assédio moral no trabalho, com a seguinte redação:

Art. 146-A. Depreciar de qualquer forma e reiteradamente a imagem ou o desempenho de servidor público ou empregado, em razão de subordinação hierárquica funcional ou laboral, sem justa causa, ou tratá-lo com rigor excessivo, colocando em risco ou afetando sua saúde física ou psíquica. Pena – detenção de um a dois anos (BRASIL, 2001).

No âmbito federal, destaca-se a Medida Provisória (MP) nº 453, de 2008, convertida na lei nº 11.948, de 16 de junho de 2009, que discorre sobre os recursos destinados à ampliação das operações do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

(BNDES) e, especificamente, no artigo 4º proíbe empréstimos ou financiamentos pelo BNDES “a empresas da iniciativa privada cujos dirigentes sejam condenados por assédio moral ou sexual, racismo, trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente” (BRASIL, 2009).

É possível citar ainda a Lei nº 8.112 de 11 de dezembro de 1990, a qual discute sobre a aplicação de penalidades aos servidores da União, das autarquias e das fundações públicas federais e no artigo 132, inciso VII, da referida lei, aplica a demissão em casos de “ofensa física, em serviço, a servidor ou a particular, salvo em legítima defesa própria ou de outrem” (BRASIL, 1990). Em alguns estados brasileiros, como São Paulo, Rio de Janeiro, Mato Grosso, Rio Grande do Sul e Minas Gerais já foram aprovadas leis que tratam do assunto. Dentre alguns dos projetos de leis aprovados, tem-se o de nº 4.326 de 2004, proposto pela deputada federal Maria José da Conceição Maninha, o qual estabelece o dia 2 de maio como o dia nacional de luta contra o assédio moral e dispõe outras providências.

Segundo a autora do projeto, o assédio moral é um fenômeno não muito discutido no país, entretanto, dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e da Organização Mundial da Saúde (OMS) mostram que a tendência é que essa prática possa se tornar “o principal problema do mundo globalizado” e complementa que “é urgente ampliar-se a discussão sobre o assédio moral, com vistas a que se estabeleçam formas integradas e permanentes de luta contra esta prática em todas as suas formas e instâncias [...]” (BRASIL, 2004).

A Lei nº 2.949 de 19 de abril de 2002, estabelece sanções à prática de assédio moral aos que compõem a administração pública do Distrito Federal. Destaca-se o artigo 2º, o qual caracteriza as práticas de assédio moral como, por exemplo, utilizar-se de palavras ou gestos para desqualificar o indivíduo, exigir o cumprimento de metas utilizando-se de ameaças ou exigir o desenvolvimento de atividades que não condizem com a função do indivíduo (DISTRITO FEDERAL, 2002).

No estado do Ceará, existe a Lei nº 14.042/2007, de iniciativa da deputada estadual Rachel Marques, sancionada pelo ex-governador do estado, Cid Ferreira Gomes, a qual estabelece a Semana da Consciência e do Combate ao Assédio Moral no Trabalho a ser comemorada na primeira semana do mês de março, entretanto, essa iniciativa ainda não é do conhecimento de grande parte da população. A lei determina também a responsabilidade da Secretaria de Saúde do Estado sobre o recebimento de cadastros e a elaboração de banco de dados com o número de vítimas e os sintomas apresentados por ocasião do assédio sofrido no

ambiente de trabalho, objetivando controlar e planejar ações de combate a prática (DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO CEARÁ, 2007).

Vale destacar a Lei nº 15.036, de 18 de novembro de 2011, que “dispõe sobre o assédio moral no âmbito da administração pública estadual e seu enfrentamento, visando a sua prevenção, repreensão e promoção da dignidade do agente público no ambiente de trabalho, e dá outras providências”. Logo no início do que texto da referida lei, estabelece-se a proibição do ato e apresenta-se uma definição para as ações que se caracterizam como assédio:

Art. 1º. Fica vedada, no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública estadual, a prática de qualquer ato, atitude ou postura que se possa caracterizar como assédio moral no trabalho. Art. 2º. Considera-se assédio moral toda ação, gesto ou palavra que tenha por objetivo ou efeito constranger ou humilhar o servidor público civil, praticada de modo repetitivo e prolongado, durante o expediente do órgão ou entidade, por servidor público civil, abusando das prerrogativas conferidas em virtude de seu cargo ou de influência pessoal, situação profissional, conhecimento, experiência, com danos ao ambiente de trabalho, ao serviço prestado ao público e ao próprio usuário, bem como à evolução da carreira ou à estabilidade funcional do servidor constrangido (ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ, 2011).

Assim, o Brasil já reconhece o assédio moral como uma forma de violência e de certa forma um problema de saúde pública, porém, caminha a passos lentos quando se fala em leis específicas e punições para agressores. Também fica claro que o assédio moral não é uma temática que recebe a atenção necessária das autoridades, tendo em vista que seus efeitos refletem não somente na vítima, mas também em todo o funcionamento de uma organização bem como na sociedade em geral (GARBIN, 2009).

A prática do assédio moral ocasiona graves consequências em três níveis: problemas físicos, emocionais e psicológicos para as vítimas como o isolamento do convívio social com os demais colaboradores, a vítima sentir-se forçada a pedir demissão; para a organização, como prejuízos com o aumento nos índices de absenteísmo dos que sofrem o assédio, baixa produtividade e gastos com reposição do quadro de pessoal; e, para a sociedade. Desta forma, é de extrema importância que se desenvolvam mecanismos e práticas de combate e de prevenção ao assédio moral (CARVALHO, 2009).

Uma dimensão das consequências que o assédio moral pode ocasionar à vítima é apresentada por Barreto (2007) como o comprometimento da integridade, da saúde e da vida do trabalhador, tendo em vista que as ações podem evoluir para perturbação mental, incapacidade laborativa, depressão e até mesmo a morte do assediado. Sem dúvidas, a vítima dos atos de assédio é quem sofre os maiores danos. Para Maciel (2015) o assediado pode

sofrer com transtornos mentais e de comportamento, sofrer redução na sua capacidade de concentração e memorização, baixa autoestima, dificuldade na tomada de decisões, isolamento constante, além de problemas fisiológicos, como distúrbios alimentares, disfunção do aparelho digestivo, hipertensão e dores musculares.

Os efeitos sobre a organização são, para Mendes e Ferreira (2007), a dificuldade e demora em atingir as metas organizacionais, prejudicar a imagem da organização e prejuízos financeiros com o pagamento de indenizações trabalhistas. Maciel (2015) cita ainda que o assédio reflete nos índices de rotatividade, na continuidade dos trabalhos da empresa, redução da produtividade e desestruturar o clima organizacional. O quadro a seguir expõe uma síntese de algumas dentre as várias consequências que o assédio moral pode acarretar à vítima.

Quadro 1 – Possíveis consequências do assédio moral

<b>VÍTIMA</b>	<b>ORGANIZAÇÃO</b>	<b>SOCIEDADE</b>
Vergonha	Indenizações	Custos de aposentadorias prematuras
Humilhação	Custos de litígio	Altos custos pelo desemprego
Perda do sentido	Absenteísmo	Perda de recursos humanos
Desilusão	Perda de pessoal qualificado	Perda de potencial de trabalhadores produtivos
Depressão	Redução de clientes	Custos médicos
Estresse	Deterioração de clima interpessoal	-
Ansiedade	Diminuição da produtividade	-
Distúrbios psicossomáticos	Danos a imagem	-
Modificações psíquicas	Custos extras de aposentadoria	-
Problemas familiares	Aumento de rotatividade	-
Perda de renda	Custos de relocação	-
Gastos médicos	Redução de motivação, criatividade e satisfação	-
Doenças	-	-
Intolerância	-	-

Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2008).

Dessa forma, os efeitos sobre a organização podem resultar em diversos aspectos, como na vida da vítima, da organização e da sociedade em geral, ocasionando problemas dos mais diversos não se restringindo somente aos espaços físicos da organização. É evidenciado que a vítima é o sujeito mais prejudicado e que sofre maiores impactos diante às situações de assédio moral. Vale ressaltar a subjetividade do assédio moral, ou seja, é algo que varia de acordo com a interpretação de cada um, as crenças, com os valores e experiências individuais.

### **3 O CONTEXTO DA ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

O secretário executivo tem papel primordial entre a chefia e os demais colaboradores da organização. Por ser um profissional que está sempre em convívio direto com o executivo, muitas vezes colabora com as decisões e é responsável por gerenciar e administrar as informações. (LEAL, 2014).

Esse cenário é consequência de diversas transformações que ocorreram na área secretarial, fazendo com que o profissional da área secretarial passe a assumir postos de trabalho que permeiam atividades cada vez mais complexas (MULLER; SANCHES, 2014).

Desse modo, os profissionais de Secretariado têm o conhecimento de grande parte das informações internas e externas à empresa e são capazes de “intervir nos processos decisórios, identificar dificuldades e solucioná-las, analisar e interpretar informações, trabalhar em equipe e atuar como agente de mudanças” (LEAL, 2014, p. 67).

O secretário executivo busca se adaptar às novas exigências do mercado, agregando conhecimentos através de capacitação constante, para que assim seja capaz de acompanhar as novas demandas e ser merecedor da confiança que lhe foi dada, buscando o diferencial perante outros profissionais (SANTOS; MORETTO, 2011).

Destaca-se que a formação acadêmica em Secretariado Executivo incentiva o desenvolvimento de habilidades e capacidades intelectuais, práticas profissionais, dinamismo, comportamento, postura, ética no trabalho, entre outros conhecimentos.

#### **3.1 A evolução da profissão do Secretário Executivo**

Diante da necessidade em que o mercado busca profissionais capacitados, os profissionais de Secretariado precisaram se adaptar as novas exigências e evoluir na profissão que modificou sua imagem nas organizações ao deixar de ser elemento de apoio da chefia para assumir novos desafios (LIMA, 2002). Nesse sentido, cabe destacar o histórico de evolução da profissão de secretário expondo alguns dos principais aspectos e ações que contribuíram para o crescimento da área secretarial.

Autores apontam que as práticas da profissão datam da época da Idade Média com o desenvolvimento das atividades dos escribas que eram indivíduos que dominavam a escrita e detentores de grande conhecimento. Maia e Oliveira (2015) dizem que os secretários também tinham papel de destaque durante o Império Romano, é desse período que a profissão

recebe a denominação que conhecemos baseada nas palavras em latim *secretarium* (conselho privado) e *secreta* (particular, segredo).

A evolução do secretário inicia, de fato, com a chegada da Idade Moderna a qual ascendeu as atividades do comércio. Já no século XX, durante o período das duas Grandes Guerras, surgiu a presença constante da mulher como secretária nas organizações tendo em vista que grande parte da mão-de-obra masculina teve de deixar os postos de trabalho para atuar nas guerras (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

E posteriormente, no cenário da globalização e de expansão das multinacionais, a profissão de Secretariado ganha destaque no Brasil a partir dos anos de 1950 com a instalação de grandes empresas estrangeiras no país (FENASSEC, 2016a). Maia e Oliveira (2015) destacam que o pensamento dos gerentes nesse período era que ter uma secretária proporcionava prestígio e um *status* gerencial e que todo gerente deveria ter uma secretária na equipe, surgiu então a ideia de a profissional ser o “cartão de visita” da empresa.

Na década de 1970, foi criada a ABES – Associação Brasileira de Entidades de Secretárias o que, para Nonato Júnior (2009), caracterizou o início da mobilização política dos secretários e estimulou a realização de eventos com o intuito de reunir a classe buscando valorização e melhorias. O autor aponta que a consequência mais marcante desse início de organização da categoria foi a aprovação da lei nº 6.556 em 1978 que o primeiro documento a reconhecer o Secretariado e regulamentar as atribuições, todavia, nesta lei o trabalho de Secretariado ainda era tomado como atividade, e não profissão (NONATO JÚNIOR, 2009).

Ainda na década de 1970, a instalação de importantes multinacionais no Brasil contribuiu para o fortalecimento da profissão tendo em vista que estas buscavam indivíduos que dominassem as técnicas da respectiva área e também um ou mais idiomas (MAIA; OLIVEIRA, 2015).

Na década seguinte o Secretariado obteve as principais vitórias para os profissionais. A Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC), criada em 31 de agosto de 1988, constitui um importante acontecimento para a área. A Federação caracteriza-se como:

[...] uma entidade sindical de segundo grau, de direito privado, sem fins lucrativos, representativa da categoria secretarial em todo o território nacional. Legalmente reconhecida pelo Ministério do Trabalho em 07 de março de 1990. É constituída para fins de estudo, coordenação, proteção, defesa e orientação geral e legal da categoria profissional diferenciada das secretárias e secretários. Integra o 2º Grupo dos Trabalhadores Autônomos do Comércio a que se refere o Artigo 577, a Consolidação das Leis do Trabalho- CLT, em conformidade com a Portaria 03/87 do Ministério do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5-452/43. É composta de

vinte e quatro sindicatos, trabalhando em conjunto dentro de uma mesma linha de ação e com os mesmos objetivos, tendo como princípio básico a liberdade e a autonomia, preservando a unicidade sindical, a solidariedade profissional e social e é regida por Estatuto (FENASSEC, 2016).

No âmbito das leis, os profissionais de Secretariado possuem regulamentação e definição de atividades estabelecidas pela lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. De acordo com a referida lei, considera-se como profissional de Secretariado quem possui formação em curso técnico ou superior e aqueles que comprovarem experiência na área conforme especificações da lei. Assegurava também o registro profissional sob responsabilidade da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE) (BRASIL, 1985).

Já no ano de 1992, Maia e Oliveira (2015) destaca que 854 profissionais ocuparam VIII Congresso Nacional de Secretariado, realizado na capital do estado do Amazonas. Esse encontro resultou na redação da Carta de Manaus a qual apresentava várias deliberações com o objetivo de alterar a lei de regulamentação e estabelecia também o juramento da profissão.

A partir destes avanços as atividades desempenhadas e o instrumentário utilizado pelos secretários acompanharam os anos de grandes mudanças das quais a profissão passou. Os escritórios contam hoje com vários aparelhos eletrônicos que dinamizam a rotina diária de trabalho, portanto, esta foi mais uma adaptação por qual os profissionais de Secretariado passaram: saber lidar com as novas tecnologias. O quadro a seguir apresenta algumas dessas mudanças.

Quadro 2 – Tecnologia na área secretarial

PERÍODO	CARACTERÍSTICA
1890	Máquina de estenografia
1930	Máquinas de escrever elétricas
1960	Computadores com microchips
1980	<i>Software</i> para computadores
1990	<i>Internet, e-mails</i>
A partir de 2000	<i>Smartphones, agenda eletrônica, aplicativos diversos</i>

Fonte: Adaptado de Nonato Júnior (2009).

Para Martins *et al.* (2015) a criação de novas ferramentas tecnológicas é vista como um auxílio à economia de tempo e à produtividade permitindo que as informações sejam transmitidas de forma ágil. Os autores afirmam ainda que essas ferramentas

proporcionam que o secretário possa auxiliar mais eficientemente seus gestores durante o processo decisório.

Expostos alguns pontos que marcaram a evolução da profissão, é possível observar que a atual caracterização do secretário está atrelada à agilidade nas informações, à proatividade em agir diante das diversas situações, ao desenvolvimento de atividades que auxiliam à gestão e que com as novas tecnologias o profissional é capaz de desempenhar um importante papel nas organizações.

### **3.2 A ética e os estereótipos relacionados à profissão**

O comportamento ético é muito valorizado no mundo corporativo. Não seria diferente para os profissionais de Secretariado Executivo já que estes devem agir com discrição nas relações de trabalho e lidam com informações extremamente sigilosas. Maia e Oliveira (2015) mostram que o termo ética é de origem grega significando modo de ser, sendo um costume que difere em cada sociedade e que a deontologia é a ciência que lida com os estudos sobre a temática.

Para Jacomino (2000), o sucesso profissional está ligado, não somente ao domínio de conhecimentos e técnicas, mas também em desenvolver suas ações baseadas no comportamento ético e, quando ocorre o contrário, as consequências podem colocar em questionamento todo o histórico do profissional, além de atingir tanto a imagem do indivíduo quanto de toda a organização.

O autor afirma que prevenir é a melhor maneira de evitar ações não éticas transmitindo claramente as regras e condutas estabelecidas pela organização e que quando são presenciadas ações antiéticas, os próprios investidores, consumidores e fornecedores tendem a não querer mais realizar negócios com a empresa.

Assim, Rodrigues e Oliveira (2012) mostram que o conceito de ética foi amplamente difundido em todos os âmbitos da vida do ser humano, inclusive no profissional, o que levou às muitas categorias profissionais a desenvolverem seu respectivo Código de Ética com o intuito de estabelecer as condutas de cada profissional, levando a que o homem reflita sobre as suas ações e exerça o respeito ao seu semelhante no decorrer do exercício de sua profissão.

O Secretariado Executivo possui o Código de Ética, publicado em 7 de julho de 1989 no Diário Oficial da União (DOU), é o instrumento que guia as relações profissionais do

secretário e a conduta que orienta no ambiente profissional, além de caracterizar seus direitos e deveres. É importante destacar que o Código de Ética da categoria traz uma série de relações que o secretário deve manter durante o exercício profissional com a empresa, com as entidades da categoria e com os próprios secretários. (BRASIL, 1989).

De acordo com Kreitlon (2004), a discussão sobre ética no mundo empresarial ganhou destaque no fim da década de 1960 e firmou-se durante a década de 1980 estabelecendo três correntes de pensamento: a Escola da Ética Empresarial, a de Mercado e Sociedade e a da Gestão de Questões Sociais. O debate sobre o tema dentro e fora das organizações deve levar em consideração que o principal componente destas são as pessoas, portanto, o comportamento ético tanto dos colaboradores enquanto dos demais públicos relacionados a elas deve ser prática constante no cotidiano do trabalho, tendo em vista que ações antiéticas podem ocasionar problemas graves à instituição.

Nesse sentido, Whitaker e Cavalcanti (2010) destacam que o perfil do secretário se caracteriza, além de gestão de tempo, recursos, informações, pelo sigilo como um componente de valor estratégico para o que a organização se propõe e que o profissional pode contribuir e muito para a prática do exercício desse direito, exigindo de si mesmo e das pessoas com quem se relaciona, o cumprimento desse dever.

Essa relação da ética por parte do profissional de Secretariado, muitas vezes não é recíproca, tendo em vista os estereótipos estabelecidos. Em um cenário em que o profissional de Secretariado faz parte de um conjunto de profissões muito visadas no ambiente corporativo, logo, também é suscetível a sofrer casos de assédio moral e receber ações abusivas por parte de seus executivos ou de outros públicos relacionados à organização. Conforme Santiago e Santos (2009, p. 69), “o profissional de secretariado, por estar altamente em ligação ao seu chefe, por interligar setores, departamentos, e em algumas empresas, coordenar os seus tipos de atividades, torna-se um profissional mais vulnerável a esse tipo de comportamento”. Assim, no que se refere ao assédio moral no Secretariado, as autoras afirmam:

No caso do profissional de secretariado, este começa a ser isolado do grupo sem explicações, passando a ser hostilizado, ridicularizado, inferiorizado, culpabilizado e desacreditado diante dos pares. Estes, por medo do desemprego e a vergonha de serem também humilhados associado ao estímulo constante à competitividade, rompem os laços afetivos com a vítima e, frequentemente, reproduzem e reutilizam ações e atos do agressor no ambiente de trabalho, instaurando o pacto da tolerância e do silêncio no coletivo, enquanto a vítima vai gradativamente se desestabilizando e fragilizando, perdendo sua autoestima. (SANTIAGO; SANTOS, 2009, p. 70).

Vale ressaltar que os estereótipos relacionados ao Secretariado devem ser

constantemente repreendidos para que a profissão seja vista com o respeito e o merecimento necessários e para que os profissionais sejam reconhecidos por seu desempenho e competência recebendo a devida remuneração com base nos acordos firmados por seus sindicatos, independente de qual gênero desenvolva as atividades.

A existência do estereótipo aplicado ao secretário pode ser mais bem compreendida se analisar o contexto histórico da profissão. A primeira pessoa a escrever em público numa máquina de datilografar – símbolo, na época, associado à profissão de secretário - foi uma mulher, Lílian Sholes. Em 30 de setembro de 1950, foi promovido o primeiro concurso de datilógrafos que teve a presença maciça de mulheres e se passou a comemorar o Dia do Secretário nessa data, visto que a maioria das mulheres presentes atuava como secretária (TERRA; UCHIMURA; SCOPINHO, 2012, p 79).

Ainda no que tange aos estereótipos Paim e Pereira (2010, p. 32), afirmam que “com a responsabilidade de manter sigilo sobre informações cruciais, o exemplo do escriba remonta à origem etimológica do termo - secretária: aquela que guarda segredo”. Peixoto (2003) concorda que ao longo do tempo foi surgindo diversos estereótipos relacionados ao perfil do profissional de Secretariado, como a boa aparência, o ato de servir café ou ser amante do chefe.

Discutir e apresentar aos demais colaboradores e à sociedade o Código de Ética é tarefa essencial para os secretários e sindicatos bem como para os discentes, tendo em vista que serão futuros profissionais que deverão atuar eticamente no mercado de trabalho de forma a combater os estereótipos que cercam a área secretarial e para que saiba como agir diante de situações ou empresas nas quais a ética não se faz presente.

## 4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa científica é composta por métodos em prol de investigações de determinados temas, se propondo a “resolver problemas e solucionar dúvidas, mediante a utilização de procedimentos científicos” (BARROS; LEHFELD, 2000, p. 14). Conforme Demo (2000, p. 20), “pesquisa é entendida tanto como procedimento de fabricação do conhecimento, quanto como procedimento de aprendizagem (princípio científico e educativo), sendo parte integrante de todo processo reconstrutivo de conhecimento. ”

Assim, corroboram Prodanov e Freitas (2013, p. 43) afirmando que a pesquisa científica é a “realização de um estudo planejado, sendo o método de abordagem do problema o que caracteriza o aspecto científico da investigação. Sua finalidade é descobrir respostas para questões mediante a aplicação do método científico”. Tendo seu início a partir de uma interrogação, “uma situação para a qual o repertório de conhecimento disponível não gera resposta adequada. Para solucionar esse problema, são levantadas hipóteses que podem ser confirmadas ou refutadas pela pesquisa”. Desta forma, para Prodanov e Freitas (2013, p. 43):

Portanto, toda pesquisa se baseia em uma teoria que serve como ponto de partida para a investigação. No entanto, lembre-se de que essa é uma avenida de mão dupla: a pesquisa pode, algumas vezes, gerar insumos para o surgimento de novas teorias, que, para serem válidas, devem se apoiar em fatos observados e provados. Além disso, até mesmo a investigação surgida da necessidade de resolver problemas práticos pode levar à descoberta de princípios básicos (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 43).

Para Lakatos e Marconi (2007), a pesquisa científica trata-se de um procedimento formal que consiste em conhecer a realidade, definir problemas, levantar hipóteses, analisar e interpretar dados, além de obter resultados para solucionar os problemas em aspectos científicos. A seguir têm-se se a metodologia utilizada para realização dessa pesquisa, com relação a natureza, objetivos e procedimentos.

### 4.1 Classificação da pesquisa

O presente estudo tem abordagem qualitativa, pois conforme Kauark (2010) esse tipo de pesquisa se manifesta através da relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. De acordo com Bogdan e Biklen (2003), a pesquisa qualitativa envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, se preocupando em retratar a perspectiva dos participantes.

Segundo Minayo (2010), a abordagem qualitativa, “trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes.” (MINAYO, 2010, p. 21). A pesquisa também possui abordagem quantitativa, que de acordo com Richardson (1999) envolve a utilização da quantificação, seja na coleta de informações como no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. Para a análise dos questionários utilizaram-se técnicas estatísticas para tabulação e considerações. Nessa perspectiva, quanto aos objetivos da pesquisa, estes têm caráter descritivo. Segundo Gil (2008), as pesquisas descritivas têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Exige do pesquisador um conjunto de informações sobre o que deseja pesquisar, pretendendo descrever os fatos e fenômenos de uma determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

As definições de pesquisa qualitativa, quantitativa e descritiva justificam-se a partir da própria natureza da questão de pesquisa que visa responder como está o cenário da prática de assédio moral junto ao profissional de Secretariado Executivo, procurando levantar informações subjetivas e descrever com maior aprofundamento esse cenário. A seguir têm-se a fundamentação acerca da escolha das estratégias e ferramentas de coleta de dados.

#### **4.2 Universo e sujeitos da pesquisa**

O universo da pesquisa, segundo Marconi e Lakatos (2010) consiste em explicar que pessoas ou coisas, fenômenos etc. que serão pesquisados, destacando suas características comuns, como, por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem, etc. Dessa forma, o universo da pesquisa foi composto por profissionais de Secretariado Executivo de todos o Brasil.

No que tange a amostra Gil (2008), destaca que ela é um subconjunto do universo, por meio do qual se definem características deste universo. A amostra desta pesquisa consiste em 139 profissionais com formação em Secretariado Executivo, sendo uma profissional de Secretariado Executivo que sofreu assédio moral em seu ambiente de trabalho; uma representante que integra órgãos representativos da classe secretarial; e 137 participantes via questionário. O quadro abaixo explicita a justificativa pela escolha da amostra:

Quadro 3 – Delimitação e justificativa da amostra

DELIMITAÇÃO	JUSTIFICATIVA
Profissionais de Secretariado Executivo com	Para fundamentar a pesquisa de campo realizada

formação superior na área	através de questionário buscando conhecer o cenário do assédio moral junto a profissionais de Secretariado Executivo de todo o Brasil.
Profissional de Secretariado Executivo que sofreu assédio moral	Para fundamentar a pesquisa de campo realizada através de entrevista, a fim de aprofundar em um caso específico e concreto dentro da temática estudada. Tendo em vista também, que o questionário não permite maior aprofundamento e a entrevista possibilita perceber maiores informações.
Presidente do Sindicato de Secretários e Secretárias do Estado do Ceará (SINDISECE) e diretora de Seguridade Social e Assuntos Jurídicos da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC).	Para verificar o posicionamento de uma entidade representativa da categoria profissional de Secretariado, avaliando como o órgão se posiciona com relação ao assunto.

Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, foram feitas diferentes abordagens junto a amostra da pesquisa delimitada acima e que serão relatadas no tópico seguinte. A coleta de dados junto aos profissionais de Secretariado de todo o Brasil por meio do questionário foi feita do período de 20 de abril a 20 de maio de 2017. A entrevista com a secretária que sofreu assédio moral foi realizada no dia 24 de novembro de 2016 e teve duração aproximada de uma hora. A entrevista realizada com a representante sindical foi realizada no dia 12 de novembro de 2016 e teve também duração aproximada de uma hora.

### 4.3 Métodos e técnicas da pesquisa

A estratégia de pesquisa utilizada foi a pesquisa de campo. Conforme Yin (2005), a estratégia de uma pesquisa define de como os dados serão coletados e analisados. De acordo com Marconi e Lakatos (2010, p. 169), esse tipo de pesquisa fundamenta-se “na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presume relevantes, para analisá-los”.

A pesquisa de campo deu-se em três fases. Na primeira fase foi desenvolvida entrevista narrativa, que conforme Schraiber (1995) é externalização do pensamento, dado que o pensamento de forma oral, e são apropriadas para o estudo qualitativo. Essa entrevista foi realizada com uma profissional da área de Secretariado Executivo. A escolha dessa profissional se deu por acessibilidade e contato anterior, por se saber, através de relatos próprios da entrevistada, que a mesma já havia sofrido assédio moral em ambiente de trabalho.

Na segunda fase foi realizada também uma entrevista com uma representante do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Ceará (SINDSECE). A escolha por entrevistá-la teve como objetivo conhecer como se dá o posicionamento de uma instituição

representativa da categoria profissional com relação aos casos de assédio moral.

E na terceira fase, a fim de fortalecer a identificação da temática analisada foram feitos questionários para os profissionais formados em Secretariado Executivo de todo o Brasil.

#### **4.4 Instrumento de coleta de dados**

Para a realização da pesquisa foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados: o questionário e a entrevista narrativa. No que tange ao questionário, Marconi e Lakatos (2003) afirmam que este instrumento tem a capacidade de atingir um maior número de pessoas, proporcionando economia de tempo e recursos por parte do pesquisador, contudo possui a limitação de pouco retorno de respostas e menor aprofundamento do que se busca conhecer pela subjetividade e falta de contato com o respondente.

Por isso também foram feitas entrevistas narrativas, a fim de maior aprofundamento do tema. Conforme Jovchelovitch e Bauer (2002) a entrevista narrativa é composta de perguntas abertas, sendo uma forma de impulsionar os entrevistados a responderem com mais naturalidade. A coleta de dados através de questionários foi feita do período de 20 de abril a 20 de maio de 2017 e as entrevistas foram realizadas no período de novembro de 2016.

O questionário foi feito a partir do *Google* formulários e o link foi enviado via *e-mail* aos egressos dos cursos de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará conforme lista (com 585 contatos, mas apenas 359 com e-mail) disponibilizada pela Coordenação do curso e para grupos de *Facebook* e *Whatsapp* compostos de profissionais de Secretariado Executivo do Brasil, já que não foi possível acesso a lista de egressos em cursos de outras localidades do Brasil. O questionário foi composto por 14 perguntas objetivas, sendo três de múltipla escolha e onze para escolher uma única opção, e duas questões discursivas.

No envio a grupos, foi delimitado o envio somente para grupos com regras definidas e administrados por profissionais formados na área de Secretariado Executivo a fim de garantir a validade e confiabilidade da pesquisa, sendo um grupo no *Facebook* (Secretariado Executivo Brasil, com 6.461 membros até o momento da pesquisa) e um no *Whatsapp* (Secretariado Executivo, com 113 membros até o momento da pesquisa). Ambos os grupos são privados e só aceitam profissionais de Secretariado Executivo. Obteve-se um retorno de 137 respostas via questionário.

Acerca das entrevistas, a primeira foi realizada com uma secretária executiva, a qual não autorizou sua identificação no estudo. Ela é formada pela Universidade Federal do Ceará em Secretariado Executivo e atua em uma autarquia federal. A entrevista com essa profissional pode ser caracterizada como informal, pois de acordo com Gil (2008) “este tipo de entrevista é o menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados”. Inicialmente foi definido um roteiro que serviu apenas para nortear a entrevista, composto por oito perguntas abertas, das quais algumas foram adaptadas diante das respostas e reações da entrevistada durante suas declarações. A mesma relatou suas experiências e percepções a respeito do assédio moral, as consequências sofridas, a reação diante as situações das quais foi vítima, as possíveis causas desse assédio, entre outras questões relacionadas. Todo o áudio da entrevista foi gravado por um aparelho celular, durou cerca de 26 minutos e logo após houve a transcrição fidedigna.

Com relação a segunda entrevista, esta foi realizada com uma representante sindical do SINDSECE a qual autorizou a publicidade da sua identidade na pesquisa. A entrevistada tem forte influência no Secretariado Executivo e está há mais de 40 anos atuando no mercado de trabalho. A mesma foi questionada sobre o fenômeno de assédio moral no âmbito do secretariado executivo, sobre a percepção da temática na visão de um órgão representativo, como os casos de assédio chegam até o sindicato, alguns fatos que repercutiram, entre outros questionamentos. A entrevistada pôde relatar suas percepções sobre o assédio moral e o posicionamento dos órgãos competentes dos quais integra. Foi elaborado previamente um roteiro de entrevista, estruturado em 8 questões subjetivas. Segundo Gil (2008) “a entrevista estruturada desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, cuja ordem e redação permanece invariável para todos os entrevistados”. Foi com base nesse conjunto de procedimentos metodológicos que os dados foram coletados.

#### **4.5 Análise dos dados**

Após a coleta de dados obtidos através dos questionários, foi feita a análise utilizando a metodologia estatística descritiva que conforme Hair Jr. *et. al* (2005) a estatística envolve durante a coleta, processamento e interpretação das informação a apresentação de dados numéricos e percentuais.

A análise das entrevistas foi baseada na análise de discurso. Essa metodologia não estaciona na interpretação, pois vai além de seus limites, “também não procura um sentido

verdadeiro através de uma chave de interpretação. Não há esta chave, há método, há construção de um dispositivo teórico. Não há uma verdade oculta atrás do texto.” (ORLANDI, 2010, p.26). A seguir, a seção em que detalha os resultados da pesquisa.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise de dados está dividida em duas etapas. A primeira contempla a análise referente aos questionários aplicados com profissionais de Secretariado Executivo acerca da temática do assédio moral. A segunda etapa é referente a análise das entrevistas com a profissional de Secretariado Executivo vítima de assédio moral e com a presidente do SINDSECE.

### 5.1 Análise dos questionários

O questionário aplicado com os profissionais de Secretariado Executivo esteve dividido nas seguintes etapas: perfil do participante, ocorrência de assédio moral com profissionais de secretariado e consequências do assédio moral. A partir da análise dos 137 retornos de respostas verificou-se dos profissionais, conforme o quadro abaixo:

Quadro 4 – Perfil dos profissionais da pesquisa

Sexo		Idade			Formação	
Feminino	Masculino	Entre 20 e 29 anos	Entre 30 e 40 anos	Mais de 41 anos	Bacharelado	Tecnólogo
94%	6%	36%	48%	16%	88,3	11,7%

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Com a finalidade de conhecer ainda mais o perfil dos participantes da pesquisa, foi indagado a eles acerca de sua empregabilidade e período de atuação em Secretariado, onde obteve-se as informações do quadro abaixo:

Quadro 5 – Empregabilidade dos profissionais da pesquisa

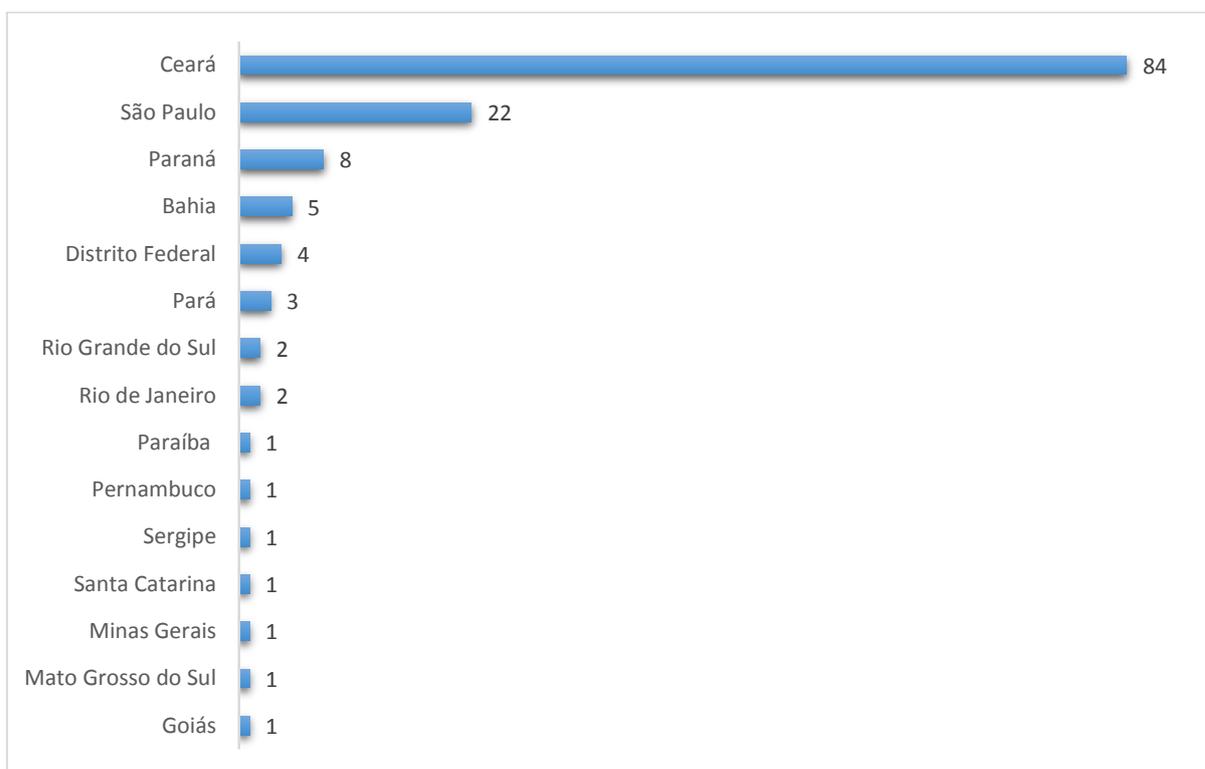
Empregabilidade	Tempo de atuação em Secretariado
-----------------	----------------------------------

Atua em Secretariado	Não atua em Secretariado	Não está trabalhando	Há mais de 1 ano	Entre 2 e 3 anos	Entre 4 e 5 anos	Entre 6 e 7 anos	Há mais de 8 anos	Não informou
60,6%	13,1%	25,5%	18,6%	8,8%	10,0%	10,9%	27%	25,5%

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Percebe-se observando o quadro acima que a maioria dos profissionais que está empregada, atuam na área de Secretariado e com um período de tempo, garantindo assim, que possa ter uma experiência profissional consolidada na área. Além disso, se procurou conhecer o local em que moram os profissionais que participaram da pesquisa:

Gráfico 1 –Local de moradia dos profissionais da pesquisa



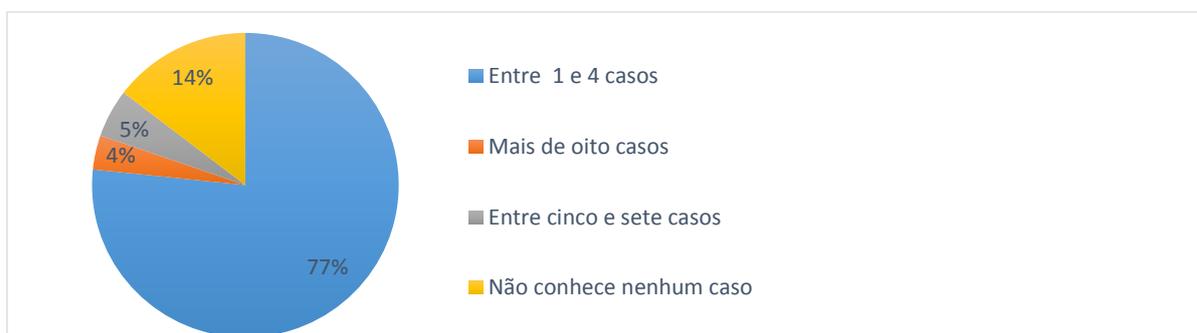
Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Percebe-se que a maioria é predominante do Ceará, o que pode ser justificado pelo envio do e-mail a lista de egressos do curso de Secretariado da UFC. Em outro âmbito é positivo ver a que pelo menos um profissional de cada região participou da pesquisa. A seguir, têm-se uma análise acerca da ocorrência de assédio moral com profissionais de Secretariado.

### 5.1.1 Ocorrência de assédio moral com profissionais de Secretariado

No âmbito da atuação em Secretariado procurou-se conhecer dos profissionais que participaram da pesquisa quantos casos de profissionais de secretariado que sofreram assédio moral eles conheciam. O gráfico abaixo mostra o percentual de profissionais que conhecem casos de assédio moral, tendo em vista que apenas 14% afirmaram não conhecer nenhum caso de assédio moral com profissionais de Secretariado Executivo. Percentual alarmante e que fica evidenciado nas informações do gráfico abaixo:

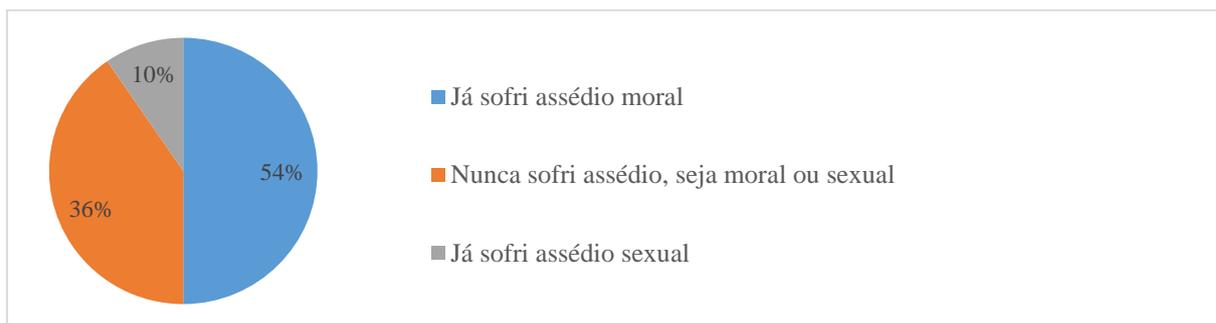
Gráfico 2 – Conhecimento de casos de assédio moral com Profissionais de Secretariado



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Como pode ser observado no gráfico, apenas 14% dos profissionais não conhecem casos de assédio moral com secretários, o que demonstra uma situação alarmante observando os demais percentuais em que 77% conhece entre 1 e 4 casos. Esse cenário demonstra que é necessário um maior aprofundamento dessa temática que é o assédio moral, e conforme visto por Filho e Siqueira (2015) seus efeitos têm impactos que vão além do profissional e se externam para a sociedade em geral. Em seguida questionou-se aos participantes se eles já haviam sofrido assédio moral seja na experiência de trabalho atual ou em anteriores. Os dados podem ser observados no gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Assédio moral entre os profissionais de Secretariado Executivo

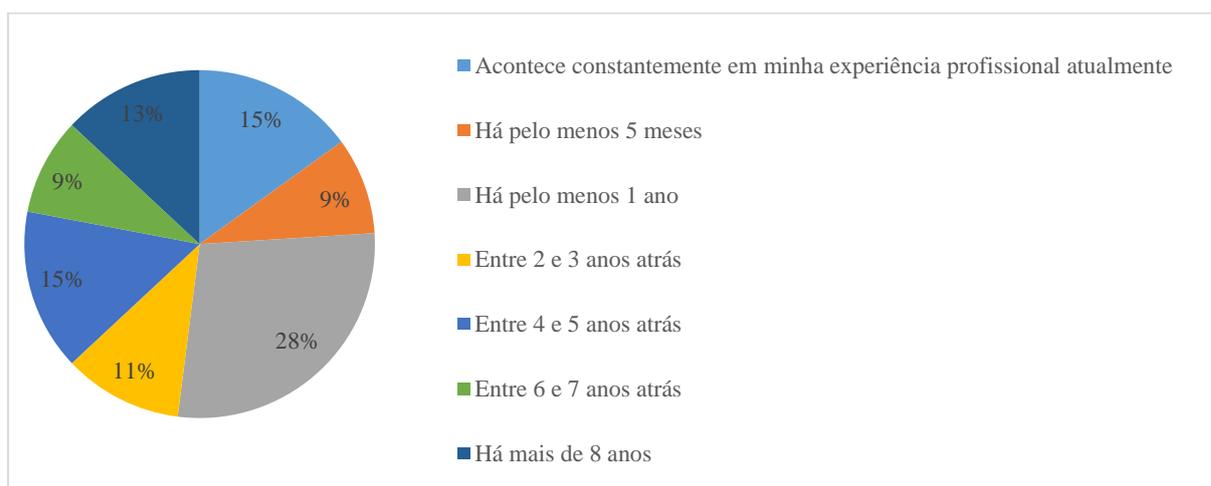


Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Verifica-se que a maioria de 64% sofreu assédio, em que se percebe que 54% foi assédio moral e 10% assédio sexual. Apenas 36% afirmaram não ter sofrido nenhum tipo de assédio. Sabendo que não há nada que justifique a prática do assédio destaca-se o que foi afirmado por Santiago e Santos (2009, p. 69), no referencial sobre o fato de o profissional de secretariado lidar com uma diversidade de setores na organização, é possível que ele esteja mais suscetível a sofrer assédio.

Foi questionado aos respondentes que tivessem afirmado ter sofrido assédio moral, ou seja, 54% conforme o gráfico 3, há quanto tempo ocorreu esse assédio. Assim, o gráfico abaixo mostra os percentuais com base nos que afirmaram ter sofrido assédio moral:

Gráfico 4 – Período em que ocorreu o assédio moral entre os profissionais da pesquisa

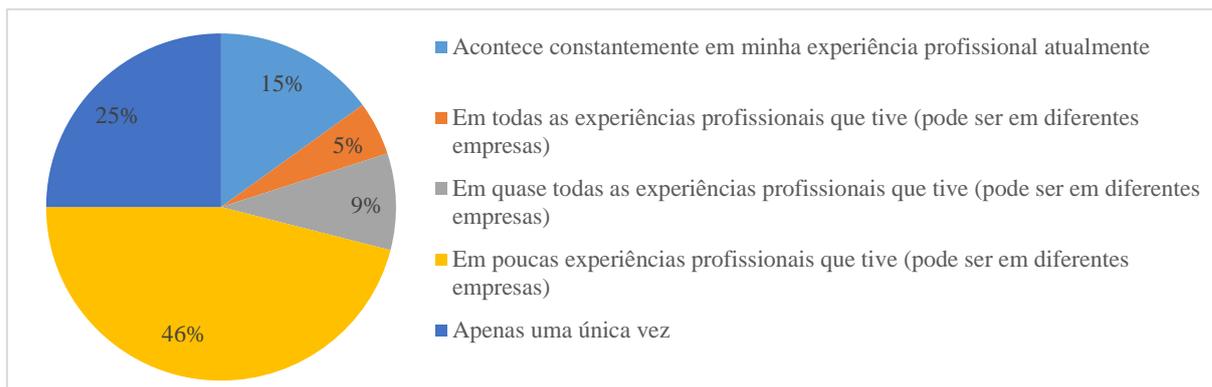


Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Como pode ser observado o maior percentual mostra o período de ocorrência do assédio há pelo menos um ano atrás (28%), além do percentual de 15% que afirmaram que sofrem assédio em sua experiência atual de trabalho. Esses dados reforçam a situação alarmante de que o assédio em Secretariado necessita ser debatido, conforme Santiago e Santos (2009).

Procurou-se conhecer a periodicidade dessas situações de assédio moral. O gráfico abaixo mostra:

Gráfico 5 – Periodicidade do assédio moral entre os profissionais pesquisados

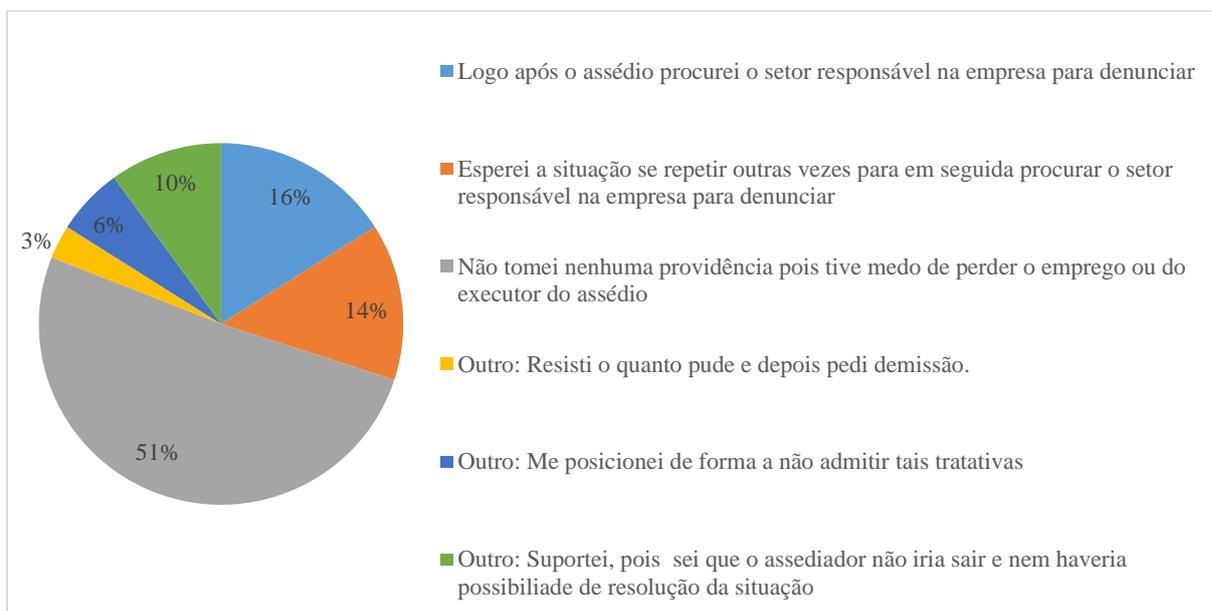


Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Conforme pode ser observado o gráfico mostra que o maior percentual é frequência do assédio em poucas experiências profissionais (46%) e em seguida que ocorreu em uma única vez (25%). Contudo, ainda é preocupante que existam percentuais que demonstrem que isso ocorre com alguns profissionais em todas (5%) e em quase todas (9%) experiências profissionais, além do percentual de 15% daqueles que passam constantemente por esse tipo de situação. Conforme visto no referencial, o contexto da profissão de Secretariado desde os primórdios passou por diversos tipos de estereótipos que foram sendo relacionados ao perfil e que pode estar relacionado com a prática do assédio moral (TERRA; UCHIMURA; SCOPINHO, 2012).

Questionou-se aos profissionais como reagiram ao assédio moral, onde foram colocadas algumas opções que eles poderiam marcar e a opção outro na qual eles poderiam relatar informação que não estivesse entre os tópicos. Obteve-se o gráfico abaixo:

Gráfico 6 – Reação ao assédio moral dos profissionais pesquisados



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

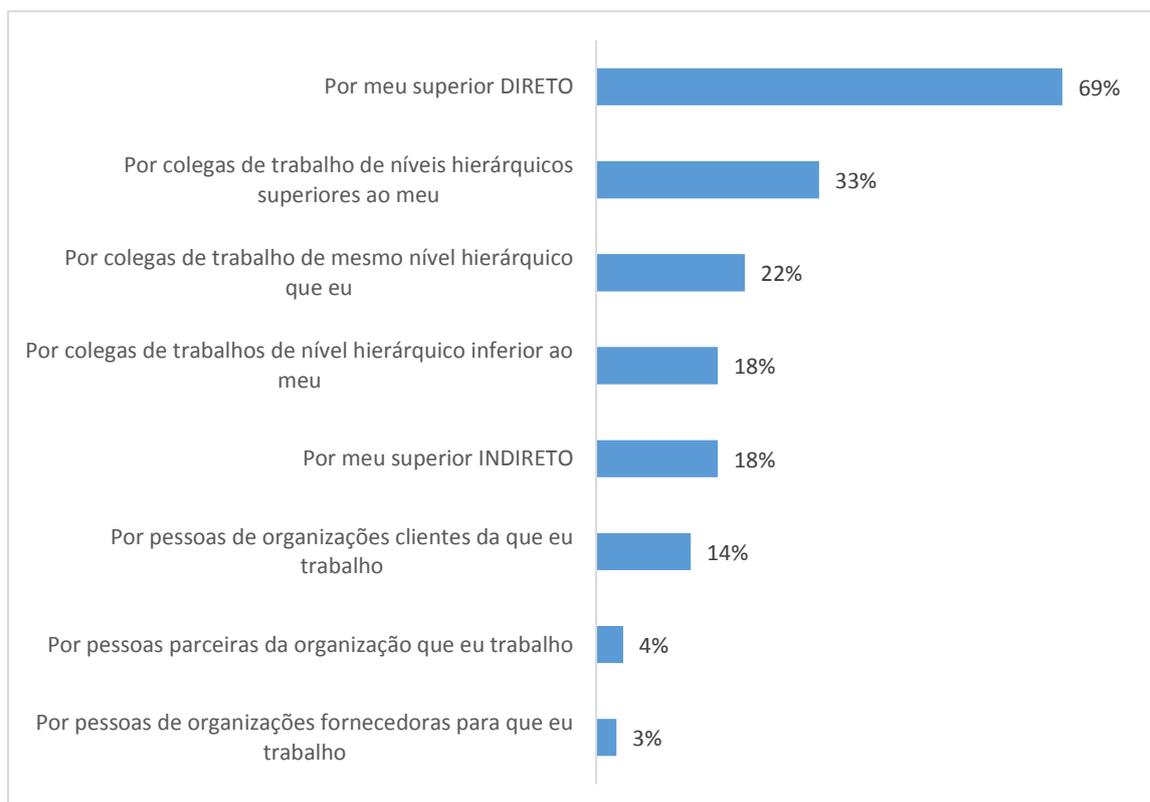
Os dados do gráfico revelam que o percentual de 51% não tomou nenhuma providência com relação ao assédio moral por medo de perder o emprego ou do executor do assédio. O pequeno percentual de 16% e 14% mostra que buscaram denunciar logo após o assédio ou após ele se repetir, respectivamente.

Conforme visto referencial por Santiago e Santos (2009), ao sofrer o assédio moral, o profissional, na maioria das vezes, começa a ser isolado do grupo sem explicações, passando a ser hostilizado, e muitas vezes por medo do desemprego e da vergonha de ser humilhado, não procuram levar o caso adiante e isso pode ser evidenciado através dos dados do gráfico 6.

Ainda com relação aos profissionais que sofreram assédio moral, foi solicitado que indicassem a partir de sua experiência por quem esse assédio foi praticado, onde na questão foram desmobilizados vários itens e eles poderiam marcar mais de um. O gráfico abaixo explica sobre esse cenário:

Gráfico 7 - Por quem é praticado o assédio aos profissionais pesquisados

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).



Observando que cada profissional poderia citar mais de uma opção, tendo em vista que o assédio não necessariamente pode ser praticado por uma única pessoa, percebe-se observando o gráfico acima, que 69% dos profissionais que sofreram assédio moral afirmaram que ele foi praticado por seu superior direto e 33% por colegas de trabalho de nível superior ao seu. Conforme visto no referencial destacado por Hirigoyen (2008), a prática do assédio pode ser praticada por diversos agentes dentro da organização, tendo para cada um, nomenclatura e situações específicas. No caso do assédio moral praticado superior direto, foi exposto por Hirigoyen (2008) é denominado vertical descendente e está relacionada à hierarquia e consiste em abusos cometidos pela chefia contra seus subordinados.

Conforme afirmado por Carvalho (2009) e destacado no referencial afirma ainda que esse é o tipo de assédio mais comum, pela própria natureza da relação do trabalho, onde o empregador detém mais meios do que o empregado e no caso do profissional de Secretariado pode ser associado a relação de assessoria que este profissional desenvolve para seus superiores. Além do que essa prática por parte do empregador tem objetivo que ele se demita ou abandone a o ambiente de trabalho.

Outra classificação para o assédio moral que é o inverso da anterior é o assédio vertical ascendente, praticado por subordinados para os superiores conforme Hirigoyen (2008) que destaca que esta modalidade não é tão comum e no gráfico aparece citada por 18% dos profissionais. Além disso, foi visto no referencial teórico que existem também situações em que a agressão parte de pessoas que ocupam o mesmo nível hierárquico da vítima o que caracteriza o assédio horizontal e que foi citado também por 22% dos profissionais.

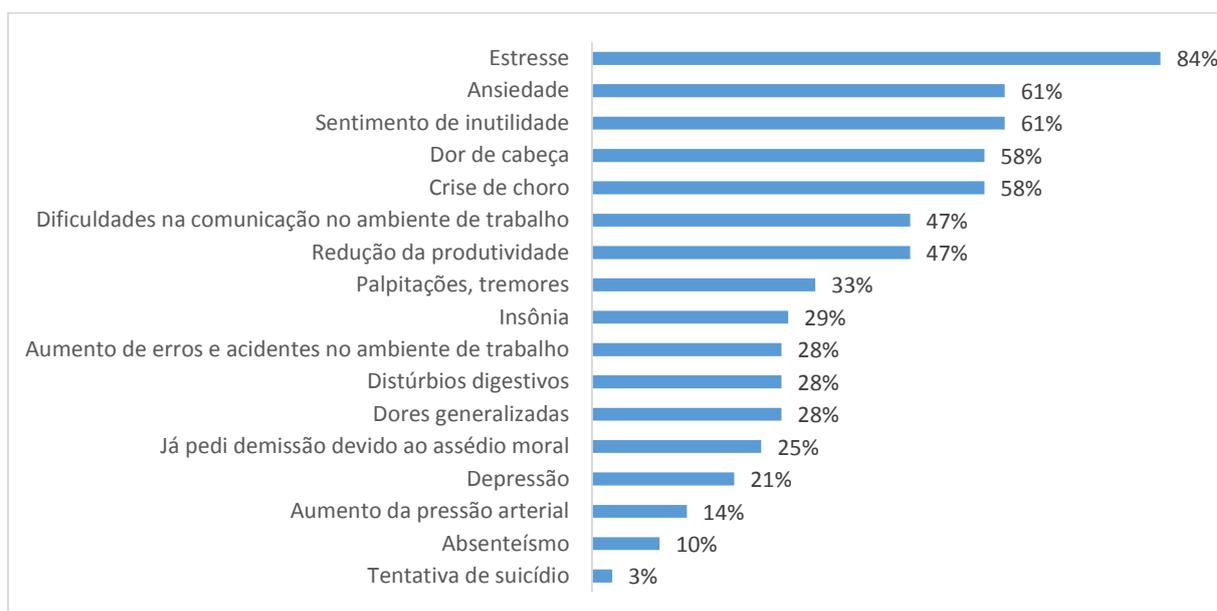
Conforme visto e citado por Hirigoyen (2008) esta também é uma das formas mais comuns de assédio moral nas organizações e a maioria destes casos está relacionada a sentimentos destrutivos, como inveja, ciúme, ambição extrema e interesse na promoção de cargo.

De maneira geral, pode ser observado que a maioria dos tipos de assédio citados por Hirigoyen (2008) no referencial teórico estiveram evidentes no gráfico, contudo os profissionais citaram também essa prática sendo cometida por outros públicos da organização, como pessoas que são clientes da organização (14%), de organizações fornecedoras (4%) e parceiras (3%), que apesar de aparecerem em menor percentual, causam consequências também graves. A seguir poderá ser observado as principais consequências dessa prática de assédio moral a partir das afirmações dos participantes deste estudo.

### 5.1.2 Consequências do assédio moral com profissionais de Secretariado

No que concerne às consequências do assédio moral, foi solicitado somente aos profissionais de Secretariado que sofreram assédio moral, que citassem algumas das consequências, onde eles poderiam marcar mais de uma opção, conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 8– Consequências do assédio moral



Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Como pode ser observado no gráfico, todos os itens foram citados pelos profissionais e alguns deles foram expressivamente mais apontados, como o estresse citado por 84% dos participantes que assinalaram este como uma das consequências do assédio moral. Conforme visto no embasamento teórico desta pesquisa, a prática do assédio moral ocasiona graves consequências em três níveis: problemas físicos, emocionais e psicológicos para as vítimas, que podem ser observados ao longo das opções mostradas no gráfico acima e que também foram destacadas no referencial por Carvalho (2009), Barreto (2007) e Maciel (2015).

Para finalizar a investigação junto a todos os profissionais que participaram da pesquisa, foi solicitado que eles destacassem que medidas poderiam ser eficientes se adotadas pelas organizações para o combate a prática do assédio moral, assim, foram elencadas algumas opções para que eles pudessem marcar e a opção outro para que pudessem expressar

sua opinião de forma mais clara. O quadro abaixo destaca as afirmações e os percentuais em que cada uma foi citada de acordo com os profissionais que participaram da pesquisa;

Quadro 6 – Medidas que podem ser adotadas pelas organizações para o combate ao assédio moral

Medidas	%
A área de Recursos Humanos deve deixar claro que suas portas sempre estarão abertas para ouvir os funcionários sobre denúncias, garantindo o sigilo dos fatos relatados.	49%
Adoção de um Código de Ética que expresse claramente a postura da empresa em relação ao assédio moral e quais providências serão adotadas, caso algum fato ocorra.	47%
Utilizar os canais internos de comunicação no combate ao assédio moral	43%
Ações educativas e estímulo a paz nos relacionamentos em todos os níveis	40%
Pesquisa de clima organizacional	40%
A cultura organizacional forte	37%
Adoção de políticas anti-assédio	37%
Transmitir aos colaboradores informando seus direitos trabalhistas como também os direitos universais do cidadão	32%
Para combater o assédio moral, a organização pode criar um comitê permanente e que tenha o objetivo de desenvolver procedimentos que garantam a integridade dos colaboradores. O mesmo comitê pode, por exemplo, ser formado por representantes dos departamentos como por funcionários formadores de opinião, que tenham facilidade de comunicação com os demais pares.	30%
Realização de palestras em eventos realizados pela organização como treinamentos, encontros comemorativos é uma alternativa para esclarecer aos colaboradores o que significa assédio moral e as consequências que pode gerar à empresa, ao assediador e à vítima.	30%
Outro: Consciência de todos pelo respeito ao colega	3%

Fonte: Dados da pesquisa de campo (2017).

Conforme pode ser observado no gráfico acima, o item que obteve mais retorno dos participantes está relacionado ao posicionamento da organização em demonstrar que existem canais de reclamação e que estão abertos para ouvir denúncias de assédio moral (49%). Fazendo relação com esse item, percebe-se que ele pode ser justificado pelo pequeno percentual de profissionais que no gráfico 5 ter procurado o setor responsável para denunciar após ter sofrido assédio moral.

## 5.2 Análise das entrevistas

Nesta etapa da pesquisa foram analisadas as entrevistas realizadas com uma profissional de Secretariado Executivo que sofreu assédio moral e com uma representante do Sindicato das Secretárias e Secretários do Estado do Ceará – SINDSECE.

### ***5.2.1 Análise da entrevista com a profissional de Secretariado Executivo vítima de assédio moral***

Antes de dar início a entrevista foi informado a profissional o objetivo da pesquisa, onde a mesma optou em participar, porém solicitando que a empresa na qual trabalha e que sua identidade não fossem reveladas. Assim sendo, será identificada como entrevistada. Primeiramente foi solicitado a entrevistada que falasse um pouco sobre ela e sobre o trabalho que desempenha em seu ambiente de trabalho. A mesma afirmou ser formada em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará, exercendo o cargo atualmente de assessora de presidência de uma autarquia. As atividades que desenvolve são todas as correlatas ao Secretariado e mais algumas das áreas administrativa e financeira.

No segundo momento foi solicitado que a entrevistada relatasse sobre uma situação de assédio moral já vivenciada. Assim, relatou que o assédio ocorreu a partir do momento em que ela negou, uma única vez, a realização de uma atividade que não poderia ser realizada, ou seja, que de fato não era permitido. A profissional de nível hierárquico superior a qual a entrevistada tinha negado a realização da atividade relatou o ocorrido de forma a distorcer os fatos para o superior imediato da profissional de Secretariado, causando uma situação antiética e prejudicial a esta. Neste ponto reforça-se o que foi destaca no referencial por Maciel (2015) sobre algumas possíveis justificativas para a prática do assédio moral como relação de trabalho, senso de superioridade.

Com relação a outras situações de assédio, foi questionado qual era o nível hierárquico de profissionais que já haviam assediado a entrevistada em outros possíveis momentos e esta afirmou que sempre ocorreu com cargos de nível acima do dela. E quando questionada o seu ponto de vista, no que esteve na origem desses problemas e ao que ela atribui as causas do assédio, a entrevistada afirmou ser por falta de profissionalismo e ego elevado dos assediadores por estarem em funções em linha superior a ela. Esse cenário reforça o exposto pela pesquisa de campo realizada com profissionais de todo o Brasil acerca de quem pratica o assédio, em que se percebe que a maioria dos casos é por profissional de nível de hierarquia maior ao do profissional de Secretariado.

Acerca da reação da entrevistada nas situações em que foi vítima, esta afirmou que já ocorreu de chorar, pedir demissão quatro vezes do emprego atual e ter esses pedidos negados. A entrevistada relatou que desenvolveu um autocontrole maior para lidar com a

situação que destacou ser muito ruim, em que se perde totalmente seu equilíbrio, principalmente diante de injustiças.

Sobre as consequências do assédio moral sofrido na vida profissional e pessoal, a entrevistada relatou que os impactos estão relacionados a se sentir incompetente, deixar de acreditar no próprio trabalho, surgimento de crise de ansiedade que a levou a fazer tratamento psicológico, além de o estresse desencadear algumas doenças físicas. A entrevistada afirmou estar sofrendo com pressão alta, sentindo dores intensas e que teve a suspeita de neuralgia do trigêmeo (dor crônica que afeta o nervo da face). Após o seu último pedido de demissão, a entrevistada afirmou ter relatado os fatos ocorridos ao seu superior direto o que lhe proporcionou um maior alívio da situação.

Por fim, foi indagado a profissional se pelo fato de ser secretária ela acha que está mais vulnerável a sofrer assédio moral do que a outras pessoas. A entrevistada afirmou que sim, como se pode observar:

Existe um preconceito muito grande ainda, porque o secretário é sempre associado a sombra ou ao cumpridor de ordens, somente. Só que, eles exigem muito mais do que isso, então se a gente fosse só um cumpridor de ordens e que a gente não precisasse pensar, o nosso trabalho seria muito mais fácil. Só que quando eles exigem que a gente pense, que a gente seja gestora, que a gente seja assessora, que a gente pense diante deles, eles não tratam como tal profissional, gerando um desconforto muito grande na gente. Então sim, há um preconceito muito grande com o secretariado.

Assim, complementou afirmando que infelizmente muitos gestores ainda pensam que secretário é aquele profissional da década de 1970 e 1980 sendo que as atividades mudaram e evoluíram.

Percebe-se então que a entrevistada relatou uma situação que é comum a sua vivência. Através da entrevista foi possível a identificação das possíveis causas para este tipo de agressão; a verificação se esse fenômeno ocorre com o secretário executivo principalmente pelos estereótipos que estão relacionados a esta profissão; se causou alguma consequência para a vítima, nas questões psicológicas, profissionais, pessoais e de saúde entre outros fatores relevantes a temática estudada.

De maneira geral, constata-se o que foi dito no referencial por Terra, Uchimura e Scopinho, (2012); Santiago e Santos (2009) e Paim e Pereira (2010, p. 32) sobre os motivos que levam a prática do assédio e sua relação com o trabalho do profissional de Secretariado.

### ***5.5.2 Análise da entrevista com a representante sindical***

Antes de dar início a realização da entrevista, destaca-se que a participante autorizou a inserção do conteúdo dela na análise de dados desta pesquisa. Na entrevista com a representante sindical buscou-se conhecer como o órgão se posiciona em relação a temática estudada. Inicialmente procurou-se conhecer de qual maneira o Sindicato toma ciência dos casos de assédio moral ocorrentes com os profissionais de Secretariado Executivo, onde afirmou que estes casos chegam diretamente a ela através de relatos dos próprios profissionais através de contato telefônico, na maioria das vezes. Em poucas situações esses casos chegam através de e-mail.

Em seguida, foi questionado quais providências o órgão toma mediante essas situações. A entrevistada afirmou que o conselho da instituição procura avaliar as possibilidades para resolver o caso, uma vez que nos atos punitivos para a ação do assédio moral seriam prerrogativas de um Conselho Federal e não Sindicato.

Foi solicitado que ela relatasse alguns casos que causassem maior impacto onde a mesma afirmou que dentre todas as situações as que mais impactam são as reclamações indevidas causadas pelo executivo superior diante de terceiros, o que ocasiona uma sensação de inferioridade, incapacidade tornando o trabalho diário improdutivo. Novamente se comprova que o superior imediato do profissional de Secretariado é o mais comum como praticante do assédio.

Acerca da frequência dos casos de assédio moral que o sindicato recebe a presidente afirmou que estes são muito frequentes e que o ideal seria que não existissem. Tal fato, mais uma vez reforça os dados da pesquisa de campo através do questionário junto a profissionais de Secretariado de todo o Brasil de que esta prática é comum junto aos profissionais.

Por fim, no que tange a posição do sindicato com relação a esse cenário, a entrevistada afirmou que assumem o posicionamento de ouvir e orientar os profissionais da melhor forma. Quando indagada acerca de que forma o sindicato atua no combate e prevenção do assédio moral junto ao profissional de Secretariado Executivo a presidente afirmou que procura mostrar aos envolvidos os fatores negativos de tal situação, de que se não for sanada a contento, poderá vir a causar problemas sérios.

Assim, percebe-se que de forma geral, o posicionamento da presidente está muito associado ao da entrevistada anterior no que se referem aos causadores, consequências e frequência do assédio moral. Esse cenário negativo pode ser minimizado a partir da conscientização de todos os profissionais de uma organização, que devem reconhecer e acima

de tudo respeitar a atuação dos profissionais de Secretariado, que por sua vez devem posicionar-se e denunciar estes atos.

Relaciona-se por fim, as afirmações da entrevista com o que foi destacado no referencial por Freitas (2002), Alkimin (2008) e Hirigoyen (2008), sobre a importância das organizações e profissionais em geral para o combate ao assédio moral e propagação da manutenção do bom clima organizacional e propicio a relações de trabalho saudáveis.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investigar a respeito da temática do assédio moral torna-se fundamental para mensurar essa prática junto ao profissional de Secretariado e de que formas a pesquisa científica pode contribuir de forma a combater e prevenir esses atos.

A partir da pesquisa de campo desenvolvida foi possível chegar aos resultados que mostraram um cenário não positivo com relação a prática do assédio moral junto a profissionais de Secretariado Executivo, sob a perspectiva dos secretários. O que já se ocupa em responder à questão de pesquisa proposta na introdução deste trabalho. Vale ressaltar que os dados obtidos dizem respeito especificamente à amostra abordada neste estudo.

Como forma de concluir o objetivo geral, identificou-se a partir dos questionários com profissionais de todo o Brasil que a maioria conhece entre 1 e 4 casos de assédio com profissionais de Secretariado. Essa situação se torna ainda mais alarmante quando a maioria de 64% afirmou sofrer ou ter sofrido assédio atuando enquanto profissional de secretariado, em que 54% informaram ter sofrido assédio moral e 10% assédio sexual. Além disso, foi possível constatar que boa parcela dos profissionais que sofreram assédio moral não tomou nenhuma providência com relação aos fatos, assédio moral por medo de perder o emprego ou do executor do assédio.

Referente ao objetivo específico I da pesquisa foi possível constatar a partir dos questionários e reforçado pelas entrevistas, que a maioria dos profissionais afirmam que a prática foi realizada por seu superior direto.

Relacionado às consequências causadas por esse tipo de agressão, tanto na vida pessoal quanto na carreira profissional das vítimas, o que compreende o objetivo específico II, constatou-se que entre os danos causados às vítimas, o estresse foi expressivamente mais citado entre os profissionais do questionário e ambas as entrevistadas.

Para finalizar a investigação junto a todos os profissionais que participaram da pesquisa, sobre as medidas que poderiam ser adotadas pelas empresas para o combate ao assédio moral, o mais citado está relacionado ao posicionamento da organização em demonstrar que existem canais de reclamação e que estão abertos a ouvir denúncias, com o propósito de gerar um bom clima organizacional e a tomada das providências cabíveis diante a situação. Fazendo relação com esse item, percebe-se que ele pode ser justificado pelo pequeno percentual de profissionais que afirmaram ter procurado o setor responsável para denunciar após ter sofrido assédio moral.

As entrevistas foram fundamentais para reforçar os resultados encontrados na pesquisa de campo através dos questionários, que por sua vez, tiveram representatividade de profissionais de todos os estados do Brasil, evidenciando que esse cenário é comum, necessitando de maior atenção, conscientização e combate.

De maneira geral, acredita-se que a pesquisa tenha alcançado os objetivos propostos, entretanto, é necessário que novas pesquisas sejam empreendidas dentro dessa temática, a fim de combater e prevenir a prática do assédio moral aconteça junto aos profissionais de Secretariado Executivo.

## REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2 ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2008. Disponível em: <<https://www.jurua.com.br/bv/conteudo.asp?id=23094>>. Acesso em: 27 out. 2016.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ. **Lei nº 15.036**, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre o assédio moral no âmbito da administração pública estadual e seu enfrentamento, visando a sua prevenção, repreensão e promoção da dignidade do agente público no ambiente de trabalho, e dá outras providências. Fortaleza: 2011. Disponível em: <<http://www.al.ce.gov.br/legislativo/legislacao5/leis2011/15036.htm>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, M. **Uma jornada de humilhações**. São Paulo: Fapesp; PUC, 2000.

BARRETO, Marco Aurélio Aguiar. **Assédio moral no trabalho: da responsabilidade do empregador – perguntas e respostas**. São Paulo: LTr, 2007.

BARROS, A. J. S. e LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de Metodologia: Um Guia para a Iniciação Científica**. 2 Ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. 12.ed. Porto: Porto, 2003.

BRASIL. **Código de ética da profissão de secretariado executivo**. Diário Oficial da União, 7 jun. 1989. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/3589665/pg-118-secao-1-diario-oficial-da-uniao-dou-de-07-07-1989>>. Acesso em: 18 nov. 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Senado, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 7.377**, de 30 de setembro de 1985, dispõe sobre o Exercício da Profissão de Secretário, e dá outras Providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17377consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17377consol.htm)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 11.948**, de 16 de junho de 2009, constitui fonte adicional de recursos para ampliação de limites operacionais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES e dá outras providências. Brasília, 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/Lei/L11948.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/Lei/L11948.htm)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.112**, de 11 de dezembro de 1990, dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8112cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Projeto de lei nº 4.326-a**, cria o Dia Nacional de Luta contra o Assédio Moral e dá outras providências. Brasília, 2004. Disponível em: <[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=E2E45166D358908F15751FE71075D23F.node2?codteor=249007&filename=Avulso+-PL+4326/2004](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=E2E45166D358908F15751FE71075D23F.node2?codteor=249007&filename=Avulso+-PL+4326/2004)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Projeto de lei nº 4.742-A**, introduz art. 146-A no Código Penal Brasileiro - Decreto-lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, dispondo sobre o crime de assédio moral no trabalho. Brasília: 2001. Disponível em: <[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=50F68D5E6F66E303579F9ACC340281AE.proposicoesWeb1?codteor=1442937&filename=Avulso+-PL+4742/2001](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=50F68D5E6F66E303579F9ACC340281AE.proposicoesWeb1?codteor=1442937&filename=Avulso+-PL+4742/2001)>. Acesso em: 27 out. 2016.

CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL. Núcleo de Estudos e Ações sobre Violência no Trabalho. **Violência no trabalho: reflexões, conceitos e orientações**. Brasília: 2008. Disponível em: <[http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Cartilha\\_NEAVT.pdf](http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Cartilha_NEAVT.pdf)>. Acesso em: 15 nov. 2016

CARVALHO, Nordson Gonçalves. Assédio moral na relação de trabalho. 1 ed. São Paulo: Rideel, 2009.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

CÓDIGO DE ÉTICA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO. Disponível em: <[www.fenassec.com.br](http://www.fenassec.com.br)>. Acesso em: 12 jan. 2007.

DEMO, P. **Pesquisa: princípio científico e educativo**. São Paulo: Cortez, 2000.

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO CEARÁ. **Lei nº 14.042**, de 19 de dezembro de 2007, cria a Semana da Consciência e do Combate ao Assédio Moral no Trabalho. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/5461708/pg-4-caderno-1-diario-oficial-do-estado-do-ceara-doece-de-27-12-2007>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

DISTRITO FEDERAL. **Lei nº 2.949**, 19 de abril de 2002, determina sanções à prática de assédio moral. Brasília: 2002. Disponível em: <[http://www.tc.df.gov.br/SINJ/Arquivo.ashx?id\\_norma\\_consolidado=50905](http://www.tc.df.gov.br/SINJ/Arquivo.ashx?id_norma_consolidado=50905)>. Acesso em: 15 nov. 2016.

EINARSEN, S. *et al*. The concept of bullying at work. The european tradition. In: EINARSEN, S. *et al*. (Eds.). **Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice**. London: Taylor and Francis, 2003.

FENASSEC. Federação Nacional das Secretárias e Secretários. **Apresentação**. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/a\\_fenassec\\_apresentacao.html](http://www.fenassec.com.br/a_fenassec_apresentacao.html)>. Acesso em: 18 nov. 2016.

FENASSEC. **A origem da profissão de secretária**. Disponível em: <[http://www.fenassec.com.br/b\\_osecretariado\\_historico.html](http://www.fenassec.com.br/b_osecretariado_historico.html)>. Acesso em: 18 nov. 2016a.

FERREIRA, Hádassa Dolores Bonilha. **Assédio Moral nas Relações de Trabalho**. Campinas: Russell Editores, 2007.

FILHO, Antônio Martinigo; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares. Assédio moral e gestão de pessoas: Uma análise do assédio moral nas Organizações e o papel da área de Gestão de pessoas. **RAM – REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO MACKENZIE**, Volume 9, n. 5, 2008, p. 11-34. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ram/v9n5/a02v9n5> >. Acesso em 30 de mai de 2017.

FREITAS, Maria Ester de. Assédio moral e assédio sexual. *In*: WOOD JUNIOR, Thomaz. **Gestão Empresarial: o fator humano**. São Paulo: Atlas, 2002.

GARBIN, A. C. **Representações na mídia impressa sobre o assédio moral no trabalho**. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Saúde Pública da USP; 2009.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Rosemary Cavalcante. **O assédio moral no Ceará: naturalização dos atos injustos no trabalho**. Dissertação (mestrado) – Universidade de Fortaleza, 2006.

HELOANI, R. Assédio moral: Um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **ERA – Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, vol.3, n.1, art. 10, p. 2-8, Jan./Jun., 2004.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. 10º ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2008.

JACOMINO, D. **Você é um profissional ético?** São Paulo: Você S/A, jul./2000. Disponível em: <<https://groups.google.com/forum/#!topic/faten10a/Z7PCsixBxNg>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

JOVCHELOVITCH, Sandra; BAUER, Martin W. Entrevista narrativa. *In*: BAUER, M. W; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Tradução: Pedrinho Guareschi. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

KAUARK, Fabiana. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Vila Litterarum, 2010.

KREITLON, Maria Priscilla. **A Ética nas Relações entre Empresas e Sociedade: Fundamentos Teóricos da Responsabilidade Social Empresarial**. XXVIII ENANPAD, Curitiba, 2004. Disponível em: <<file:///C:/Users/R/Desktop/TEXT0+02.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

LAKATOS, E. M. & MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LAKATOS, E. Maria; MARCONI, M. de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica: Técnicas de pesquisa**. 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

LEAL, F. **Competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina**. Dissertação (mestrado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.

MACIEL, Everton. Secretaria do Planejamento e Gestão. **Assédio moral no trabalho: estratégias de prevenção e combate na administração pública do Ceará**. Fortaleza: 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/R/Desktop/Ass%C3%A9dio%20Moral%20-%20Rede%20de%20Planejamento.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2016.

MACIEL, R. H. *et al* . **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia**. Recife: Psicologia & Sociedade, 2007.

MAIA, Fernanda Landolfi; OLIVEIRA, Vanderleia Stece de. **Secretariado em pauta: técnicas de assessoria e métodos de organização**. Curitiba: InterSaberes, 2015.

MARTINS, Márcia Maria de M. T. S *et al* . Ferramentas de tecnologia da informação e comunicação como suporte às atividades do secretário executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 2, p 65-87, maio /ago. 2015. Disponível em: <file:///C:/Users/R/Desktop/328-1596-1-PB.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2016.

MENDES, Ana Magnólia; FERREIRA, João Baptista. **Curso sobre prevenção às práticas discriminatórias no trabalho e à violência psicológica no trabalho**. Brasília, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MÜLLER, Rodrigo; SANCHES, Fernanda Cristina. Pesquisa acadêmica em secretariado executivo: um estudo de caso na Revista Expectativa. **Revista Expectativa**, Toledo, 2014.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria**. Fortaleza, CE: Expressão Gráfica, 2009. 257p.

PAES, Raul Vitor Oliveira; ANTNES, Chussy Karlla de Souza; SANTIAGO, Cibelle da Silva; ZWIERZIKOWSKI, Mariane Ribeiro. Novas formas de atuação do profissional de Secretariado Executivo. **Revista de Gestão e Secretariado - GeSec**, São Paulo, v. 6, n. 1, p 99-125, jan./abr. 2015. Disponível em: <[https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318/pdf\\_64](https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/318/pdf_64) >. Acesso em 29 de mai de 2017.

PAIM, Altair dos Santos; PEREIRA, Marcos Emanuel. Estereótipos, boa aparência e a secretária executiva. **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 29-40, n. 6, 2010. Acesso em: 19 de jul de 2017. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/2098/1546>>.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Noções conceituais sobre o assédio moral na relação de emprego. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 11, n. 1149, 24 ago. 2006. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/8838>>. Acesso em: 27 out. 2016.

PEIXOTO M. C. **A auto-estima do secretário executivo na atualidade**. Rio Claro - SP. Disponível em: [www.claretianas.com.br](http://www.claretianas.com.br). Acesso em: 12 mar. 2004.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2a. Edição, Novo Hamburgo, 2013.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marina Carvalho; OLIVEIRA, Luciana Nunes de. A percepção do código de ética para os profissionais de secretariado executivo: um estudo de caso com os estagiários e graduados da Universidade Federal de Viçosa (UFV). **Revista do Secretariado Executivo**, Passo Fundo, p. 89-102, n. 8, 2012. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/3038>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

SANTIAGO, Cibelle da Silva; SANTOS, Maria Luzitana C. dos. Um estudo sobre o assédio moral no trabalho para o profissional de Secretariado. **Secretariado Executivo em Revista**, v. 5, Passo Fundo, 2009. Disponível em: <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1779/1659>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

SANTOS, Magda Elizabete dos; MORETTO, Cleide Fátima. O mercado de trabalho do secretário executivo no contexto da dinâmica produtiva e do emprego recentes no Brasil. **Revista do Secretariado Executivo (Secretariado em Revista)**. Passo Fundo, 7, 21-35, 2011.

SCHRAIBER, L. B. Pesquisa qualitativa em saúde: reflexões metodológicas do relato oral e produção de narrativas em estudo sobre a profissão médica. **Rev. Saúde Pública**, 29(1):63-74, 1995.

SOARES, Leandro Queiroz. **Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008

TERRA, Elisandréia Fontana; UCHIMURA, Juliana; SCOPINHO, Raquel Albano. A exposição de estereótipos do secretário executivo veiculados pela mídia. **Revista Linguagem Acadêmica**, Batatais, v. 2, n. 1, p. 73-91, jan./jun. 2012

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TST. **Tribunal Superior do Trabalho**. Brasília, 2013. Disponível em: <[http://www.tst.jus.br/home?p\\_p\\_id=15&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=maximized&p\\_p\\_mode=view&\\_15\\_struts\\_action=%2Fjournal%2Fview\\_article&\\_15\\_groupId=10157&\\_15\\_articleId=3414770&\\_15\\_version=1.0](http://www.tst.jus.br/home?p_p_id=15&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_15_struts_action=%2Fjournal%2Fview_article&_15_groupId=10157&_15_articleId=3414770&_15_version=1.0)>. Acesso em: 27 out. 2016.

WHITAKER, Maria do Carmo; CAVALCANTI, Thais Novaes. Ética e sigilo na empresa e os profissionais de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 25-45, jan./jun. 2010. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/viewFile/2/71>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2005.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO

#### IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE

1. Gênero

feminino       masculino

2. Qual sua idade?

3. Sua formação em Secretariado é:

Bacharelado

Tecnólogo

Outro: \_\_\_\_\_

4. Em qual estado você mora?

5. É graduado em Secretariado Executivo há quanto tempo?

Recém-formado

Há mais de 1 ano

Entre 2 e 3 anos

Entre 4 e 5 anos

Entre 6 e 7 anos

Há mais de 8 anos

6. Está trabalhando atualmente?

Sim     Não. Outro? \_\_\_\_\_

7. Caso esteja trabalhando, você atua no cargo de Secretária (o) Executiva (o)?

Sim     Não     Não estou trabalhando atualmente na área

8. Há quanto tempo atua na área de Secretariado?

- Não estou atuando na área no momento
- Há mais de 1 ano
- Entre 2 e 3 anos
- Entre 4 e 5 anos
- Entre 6 e 7 anos
- Há mais de 8 anos
- Outro: \_\_\_\_\_

9. Caso não esteja atuando em Secretariado, que cargo você exerce atualmente?

#### OCORRÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL ATUANDO EM SECRETARIADO

10. Quantos casos de profissionais de Secretariado que sofreram ASSÉDIO MORAL você conhece

- Mais de um caso
- Entre dois e quatro casos
- Entre cinco e sete casos
- Mais de oito casos
- Outro: \_\_\_\_\_

11. Que tipos de assédio você já sofreu atuando como secretário (a) executivo (a)?

- Assédio Moral (Uma situação que envolve um conjunto de atitudes e comportamentos praticados dentro das organizações, deliberada e sistematicamente, com o objetivo de causar constrangimentos, ameaças e humilhações aos trabalhadores, de modo a ferir sua dignidade e pressioná-los a abandonar um projeto, um cargo ou o próprio local de trabalho)
- Assédio Sexual (caracteriza-se por alguma ameaça, insinuação de ameaça ou hostilidade contra o subordinado, com fundamento em sexismo)
- Não sofri nenhum tipo de assédio atuando na área de Secretariado
- Outro: \_\_\_\_\_

12. Com relação ao assédio moral em específico, há quanto tempo esse ele ocorreu?

- Acontece constantemente em minha experiência profissional atualmente
- Há pelo menos 5 meses atrás

- Há pelo menos 1 ano
- Entre 2 e 3 anos
- Entre 4 e 5 anos
- Entre 6 e 7 anos
- Há mais de 8 anos
- Não sofri assédio moral atuando na área de Secretariado

13. Caso tenha sofrido ASSÉDIO MORAL atuando na área de Secretariado, essas situações ocorreram com qual frequência?

- Em todas as experiências profissionais que tive (em diferentes empresas)
- Em quase todas as experiências profissionais que tive (em diferentes empresas)
- Ocorreu apenas uma única vez
- Não sofri assédio moral atuando na área de Secretariado

14. Como você reagiu ao ASSÉDIO MORAL?

- Não sofri assédio moral atuando na área de Secretariado
- Logo após o assédio procurei o setor responsável na empresa para denunciar
- Esperei a situação se repetir outras vezes para em seguida procurar o setor responsável na empresa para denunciar
- Não tomei nenhuma providência pois tive medo de perder o emprego ou do executor do assédio

15. Ainda com relação ao ASSÉDIO MORAL, na sua experiência, geralmente por quem ele é praticado (mais de uma opção é possível):

- Por meu superior direto
- Por meu superior indireto
- Por colegas de trabalho de níveis superiores ao meu
- Por colegas de trabalho de mesmo nível organizacional que eu
- Por colegas de trabalhos de nível inferior ao meu
- Por pessoas de organizações clientes da que eu trabalho
- Por pessoas de organizações fornecedoras para que eu trabalho
- Por pessoas parceiras da organização que eu trabalho
- Não sofri assédio moral atuando na área de Secretariado

( ) Outro: \_\_\_\_\_

## CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL

16. Cite algumas das consequências que você sofreu por ter passado por situações de assédio moral (mais de uma opção é possível).

- ( ) Já pedi demissão devido ao assédio moral
- ( ) Crise de choro
- ( ) Dores generalizadas
- ( ) Palpitações, tremores
- ( ) Sentimento de inutilidade
- ( ) Insônia
- ( ) Estresse
- ( ) Ansiedade
- ( ) Depressão
- ( ) Sede de vingança
- ( ) Aumento da pressão arterial
- ( ) Dor de cabeça
- ( ) Distúrbios digestivos
- ( ) Passa a consumir bebidas alcoólicas em excesso
- ( ) Tentativa de suicídio
- ( ) Redução da produtividade
- ( ) Aumento de erros e acidentes no ambiente de trabalho
- ( ) Absenteísmo
- ( ) Clima desfavorável para o trabalho
- ( ) Outro: \_\_\_\_\_

17. Que medidas em sua opinião podem ser eficientes se adotadas pelas empresas para o combate ao assédio moral?

( ) Que medidas em sua opinião podem ser eficientes se adotadas pelas empresas para o combate ao assédio moral?

- ( ) Ações educativas e estímulo a paz nos relacionamentos em todos os níveis.
- ( ) Utilizar os canais internos de comunicação no combate ao assédio moral.
- ( ) A cultura organizacional forte
- ( ) Transmitir aos colaboradores informando seus direitos trabalhistas como também os direitos universais do cidadão
- ( ) Pesquisa de clima organizacional
- ( ) Para combater o assédio moral, a organização pode criar um comitê permanente e que tenha o objetivo de desenvolver procedimentos que garantam a integridade dos colaboradores. O mesmo comitê pode, por exemplo, ser formado por representantes dos departamentos como por funcionários formadores de opinião, que tenham facilidade de comunicação com os demais pares.
- ( ) Adoção de um Código de Ética que expresse claramente a postura da empresa em relação ao assédio moral e quais providências serão adotadas, caso algum fato ocorra.
- ( ) Realização de palestras em eventos realizados pela organização como treinamentos, encontros comemorativos é uma alternativa para esclarecer aos colaboradores o que significa assédio moral e as consequências que pode gerar à empresa, ao assediador e à vítima.
- ( ) A área de Recursos Humanos deve deixar claro que suas portas sempre estarão abertas para ouvir os funcionários sobre denúncias, garantindo o sigilo dos fatos relatados.
- ( ) Adoção de políticas anti-assédio
- ( ) Outro

**APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA NARRATIVA COM A PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO VÍTIMA DE ASSÉDIO MORAL**

1. FALE UM POUCO SOBRE A PROFISSIONAL QUE VOCÊ É E O TRABALHO QUE VOCÊ DESEMPENHA NA EMPRESA EM QUE VOCÊ TRABALHA?
2. VOCÊ JÁ FOI ASSEDIADA MORALMENTE? RELATE PELO MENOS UMA SITUAÇÃO QUE MARCOU SUA VIDA.
3. QUAIS AS PESSOAS OU CARGOS QUE MAIS LHE ASSEDIARAM NAS SITUAÇÕES RELATADAS ANTERIORMENTE?
4. DO SEU PONTO DE VISTA, O QUE ESTEVE NA ORIGEM DESSES PROBLEMAS? AO QUE VOCÊ ATRIBUI AS CAUSAS?
5. COMO REAGIU ÀS SITUAÇÕES EM QUE FOI VÍTIMA?
6. QUAIS FORAM AS CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NA VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL? E SE POR UM ACASO TEVE ALGUNS SINTOMAS QUE VOCÊ APRESENTOU DEPOIS DO INÍCIO DO ASSÉDIO?
7. DEPOIS DE TUDO O QUE PASSOU, COMENTE SOBRE SUA SITUAÇÃO ATUAL NO NÍVEL LABORAL E DE SAÚDE.
8. POR SER SECRETÁRIA VOCÊ ACHA QUE ESTÁ MAIS VULNERÁVEL A ISSO DO QUE A OUTRAS PESSOAS?

**APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA NARRATIVA COM A PRESIDENTE DO SINDSECE**

1. DE QUE MANEIRA VOCÊ TEM CONHECIMENTO DOS CASOS DE ASSÉDIO MORAL PRATICADOS CONTRA OS SECRETÁRIOS EXECUTIVOS?
2. COMO OS CASOS DE ASSÉDIO MORAL CHEGAM ATÉ O SINDICATO? QUAIS AS PROVIDÊNCIAS QUE COMPETE AO SINDICATO?
3. VOCÊ PODERIA RELATAR ALGUNS DOS CASOS QUE CAUSARAM MAIOR IMPACTO?
4. OS CASOS DE ASSÉDIO MORAL QUE O SINDICATO TEM CONHECIMENTO SÃO MUITO FREQUENTES?
5. QUAL A PERCEPÇÃO DO SINDICATO ACERCA DA PRÁTICA DO ASSÉDIO MORAL?
6. O SINDICATO POSSUI ALGUM BANCO DE DADOS ACERCA DO ASSÉDIO MORAL?
7. DE QUE FORMA O SINDICATO ATUA NO COMBATE E PREVENÇÃO DO ASSÉDIO MORAL JUNTO A PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO?
8. DO SEU PONTO DE VISTA, O QUE ESTÁ NA ORIGEM DO PROBLEMA DO ASSÉDIO MORAL? A QUE VOCÊ ATRIBUI AS CAUSAS?