

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC

*CAMPUS* DE SOBRAL

CURSO DE PSICOLOGIA

MARIA ALANNE DE OLIVEIRA FROTA

ASSÉDIO MORAL/ORGANIZACIONAL, CONDIÇÕES DE TRABALHO E  
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

SOBRAL

2017

MARIA ALANNE DE OLIVEIRA FROTA

ASSÉDIO MORAL/ORGANIZACIONAL, CONDIÇÕES DE TRABALHO E  
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Psicologia da Universidade Federal do Ceará – UFC, *Campus* Sobral, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Graduada em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Renata Guimarães de Carvalho.

SOBRAL

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)

---

- F961a Frota, Maria Alanne de Oliveira.  
ASSÉDIO MORAL/ORGANIZACIONAL, CONDIÇÕES DE TRABALHO E ORGANIZAÇÃO DO  
TRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA / Maria Alanne de Oliveira Frota.  
– 2017.  
28 f.  
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Campus de Sobral,  
Curso de Psicologia, Sobral, 2017.  
Orientação: Profa. Dra. Renata Guimarães de Carvalho.
1. Assédio moral.. 2. Organização do Trabalho. 3. Condições de Trabalho. 4. Assédio Organizacional. I.  
Título.
- 

CDD 150

MARIA ALANNE DE OLIVEIRA FROTA

ASSÉDIO MORAL/ORGANIZACIONAL, CONDIÇÕES DE TRABALHO E  
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Psicologia da Universidade Federal do Ceará – UFC, *Campus* Sobral, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Graduada em Psicologia.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Profª Drª Renata Guimarães de Carvalho (Orientadora)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profª Ma. Melina Sousa Gomes  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profª Ma. Natália Lopes Braga  
Universidade de Fortaleza (UNIFOR)

Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, pelas bênçãos que me foram concedidas. Aos meus pais pelo incentivo e apoio. Às minhas irmãs pela parceria e compreensão. Aos professores de graduação pelo aprendizado repassado.

## **AGRADECIMENTOS**

À Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Renata Guimarães de Carvalho, pela excelente orientação.

Aos professores participantes da banca examinadora Melina Sousa Gomes e Natália Lopes Braga pelo tempo dispensado e pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos professores da graduação pela competência ao repassar o conteúdo das disciplinas aos alunos, em especial ao Professor Iratan Sabóia pelo incentivo e orientação do estágio opcional em Psicologia Organizacional.

Aos meus supervisores de estágio organizacional André Filho, Vânia Nogueira e Ivaneida pela oportunidade de adquirir a excelente experiência no campo de trabalho.

Aos colegas de turma, pela convivência e parceria durante os 5 anos de faculdade.

Especialmente aos meus pais e irmãs pelo incondicional apoio e incentivo que foram essenciais para que eu conseguisse realizar este sonho.

## RESUMO

Este artigo tem como objetivo fazer um levantamento das produções científicas brasileiras publicadas na literatura, nos últimos 10 anos, que relacionam o assédio moral a aspectos presentes nas condições do trabalho e na organização do trabalho. Para alcançar tal objetivo, buscou-se analisar, a partir de uma revisão integrativa da literatura, as produções científicas que abordam tal fenômeno. A pesquisa teve como base, artigos científicos disponibilizados nas seguintes bases de dados: SciELO, CAPES e LILACS, no período de 2006 a 2016. Os descritores utilizados foram: *assédio moral*, *condições de trabalho*, *organização do trabalho* e *assédio organizacional*, com os quais foram encontradas 145 produções. A partir dos critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados 16 artigos para embasar a presente revisão. A partir da análise dos resultados, foram identificados diversos fatores que contribuem, de fato, para a deterioração da saúde física e mental dos trabalhadores. Assim, foram evidenciadas diversas situações nas condições de trabalho e na sua organização, fundamentadas em políticas de gestão inadequadas e abusivas, impactando diretamente na saúde dos trabalhadores. Os relatos demonstraram, tanto danos físicos (LER/DORT, invalidez, perda da sensibilidade de membros), psicológicos (depressão, ansiedade, estresse, síndrome de burnout), como, também, consequências na vida pessoal dos trabalhadores. Pode-se perceber a fraca publicação de obras científicas relacionando o assédio moral às condições e organização do trabalho. Sobressaiu-se a predominância de estudos que abordam o assédio em agências bancárias e as dificuldades e prejuízos advindos de transformações organizacionais a partir da chegada das novas tecnologias. Dessa forma, pode-se afirmar que este trabalho permitiu fazer um levantamento das produções científicas que abordam o assédio moral propiciado pelas condições e pela organização do trabalho, também conhecido como assédio organizacional, contribuindo para dar uma maior visibilidade ao tema, para que, cada vez mais, novos estudos levem em consideração tais aspectos presentes no ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Assédio moral. Organização do Trabalho. Condições de Trabalho. Assédio Organizacional.

## ABSTRACT

This article aims to make a survey of the Brazilian scientific productions published in the literature, in the last 10 years, that relate moral harassment to aspects present in the conditions of work and work organization. To reach this objective, we sought to analyze, from an integrative review of the literature, the scientific productions that approach this phenomenon. The research was based on scientific articles available in the following databases: SciELO, CAPES and LILACS, from 2006 to 2016. The descriptors used were: moral harassment, working conditions, work organization and organizational harassment, with which 145 productions were found. Based on the inclusion and exclusion criteria, 16 articles were selected to support this review. From the analysis of the results, several factors were identified that contribute, in fact, to the deterioration of the physical and mental health of the workers. Thus, several situations were evidenced in the working conditions and in their organization, based on inadequate and abusive management policies, directly impacting workers' health. The reports have shown both physical damage (RSI / DORT, disability, loss of limb sensitivity), psychological (depression, anxiety, stress, burnout syndrome), as well as consequences in workers' personal lives. One can perceive the weak publication of scientific works relating moral harassment to the conditions and organization of work. The predominance of studies that deal with banking agency harassment and the difficulties and losses arising from organizational changes from the arrival of new technologies were the most prevalent. In this way, it can be affirmed that this work allowed to make a survey of the scientific productions that approach the harassment propitiated by the conditions and the organization of the work, also known as organizational harassment, contributing to give a greater visibility to the subject, so that, each Again, new studies take into account such aspects present in the work environment.

**Keywords:** Harassment. Organization of Work. Work conditions. Organizational Harassment.



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. MÉTODO.....	13
3. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	14
3.1. Assédio Moral e Condições de Trabalho.....	15
3.2. Assédio Moral e Organização do Trabalho.....	17
3.3. Assédio Organizacional.....	20
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	27

## 1. INTRODUÇÃO

As organizações, de um modo geral, possuem normas, regras, estratégias cuja finalidade é melhorar o desempenho e a produtividade dos trabalhadores. Mas, o que muitas vezes acontece, é que essas práticas adquirem um caráter hostil e abusivo, que findam em consequências negativas para o trabalhador, ocasionando, dessa forma, o assédio contra a dignidade ou integridade física e/ou psicológica dos trabalhadores (SOBOLL, 2008).

O assédio moral é algo bastante presente nas organizações, configurando-se como crime contra a honra do sujeito e por constrangimento ilegal, regido pela Constituição Federal, pela Consolidação das Leis Trabalhistas e pelo Código Penal. Compreende-se assédio moral, como sendo uma situação de agressividade extrema no ambiente de trabalho, repetitiva e de forma prolongada, praticada por um único indivíduo ou por um grupo. “Tem como propósito destruir, prejudicar, anular ou excluir e é direcionado a alvos escolhidos (a uma ou mais pessoas em especial). Caracteriza-se por sua natureza agressiva, processual, pessoal e mal-intencionada” (SOBOLL, 2008, p. 21). Este fenômeno está se tornando cada vez mais visível, com muitos debates entre estudiosos e é bastante notado na mídia. A problematização do tema torna-se muito relevante para tentar minimizar ao máximo essas práticas nos ambientes de trabalho. Segundo Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37) o assédio moral se configura como

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

Para que haja uma melhor compreensão dos dois campos apontados neste artigo como propiciadores de assédio moral, faz-se necessária uma definição destes. A *organização do trabalho* se refere a como a instituição se articula para alcançar seus objetivos, estabelecendo metas, visando uma maior produtividade, estabelecendo políticas e valores a serem seguidos por aqueles que fazem parte desta instituição. Assim, pode-se considerar que o “Desenho da estrutura hierárquica, divisão das tarefas, distribuição e interação das pessoas, estratégias de controle, sistema disciplinar, produtividade esperada, sistema de premiação, (...)” entre outros, fazem parte da organização do trabalho (SOBOLL, 2008, p. 91).

Alguns autores, como Soboll (2008), designam o termo *Assédio Organizacional* para se referenciar ao assédio proporcionado pela organização do trabalho, em que “é um processo no qual a violência está inserida nos aparatos, nas estruturas e nas políticas

organizacionais ou gerenciais, que são abusivas e inadequadas” (SOBOLL, 2008, p. 21). O objetivo deste é gerenciar o trabalho de modo a gerar mais produtividade e obter controle, enquanto que no assédio moral, o objetivo de prejudicar e humilhar, é pessoalizado e mal-intencionado (SOBOLL, 2008).

Compreende-se que, o termo assédio organizacional utilizado por Soboll, não é muito difundido, pelo menos no Brasil. Dessa forma, na pesquisa, para abarcar um maior número de publicações que tratam o assédio relacionando-o à estrutura do trabalho e a forma como este se organiza, incluiu-se o termo assédio moral associado às condições de trabalho e organização do trabalho.

Por *condições de trabalho*, entende-se que são as instalações da empresa, bem como, os materiais presentes no ambiente de trabalho. Dessa forma, equipamentos, instrumentos, mobília, exposição a ruídos, gases ou clima, ou seja, todo objeto e aspectos necessários para que o trabalhador realize seu trabalho (ABRAHÃO, 2009). Assim, dependendo do bom estado físico desses objetos, estes podem tanto facilitar o trabalho do funcionário, como também, dificultá-lo.

O assédio pode acontecer de diversas formas dentro de uma organização. Aspectos como as condições do trabalho e a forma como este se organiza são fatores importantes no ambiente de trabalho e podem provocar desconforto físico e psíquico, caracterizando o assédio. Portanto, o ambiente do trabalho, como cadeiras, mesas, clima, ferramentas de trabalho, a divisão de tarefas, a divisão de trabalhadores, hierarquias, controle de produção, política de metas, dentre outros fatores que compõem a estrutura do trabalho, podem implicar em assédio moral/organizacional.

Aquela política de metas, estipulada pela empresa, em que o empregado se encontra na obrigação de atingir altas metas de produção, esse pode, ao não conseguir, sentir-se incapaz, com baixa auto-estima, inferior aos demais; O empregado que é exposto a um ambiente com temperatura muito alta ou muito baixa ou, barulho intenso devido ao funcionamento das máquinas pode vir adquirir estresse; Uma secretária que passa o dia inteiro sentada em uma cadeira desconfortável em frente ao computador, atendendo ao público e ao telefone, pode vir a ter problemas na coluna e estresse. São diversos os fatores no ambiente de trabalho que podem exercer influência sobre o desenvolvimento de transtornos psicológicos nos trabalhadores. Dessa forma, pretende-se abordar o assédio levando em consideração os aspectos presentes nas condições e na organização do trabalho, pois é sabido que estes fatores

também podem ser encarados como assédio, já que pode ocasionar desconforto físico e psicológico.

Nunes e Tolfo (2013) apontam que a cultura organizacional de muitas organizações incita o trabalhador a utilizar-se de meios, como manipulações e práticas violentas, para atingir as metas. De acordo com esses autores (2013, p. 95),

As exigências de metas, a competitividade nas organizações, pressão por parte dos diretores, entre outras manifestações, provocam nos trabalhadores inseguranças e determinado grau de ansiedade que em determinadas circunstâncias influenciam na ocorrência de comportamentos violentos no ambiente de trabalho.

Segundo Freire (2008), os prejuízos advindos das falhas contidas na organização do trabalho são cobradas dos trabalhadores, podendo ocasionar danos psico-emocionais nestes, uma vez que tais cobranças geram medo. Alguns erros decorrentes das precárias condições de trabalho são atribuídos aos trabalhadores como erros pessoais, e para evitá-los, o trabalhador se engaja em estratégias individuais, estabelecendo uma cultura individualista. É possível atentar para o fato de que situações deste tipo contribuem para a deterioração das relações de trabalho, mais um fator desencadeante de sofrimento no ambiente de trabalho.

Soboll (2008, p. 83 e 84) aborda a questão do assédio justificado para explicar a incidência de práticas abusivas de estimulação à produtividade no âmbito organizacional. Afirma que há um discurso que “busca justificar tais práticas como necessárias e legítimas em nome da razão e da necessidade, dentro de uma lógica estritamente econômica”. Segundo a autora, “o assédio organizacional é por vezes defendido por diretores, gestores e mesmo trabalhadores como estratégias necessárias na busca de padrões de excelência e de alta competitividade no mercado globalizado”. Com isso, pode-se afirmar que há uma tentativa de legitimar tais práticas com o intuito de banalizar o assédio organizacional, com um discurso estritamente econômico, de que estratégias abusivas se configuram como necessárias para a sobrevivência da empresa. Mas o que se sabe é que, a empresa sim, consegue obter mais lucros, enquanto que o trabalhador recebe a mesma quantia mensal, adicionada a uma pequena premiação, fruto de tanto esforço para atingir as metas.

Assim sendo, este artigo tem como objetivo revisar produções científicas brasileiras publicadas na literatura nos últimos 10 anos, que relacionam o assédio moral a aspectos presentes nas condições e na organização do trabalho. Para alcançar tal objetivo, buscou-se analisar, a partir de uma revisão integrativa da literatura, as produções científicas que abordam tal fenômeno. Logo, a análise se dará a partir da identificação de práticas e

estratégias hostis e abusivas contidas na organização do trabalho e, também, nas questões relacionadas ao ambiente de trabalho, apontadas nas produções encontradas.

## 2. MÉTODO

O método utilizado na presente pesquisa foi a Revisão Integrativa da Literatura. Este método é muito relevante para a propagação de conhecimento na área da saúde, pois permite “reunir e sintetizar resultados de pesquisas sobre um delimitado tema ou questão, de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do tema investigado” (MENDES, SILVEIRA & GALVÃO, 2008, p. 759). Assim, a síntese de diversos estudos empíricos é compilada em um único trabalho, o que contribui para conclusões gerais sobre determinado tema.

A pesquisa teve como objetivo fazer um levantamento da literatura brasileira que aborda o assédio viabilizado pelas condições e pela organização do trabalho nos últimos 10 anos. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura que teve como base artigos científicos disponibilizados nas seguintes bases de dados: SciELO, CAPES e LILACS, no período de 2006 a 2016. O acesso ao portal Capes se deu através da chave de acesso da Universidade Federal do Ceará.

Os descritores utilizados na pesquisa foram: *Assédio Moral; Condições de trabalho; Organização do trabalho e Assédio Organizacional*, combinados nas seguintes formas: a) Assédio moral e Condições de trabalho; b) Assédio moral e Organização do trabalho e c) Assédio Organizacional. Os resultados serão apresentados desta forma, de acordo com os artigos levantados em cada combinação.

Os critérios de inclusão utilizados na pesquisa foram: a) artigos científicos que relacionassem o assédio moral às condições de trabalho e/ou à organização do trabalho; b) artigos com idioma português; c) artigos publicados no período de 2006 a 2016; d) publicações disponíveis virtualmente; e) artigos que apresentam pesquisas.

A pesquisa foi realizada entre os dias 04 à 11 de novembro de 2016. Uma triagem foi realizada a partir da leitura dos resumos dos artigos encontrados para investigar se estes artigos atendiam aos objetivos. Dessa forma, foram excluídos artigos duplicados, teses, livros, artigos que fugiam do objetivo do estudo, artigos com publicação fora do período estabelecido

e artigos que não apresentam pesquisas. De um total de 145 artigos, apenas 16 foram selecionados para embasar a discussão deste artigo.

Com esse resultado, foi feita a leitura dos 16 artigos, selecionando as principais informações contidas em cada obra, a partir do título e resumo, que relacionavam o assédio moral às condições e organização do trabalho. Após esse processo, todos os artigos foram lidos, a fim de selecionar as informações que abordavam tal tema. As questões norteadoras deste estudo foram: a) quais características metodológicas foram utilizadas em cada obra? b) quais os principais resultados evidenciados a partir das estratégias de buscas?

### 3. ANÁLISE DE RESULTADOS

A pesquisa resultou num total de 145 artigos, sendo 6 destes na base de dados SciELO, 101 na LILACS e 38 na CAPES. Após a leitura dos artigos, foram excluídos 129, a partir dos critérios de inclusão e exclusão definidos para esta pesquisa. Desta forma, somente 16 artigos serão abordados na discussão desta revisão. Tal achado aponta para uma escassa produção de pesquisas empíricas abordando o tema, pois nos últimos 10 anos, apenas 16 artigos atribuíram aspectos relacionados às condições e à organização do trabalho como possíveis propiciadores de assédio moral, de acordo com a presente pesquisa.

Para contemplar as perguntas norteadoras deste trabalho, primeiramente, será analisado o período de publicação e a metodologia das produções, demonstrados na tabela a seguir (Tabela 1). Posteriormente, serão abordadas as contribuições dos resultados de cada obra, de forma a possibilitar conclusões gerais para o objeto de estudo em questão.

**Tabela 1.** Caracterização metodológica

	AUTOR/ANO	NATUREZA DA PESQUISA	TÉCNICA DE COLETA DE DADOS
1	FERREIRA et al. (2006)	Qualitativa	Entrevista aberta coletiva semiestruturada
2	VENCO (2006)	Qualitativa	Entrevista semiestruturada
3	BORSOI, RIGOTTO e MACIEL (2009)	Qualitativa	Entrevistas não-estruturadas
4	ELGENNENI e VERCESI (2009)	Qualitativa	Entrevista
5	RIGOTTO, MACIEL e BORSOI (2010)	Qualitativa	Entrevista e observação direta
6	FINAZZI-SANTOS e SIQUEIRA (2011)	Qualitativa	Entrevista semiestruturada
7	OLIVIER, PEREZ e BEHR (2011)	Qualitativa	Entrevista não-estruturada
8	SALERNO, SILVESTRE e SABINO	Qualitativa	Vistorias no ambiente de trabalho e

	(2011)		enquetes coletivas
9	SILVA, OLIVEIRA e ZAMBRONI-DE-SOUZA (2011)	Qualitativa	Entrevista semiestruturada
10	FORTINO (2012)	Qualitativa	Entrevistas semiestruturadas, observação direta e análise de documentos
11	PIONER (2012)	Quali-quantitativa	Questionário
12	BEZERRA, MINAYO e CONSTANTINO (2013)	Qualitativa	Entrevistas, grupos focais e observação
13	LIMA et al. (2014)	Qualitativa	Análise documental, observação direta e entrevistas estruturadas e visitas de inspeção aos locais de trabalho
14	CARDOSO (2015)	Qualitativa	Entrevista não-estruturada
15	NUNES e TOLFO (2015)	Quali-quantitativa	Entrevista e questionário
16	MACHADO, MUROFUSE e MARTINS (2016)	Qualitativa	Entrevista semiestruturada

Quanto ao período de publicação dos artigos, pode-se perceber que o ano com maior publicação de obras foi o ano de 2011, com 4 artigos. A respeito da natureza dos artigos, há uma predominância de pesquisas qualitativas, com 14, seguida da abordagem quali-quantitativa, com 2. Em relação ao tipo de técnica utilizada nas pesquisas, nota-se uma grande utilização de entrevistas, sendo em sua maioria semiestruturadas. Também se sobressai a utilização de questionários e observação direta.

A segunda parte da análise dos resultados se dará a partir da abordagem dos resultados de cada obra. Tal análise está dividida em três partes, contemplando as palavras-chave utilizadas para este estudo: *Assédio Moral e Condições de Trabalho*, *Assédio Moral e Organização do Trabalho* e *Assédio Organizacional*. Então, serão mencionados quais artigos abordam cada um destes temas, bem como, quais os resultados apresentados.

### 3.1. Assédio Moral e Condições de Trabalho

A partir da combinação destes descritores foram encontrados três artigos. Venco (2006) discute aspectos da organização do trabalho nas centrais de atendimento, também conhecidas como *call centers* ou empresas de *telemarketing*. O artigo foi extraído da tese de doutorado da autora. A pesquisa ocorreu junto às duas maiores *call centers* terceirizadoras de serviços localizadas em São Paulo. Foram realizadas 33 entrevistas com os operadores de *telemarketing*, gerentes operacionais e de recursos humanos e com os dirigentes sindicais. As

entrevistas apontaram alguns aspectos da organização do trabalho que fornecem condições para a prática de assédio moral. É cobrado dos funcionários a realização de muitas tarefas ao mesmo tempo: “preencher os dados cadastrais pedidos no *software*, ouvir o cliente, o supervisor ou o cliente externo”. Os supervisores controlam os trabalhadores através de um sistema de acompanhamento, “*introjeção individual do controle*” (p. 10). Tal sistema é um mecanismo de pressão sobre os trabalhadores, em que há a emissão de relatórios de produtividade, metas diárias e mensais como determinantes do salário ou de promoções. Além disso, as equipes são estimuladas a competirem entre si, objetivando manter um clima competitivo e estimulante. Há também, a pressão constante e vigilante dos supervisores, que a todo momento estimulam os profissionais a baterem metas. Alguns supervisores, para minimizar o fluxo de trabalho, chegam a estabelecer normas para o uso de banheiros. Algumas interdições são impostas aos trabalhadores, como a de falar ao telefone celular pessoal e realizar e receber ligações particulares no telefone corporativo, ações as quais são bloqueadas pelo sistema.

Outro artigo, (NUNES & TOLFO, 2015), trata do assédio moral no contexto universitário. Foi realizada uma pesquisa com servidores docentes e técnico-administrativos de uma universidade. Traz a cultura organizacional como permissiva ou incentivadora de práticas hostis para o atingimento de metas, lideranças, entre outros. Afirma ainda, que tal aspecto é originado e está vinculado ao modo de organização da sociedade capitalista e que, no estágio atual de desenvolvimento tecnológico, há um mascaramento da exploração com uma falsa adesão do próprio trabalhador às metas de produtividade com nomenclaturas do tipo “colaboradores” ou “funcionários do mês”, classificando tais aspectos como assédio moral. A pesquisa foi realizada com 279 participantes, com aplicação de questionários e entrevistas. Para a análise dos resultados, foi elaborado um quadro-resumo das categorias abordadas, sendo elas: deterioração proposital das condições de trabalho; isolamento e recusa de comunicação; atentado contra a dignidade e violência verbal, física ou sexual. A categoria que obteve um maior número de frequência foi a primeira, deterioração proposital das condições de trabalho, com o total de 33,5%, a partir do resultado dos questionários, dividida entre as seguintes situações (NUNES & TOLFO, 2015):

Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva	13,7%
Foi obrigado a realizar uma atividade abaixo do seu nível de competência	9%
Houve supervisão excessiva de seu trabalho	5%
Agiram de modo a impedir que obtenha promoção	3,3%
Privaram-lhe acesso aos instrumentos de trabalho: telefone, computador, etc.	2,5%



Dessa forma, o artigo associa as condições de trabalho e outros aspectos enraizados na estrutura macroeconômica como propulsoras do assédio moral. Levanta a questão da cultura da empresa como incentivadora e permissiva de práticas hostis e que leva a uma falsa adesão do trabalhador aos objetivos da organização.

Pioner (2012) revela uma pesquisa que avaliou as condições de trabalho de todos os profissionais que atuam na Estratégia de Saúde da Família no Município de Manacapuru no Estado do Amazonas, um total de 137 profissionais. Dentre as características das condições de trabalho abordadas como possíveis indícios de assédio moral, as que tiveram maior percentual na pesquisa foram: a baixa faixa salarial, com 45,99% dos profissionais recebendo entre 1 e 2 salários mínimos; vínculo empregatício frágil, com 66,91% celetistas; falta de segurança e estabilidade no emprego, com 43,28% dos pesquisados qualificando como muito alta; inexistência de condições físicas e psicológicas adequadas para o trabalho, a maioria (33,33%) qualificou como alta. Quanto às demandas excessivas e precarizantes, destacaram-se: fazer as tarefas com muita rapidez (70,87% - às vezes); produzir muito em pouco tempo (52,31% - às vezes); e o trabalho exige demais da pessoa (57,25% - frequentemente).

### **3.2. Assédio Moral e Organização do Trabalho**

A pesquisa com estes descritores resultou em cinco artigos. Lima et al (2014) apresentam os resultados de um trabalho de perícia judicial realizado em um empresa de São Paulo (duas agências bancárias, um setor de teleatendimento e um setor de compensação de cheque). Ao total, foram 31 pessoas entrevistadas: 2 trabalhadores em reabilitação; 5 componentes da equipe de saúde ocupacional; 11 representantes da empresa com cargos de supervisão e gerência; 3 representantes sindicais da categoria bancária; e 10 trabalhadores, entre afastados e em reabilitação nos locais de trabalho visitados. Os resultados deste estudo estão divididos por fatores e seus indicadores. Dentre estes, nos interessa o primeiro fator: “Quanto aos aspectos relacionados à organização e gestão do trabalho”, que explicita algumas práticas de assédio organizacional no programa de produtividade e de estabelecimento de metas, do sistema de avaliação de desempenho, sistema de motivação e rotatividade e critérios de transferência. Na perícia realizada foram identificadas constantes pressões do tempo dos trabalhadores para realizar atendimentos, não podendo ultrapassar 25 minutos por cliente;

avaliações de desempenho diárias, mensais, semanais e anuais; exposição de ranking de atingimento de metas, gerando um ambiente competitivo; exigências para vender serviços variados, como títulos de capitalização, seguros e débitos automáticos, recorrentes demissões e transferências, com rotatividade de 2,36% ao mês, de um total de 424 funcionários no setor em que foi apurado tal resultado. O artigo menciona as mudanças ocorridas na tecnologia, organização e gestão do trabalho bancário a partir dos anos 90, cujas mudanças vieram acompanhadas de um aumento no número de registros de LER/DORT e doenças mentais relacionadas ao trabalho. Assim, a análise apontou uma gestão controladora, focada na constante exigência por produtividade por meio das várias avaliações de desempenho e com exposição de rankings de cumprimento de metas, todos estes fatores contribuindo para uma sobrecarga mental e física dos trabalhadores.

O artigo de Salerno, Silvestre e Sabino (2011) trata de um relato de experiência de trabalhadores com doenças mentais e LER/DORT nos atendimentos do CEREST de São Paulo. Foram estudadas cinco empresas identificadas como potencialmente adoecedoras a partir de vistorias no local de trabalho entre 1997 e 2009. A primeira empresa investigada trata-se de uma lavanderia com 60 trabalhadores, dos quais 20% tinham doenças reconhecidas pelo CEREST como LER/DORT. Dentre outros aspectos prejudiciais à saúde dos trabalhadores afetados, estão a excessiva cobrança por produtividade, a ausência de rodízios, a imposição aos trabalhadores a cumprir horas extras, bem como trabalhar aos domingos e feriados. Nas vistorias foram verificadas condições ergonômicas inadequadas, por exemplo, instrumentos de trabalho (bancadas excessivamente altas, máquinas de lavar e secar antigas, ferros de passar roupas pesados, grande quantidade de lençóis e toalhas volumosos). A segunda empresa oferece atendimento telefônico para fornecer informações, receber queixas, vender produtos, opera em regime de 24 horas e possui cerca de 1.200 trabalhadores. A fiscalização, sem avisar com antecedência, demonstrou pressões por produtividade e estímulo à competição, com avisos e cobranças por produção. Desta empresa, foram atendidos pelo CEREST, entre 2000 e 2009, 65 trabalhadores, os quais 59 foram confirmados com LER/DORT e em alguns casos constatou-se ansiedade relacionada à organização do trabalho. A terceira empresa é de eletroeletrônicos, com 700 trabalhadores. Foram evidenciadas tarefas com movimentos repetitivos e esforços de mãos e dedos. De 1991 a 2004, foram diagnosticados 51 casos de LER/DORT. Uma prática desta empresa chamou atenção no artigo. A partir de 1999, os trabalhadores diagnosticados com LER/DORT eram alocados em uma sala isolada e em péssimas condições de trabalho. Além de não ser permitido fazer

qualquer atividade que não fosse passada pela empresa, que atribuía tarefas mínimas, uma forma de provocar insatisfação nos trabalhadores a fim de que estes pedissem demissão. As empresas 4 e 5 eram empresas privadas que terceirizavam o serviço de merenda escolar para o município de Campinas. Cerca de 50% dos casos atendidos pelo CEREST, desde 2004, receberam diagnóstico de LER/DORT. Os relatos eram de sobrecarga de trabalho, instalações deficientes das cozinhas nas escolas e violência atingindo a pessoa responsável pela distribuição da merenda. As fiscalizações evidenciaram má organização do trabalho, instalações físicas pequenas e estreitas, mobiliário mal conservado e inadequado para uso e, demanda excessiva de trabalho para pouca mão de obra.

Machado, Murofuse e Martins (2016), revelam um trabalho realizado com trabalhadores da agroindústria avícola, que tiveram transtornos mentais, a fim de investigar as repercussões do trabalho na saúde mental dos trabalhadores. Assim, a pesquisa teve 14 participantes com diagnósticos enquadrados no CID-10 (Classificação Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde). 7 participantes estavam com doença relacionada ao trabalho, 3 com episódios depressivos e 4 por alcoolismo crônico. Estes últimos não possuíam nenhum registro atestando haver relação entre trabalho e a doença. As atividades eram organizadas em turnos de 10 horas diárias, frequente realização de horas extras, nem sempre remuneradas, computadas como banco de horas. Alguns aspectos presentes nas condições de trabalho dificultavam as atividades, como os instrumentos – facas, que quando não estavam bem afiadas atrasavam o trabalho; exposição a temperaturas altas e baixas; vestimentas e EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) que incomodavam os trabalhadores; repetitividade de movimentos; posturas inadequadas; barulho excessivo; e exposição a fortes odores. O artigo menciona o estímulo que a empresa dava para os funcionários estudarem, cujo objetivo era, exclusivamente, atender às demandas da empresa, como cumprir exigências de acordos nacionais e internacionais, melhorar a produtividade e o lucro – uma prática característica da organização do trabalho desta empresa.

Finazzi-Santos e Siqueira (2011) trazem um estudo de um caso de suicídio decorrente das consequências que um trabalho bancário trouxe para a vida profissional e pessoal de um trabalhador, Carlos, nome fictício. A pesquisa se deu a partir de entrevistas com o irmão que, por duas décadas, foi colega de trabalho de Carlos. Carlos iniciou o trabalho em uma agência bancária com menos de 20 anos de idade, obteve formação na área de ciências exatas, com especializações na área e possuía acesso às informações da empresa livremente em sua residência. Carlos era um excelente funcionário, que excedia sua carga

horária para cumprir prazos, incluindo finais de semana e férias. As relações com os familiares de Carlos foram deteriorando-se gradativamente, principalmente com a esposa, à medida que as obrigações profissionais iam tomando cada vez mais seu tempo a ser reservado para a família. Carlos tentou algumas vezes mudar de setor para ficar menos sobrecarregado, mas a chefia não concedia, pois, segundo o irmão, Carlos era bastante competente no que fazia, chegando a ter uma séria discussão com seu chefe por conta disso. A esposa decidiu pelo divórcio. Carlos, devido a uma reorganização entre setores, foi obrigado a conviver com a ex-mulher; requisitou permanência no prédio antigo, em outro cargo, o que lhe foi negado. Algumas propostas de trabalho lhe foram feitas, mas devido à sua dedicação ao trabalho, Carlos recusou. Entretanto, se desesperou com as solicitações negadas de mudança de cargo e prédio, travando discussões com seus superiores; viu-se desamparado e a dedicação que tinha ao trabalho sem sentido, pois havia perdido sua família. Carlos chegou a afirmar para o irmão que não passaria mais um dia sequer no banco. No dia que completou 29 anos na agência, um ano antes de se aposentar, jogou gasolina e ateou fogo em si mesmo.

Elgenni e Vercesi (2009) abordam um estudo de caso de Justino, funcionário de um banco público e que sofreu as mudanças quando este foi privatizado. As mudanças envolveram alterações de funções, quase sem treinamento, outras modificações na organização e condições do trabalho e, aliado a isso, sofreu cobranças e humilhações por parte de seu superior hierárquico, o que levou ao adoecimento de Justino, mental e físico, pois este foi diagnosticado com depressão e, posteriormente, com LER/DORT.

### **3.3. Assédio Organizacional**

Nesta categoria foram levantados oito artigos que buscam relacionar as questões do assédio a partir da organização do trabalho, sendo o descritor com maior número de publicações. Em um dos artigos encontrados, Cardoso (2015) traz um relato de um caso de adoecimento mental decorrente do trabalho em uma agência bancária. Paula, com um ótimo cargo na agência, era a funcionária que mais conseguia atingir suas metas, que por sinal eram muito altas. O adoecimento foi iniciado com aspectos relacionados às atividades de Paula, que passava a maior parte do seu dia no banco ou com clientes, e quando chegava em sua casa tinha que responder e enviar os emails que não deram tempo durante todo o dia. Posteriormente, em uma das muitas viagens às quais a funcionária era enviada com o objetivo de melhorar o desempenho das agências com baixa eficiência, teve o agravante de ir para uma

agência em um local perigoso no Rio de Janeiro. Pediu afastamento para tratar da saúde – realizar uma cirurgia na bexiga. Nesse período, Paula já se encontrava em um estado de grave estresse por causa do seu trabalho, chegando a ser diagnosticada com Síndrome de Burnout, tendo que tomar vários remédios, arcando com os custos destes. Próximo ao período do seu afastamento, foi muito criticada em uma reunião por não ter lido um relatório que lhe foi enviado às 22 horas, sendo que tal reunião foi às 8 horas do dia seguinte, cujo relatório continha uma análise de desempenho em que a funcionária obteve o melhor resultado. Não recebeu apoio da empresa por seu adoecimento mental, tendo problemas com o processo de perícia do INSS. O estado da funcionária teve repercussões em sua família, sua filha havia tentado suicídio por não aguentar ver a mãe sem conseguir reagir. Como se pode perceber, a funcionária teve impactos na sua saúde devido às situações ocorridas no ambiente de trabalho da empresa. Situações como: longa jornada de trabalho, a pressão para o atingimento de metas, as condições do ambiente do trabalho que colocava em risco o bem-estar físico da funcionária, o não reconhecimento do seu trabalho, e o descaso da empresa em relação ao seu estado. Tais situações se configuram claramente como assédio. É possível, ainda, perceber as consequências na vida pessoal da funcionária, quando há o relato de que sua filha havia tentado suicídio por causa do seu estado.

Ferreira et al. (2006) apresenta um estudo com 4 trabalhadores voluntários, anistiados políticos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), analisando as situações de assédio moral vivenciadas por estes. O estudo revela aspectos das condições de trabalho e da organização do trabalho como propiciadores de assédio moral, como a segregação de trabalhadores da área administrativa em áreas distintas daquelas da área operacional; estes estando proibidos de acessar a entrada principal. Tal estratégia possuía a finalidade de diminuir o fluxo de informações entre os trabalhadores. Quanto às condições de trabalho, foram evidenciadas cadeiras inapropriadas e lugares mal ventilados para os digitadores; atividades insalubres exercidas pelos carteiros, estando sujeitos a condições climáticas adversas. Podem-se citar, ainda, as relações na empresa que eram extremamente hierarquizadas e os erros que eram punidos severamente.

O trabalho de Fortino (2012) apresenta uma pesquisa realizada entre os anos de 2007 e 2010, com trabalhadores assalariados de estações ferroviárias da região parisiense, na França, relatando suas experiências com as novas formas de exigências profissionais ligadas à modernização do trabalho e suas complicações. Assim, os relatos demonstraram, primeiramente, um sentimento de perda de orientação e de falta de confiança dos

procedimentos, pois estes poderiam ser temporários, o que prejudicava o ritmo do trabalho, a adaptação dos trabalhadores, a perda de significação das mudanças. Uma das mudanças foi a instalação, no início de 2000, da gestão por atividades. Com isso, “a gestão das carreiras é separada, as avaliações são distintas e a possibilidade de passar de um serviço ao outro é muito limitada, quase inexistente” (p. 217). Tal mudança é apontada, pelos assalariados mais antigos, como um fator de empobrecimento do trabalho, pois antes todo mundo sabia um pouco de cada coisa, e, também, uma forma de desqualificação profissional. Os mais jovens encararam a gestão por atividades como uma limitação da carreira e uma forma de individualização, em que não havia comunicação entre os agentes. Com a redefinição do ofício de vendedor, ao oferecer serviços complementares de forma muito robotizada, como carro para deslocamento, hotel para estadias e entrega de bagagens, estes acabam perdendo a identificação que outrora tinham ao serem espontâneos diante da necessidade do cliente. Outro aspecto presente na organização do trabalho é a existência da variabilidade de tarifas distintas para um mesmo trajeto, o bilhete podendo estar mais barato pela internet do que no guichê e o vendedor não sabendo explicar tal variabilidade, enfrentando, muitas vezes, a incompreensão e a agressividade dos clientes. O artigo menciona estímulos com recompensas para os assalariados incentivarem os clientes a tirarem seus tíquetes na máquina e não no guichê, uma forma sutil de fazer com que os próprios trabalhadores colaborem para acabar com seus postos de trabalho. Por fim, outra mudança na organização do trabalho é demonstrada: a gestão individualizada por objetivos. Tal mudança pressiona os trabalhadores a atingirem suas metas, gerando “uma força aguda de concorrência entre os assalariados” (p. 221).

O artigo de Silva, Oliveira e Zambroni-de-Souza (2011) aborda o assédio moral relacionado à organização do trabalho e seu modo de gestão. A análise se dá a partir de relatos de trabalhadores de uma indústria de calçados de grande porte de Campina Grande, Paraíba. O artigo aponta as metas de produção cada vez mais altas nesta empresa, a partir do desenvolvimento da indústria calçadista, com constante vigilância por parte dos supervisores. Aspectos da organização do trabalho como processo de trabalho repetitivo, apesar de rodízios entre funções; prescrição de tarefas bastante detalhadas, tendo que ser cumpridas rigorosamente; o controle coercitivo dos supervisores para cobrar produção, com condutas hostis e agressivas; quando o trabalhador não consegue produzir como o estipulado, devido a um incidente, máquinas quebradas, outros defeitos, os supervisores não querem saber o motivo e acabam aplicando punições aos trabalhadores, com pressões, suspensões e perda do

dia de trabalho já no final da jornada diária; premiações individuais para quem conseguir atingir e ultrapassar as metas, instigando um ambiente competitivo entre os funcionários. Todos esses aspectos da organização do trabalho são atribuídos como assédio organizacional no artigo em questão.

Borsoi, Rigotto e Maciel (2009) apresentam um trabalho realizado em duas fábricas, com o relato de 3 trabalhadores, cujas histórias de assédio moral foram selecionadas a partir de 20 entrevistados. O primeiro relato é de Francisca, 36 anos, adquiriu LER/DORT após anos de serviço em uma das empresas, devido às inadequadas condições de trabalho. Seu ofício de “pegar e repassar as peças na esteira e colocá-las e retirá-las da máquina era realizado sempre com o braço suspenso a uma altura maior do que a da própria máquina, já considerada muito alta” (p. 176). O braço esquerdo de Francisca começou com dores, primeiramente, ignoradas pela funcionária e, posteriormente, pela equipe médica da empresa, chegando a um estado mais grave com risco de invalidez. O segundo relato fala de um acidente sofrido por Armando, 23 anos, teve o dedo imprensado em uma máquina durante o período de trabalho, perdendo o tato e a força da mão. Atribui as causas do acidente à intensa cobrança de produção, à necessidade de cumprimento de metas, tendo que manter-se dentro dos padrões de produtividade, aliada às condições específicas de sua atividade que envolve risco de acidentes. No terceiro relato, Zizu, 22 anos, recém-admitido na empresa, não recebeu treinamento adequado para realizar suas atividades, era cobrado constantemente, de forma constrangedora pelo gerente. As mãos de Zizu chegavam a sangrar devido aos calos que adquiria no manuseio inadequado de seu instrumento de trabalho, a pressão do gerente por produtividade e às características do material que trabalhava.

No artigo de Rigotto, Maciel e Borsoi (2010), apresentam um estudo realizado em três unidades fabris calçadistas instaladas no Ceará, com 134 trabalhadores vítimas de acidentes e trabalhadores que sofreram humilhação no trabalho. O estudo aponta, a partir dos relatos dos trabalhadores entrevistados, a relação existente entre as experiências de constrangimento e humilhação e a prática organizacional que impõe o atingimento de metas para os trabalhadores. Assim, os relatos descrevem situações de constrangimento em relação à cobrança para o atingimento das metas de produção estabelecidas pela gerência. Aos supervisores é dada a tarefa de cobrar os trabalhadores da produção. A estes são impostas algumas condições de trabalho, como tempo de execução das tarefas, ritmo dos gestos e a dinâmica das necessidades fisiológicas. Há, ainda, um controle rigoroso do tempo dos trabalhadores destinado para alimentação, ingestão de água, uso de sanitários e descanso

durante a jornada. Tais situações são apontadas como propiciadoras de constrangimentos e humilhações, causando prejuízos à saúde dos trabalhadores envolvidos. O artigo cita um aspecto presente em culturas de algumas empresas, em que é repassado aos trabalhadores um discurso para invocar o esforço coletivo para alcançar as metas, atribuindo a cada um, de forma individual, a responsabilidade de atingir suas metas.

Bezerra, Minayo e Constantino (2013) abordam o estresse ocupacional vivenciado por mulheres policiais militares em uma corporação do estado do Rio de Janeiro. Os fatores propiciadores do estresse identificados no artigo relacionados à organização do trabalho ou condições de trabalho foram: foram problemas com a hierarquia e a estrutura organizacional e grande demanda de trabalho. As policiais “praças” mencionaram “humilhações sofridas, quanto às diferenciações na alimentação servida a elas e aos oficiais, o medo das punições por pequenos deslizes e a falta de regras claras e objetivas para ascensão profissional”.

Por fim, o trabalho de Olivier, Perez e Behr (2011) busca identificar a percepção e descrever as experiências de alguns trabalhadores de um Banco Público Estadual, que tiveram transtornos mentais e de comportamento decorrentes das consequências do trabalho, após retornarem de licenças médicas. Assim, foram realizadas 22 entrevistas com os profissionais afastados nos anos 2006, 2007 e 2008. Nos relatos, os trabalhadores identificaram alguns fatores no trabalho que conduziram aos transtornos vividos por eles. Dentre estes fatores estão: “excesso de trabalho, pressão das chefias e clientes, horas extras frequentes, ausência de pausas de trabalho, tarefas repetitivas, competição entre os colegas, ambiente estressante, falta de perspectiva de ascensão e falta de reconhecimento no trabalho desenvolvido” (p. 1009). Além disso, constatou-se pressão por altos desempenhos, atingimento de metas, tensão no ambiente de trabalho. O artigo menciona que os danos abrangem, também, a família do trabalhador, em que sofre bastante com o adoecimento deste. A família exerce um papel importante no apoio ao retorno dos trabalhadores para o trabalho. A pesquisa cita a reestruturação da organização do trabalho dos bancos, a partir da chegada das novas tecnologias, como um fator que parece estar ligado aos transtornos desenvolvidos nos trabalhadores. Com o advento da tecnologia surgiu o autoatendimento, o que provocou reestruturação nas funções dos caixas de atendimento e a obtenção de novas funções, pelas quais o trabalhador poderia não se adequar, causando desconforto e até mesmo frustrações em alguns, causando possíveis motivos para o baixo desempenho, e, conseqüentemente, tensão que dera início aos transtornos.



#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados da presente pesquisa, pode-se afirmar a fraca publicação de obras científicas relacionando o assédio às condições e organização do trabalho. A maioria das publicações encontrada na pesquisa abordava o assédio moral referente às relações abusivas, de humilhação e mal-intencionadas no ambiente de trabalho, não estando relacionadas às condições e organização do trabalho, como foi o foco deste artigo.

Interessante notar, que alguns artigos confundem, ou no mínimo, não diferenciam, assédio moral e assédio organizacional. Alguns se referem aos prejuízos decorrentes das condições e da organização do trabalho nos indivíduos envolvidos somente como assédio moral. Já outros especificam que esse tipo de conduta configura-se como assédio organizacional, assim como o definido por Soboll (2008), já citada anteriormente.

O descritor *assédio organizacional* forneceu o maior número de publicações para esta pesquisa, o que demonstrou que este termo se encontra mais difundido do que se esperava no meio científico para se referir ao assédio sofrido por meio das políticas de gestão e da estrutura organizacional.

Sobre as características metodológicas dos artigos levantados a partir da pesquisa, todos realizam um trabalho de natureza qualitativa, e dois aliam ao método quantitativo. Supõe-se que a escolha do método qualitativo se deu por este ser o mais adequado para este tipo de estudo, por permitir uma maior riqueza de detalhes em cada caso, bem como, aspectos subjetivos dos envolvidos. O instrumento predominante é a entrevista, variando em semi-estruturada e estruturada, seguido de observação direta e aplicação de questionários.

Os artigos pareciam saber diferenciar organização do trabalho de condições de trabalho, embora os artigos encontrados a partir dos outros descritores, organização do trabalho e assédio organizacional, terem apontado questões das condições de trabalho como fatores importantes no processo de adoecimento dos trabalhadores. Apesar disto, pareciam distinguir os aspectos como instrumentos, clima, mobília, ferramentas, como fazendo parte das condições de trabalho.

De um modo geral, podem-se identificar, a partir da análise dos resultados, os diversos fatores que contribuem, de fato, para a deterioração da saúde física e mental dos trabalhadores. Assim, foram evidenciadas diversas situações nas condições de trabalho e na sua organização, fundamentadas em políticas de gestão inadequadas e abusivas, impactando

diretamente na saúde dos trabalhadores. Tanto danos físicos (LER/DORT, invalidez, perda da sensibilidade de membros), psicológicos (depressão, ansiedade, estresse, síndrome de burnout), como, também, consequências na vida pessoal dos trabalhadores foram apontadas nos artigos, sendo, dessa forma, tais práticas prejudiciais nos níveis profissional, pessoal e social dos indivíduos afetados. Estes achados demonstram a influência que os fatores da estrutura e da organização do trabalho exercem sobre os trabalhadores, sendo relevante abordar tais questões cada vez mais, de modo a tentar diminuir tais situações e as consequências desastrosas que provocam na vida dos sujeitos.

Faz-se importante ressaltar a predominância de estudos que abordam o assédio em agências bancárias e as dificuldades e prejuízos advindos de transformações organizacionais a partir da chegada das novas tecnologias. Ficou evidente que o trabalho bancário é notadamente um ambiente carregado de pressão por produtividade, por atingimento de metas; competitividade entre colegas; não é à toa que se torna campo de pesquisa de muitos estudos sobre assédio moral e organizacional. Pode-se perceber que as transformações adquiridas com as mudanças tecnológicas causavam certo desconforto nos trabalhadores, sendo por dificuldades ao se atualizarem, por perda de sentido nas novas funções, ou por saber que o seu trabalho está sendo ameaçado diante de tal modernização. Esses dois fatores predominaram nos resultados desta pesquisa, estando aliados num mesmo estudo ou não.

Chamou a atenção, a negligência, por parte das organizações, diante do adoecimento dos seus trabalhadores, muitas vezes culpando o próprio trabalhador por não conseguir dar conta do serviço, o que é por si só, um assédio contra a dignidade do trabalhador. Outras vezes, chegavam a punir aqueles que recebiam diagnósticos de comprometimento físico ou psicológico, com transferências para locais mais degradantes ou exercer tarefas humilhantes, quando não ameaçavam demitir, ou seja, ignoravam os direitos destes trabalhadores.

Portanto, diante dos resultados da presente revisão, pode-se afirmar que este trabalho permitiu fazer um levantamento das produções científicas acerca do assédio moral propiciado pelas condições e pela organização do trabalho, também conhecido como assédio organizacional, contribuindo para dar uma maior visibilidade ao tema, para que, cada vez mais, novos estudos levem em consideração tais aspectos presentes no ambiente de trabalho, possibilitando preencher possíveis lacunas. A problematização do tema permite refletir sobre

os diversos fatores que implicam em assédio moral dentro de uma organização, bem como, buscar novas formas de combatê-lo.

## 5. REFERÊNCIAS

- ABRAHÃO, Júlia. et al. Introdução à ergonomia: da prática à teoria. São Paulo: Blucher, 2009.
- BEZERRA, Claudia de M.; MINAYO, Maria C. de S.; CONSTANTINO, Patrícia. Estresse ocupacional em mulheres policiais. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 18, n. 3, p. 658-666, 2013.
- BORSOI, Izabel C. F.; RIGOTTO, Raquel M.; MACIEL, Regina H. Da excelência ao lixo: humilhação, assédio moral e sofrimento de trabalhadores em fábricas de calçados no Ceará. *Cadernos de Psicologia do Trabalho*, v. 12, n. 2, p. 173-187, 2009.
- CARDOSO, Ana C. M. O trabalho como determinante do processo saúde-doença. *Tempo Social, revista de sociologia da USP*, v. 27, n. 1, p. 73-93, 2015.
- ELGENNENI, Sara de M.; VERCESI, Cristiane. Assédio mora no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Rev. Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 9, n. 1, p. 68-85, jan./jun., 2009.
- FERREIRA, João B. et al. Situações de assédio moral a trabalhadores anistiados políticos de uma empresa pública. *Psicologia em Revista*, Belo Horizonte, v. 12, n. 20, p. 215-233, dez. 2006.
- FREITAS, Maria E.; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida . Assédio Moral no Trabalho. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- FINAZZI-SANTOS, Marcelo A.; SIQUEIRA, Marcus V. S. Considerações sobre trabalho e suicídio: um estudo de caso. *Ver. Brás. Saúde ocup.*, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 71-83, 2011.
- FORTINO, Sabine. Processo de vulnerabilização e danos ao ofício: a modernização do trabalho em questão. *Rev. Bras. Saúde ocup.*, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 213-224, 2012.
- FREIRE, Paula A. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. *Trab. Educ. saúde*, Rio de Janeiro, vol. 6, n. 2, jul/oct, 2008.
- LIMA, Cristiane Q. B. et al. Assédio moral e violências no trabalho: caracterização em perícia judicial. Relato de experiência no setor bancário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 39, n. 129, p. 101-110, 2014.
- MACHADO, Leila de F.; MUROFUSE, Neide T.; MARTINS, Julia T. Vivências de ser trabalhador na agroindústria avícola dos usuários da atenção à saúde mental. *Saúde Debate*, Rio de Janeiro, v. 40, n. 110, p. 134-147, jul./set. 2016.
- MENDES, Karina D. S.; SILVEIRA, Renata C. C. P.; GALVÃO, Cristina M. Revisão Integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm.*, Florianópolis, v. 7, n. 4, p. 758-64, out./dez. 2008.

- NUNES, Thiago, S.; TOLFO, Suzana da R. A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado – GeSec*, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 90-118, jul./dez., 2013.
- NUNES, Thiago, S.; TOLFO, Suzana da R. O assédio moral no contexto universitário: uma discussão necessária. *Revista de Ciências da Administração*, v. 17, n. 41, p. 21-36, abr. 2015.
- OLIVIER, Marilene; PEREZ, Cristiani S.; BEHR, Simone da C. Trabalhadores afastados por transtornos mentais e de comportamento: o retorno ao ambiente de trabalho e suas consequências na vida laboral e pessoal de alguns bancários. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 15, n. 6, art. 2, p. 993-1015, Nov./dez. 2011.
- PIONER, Lucas M. Trabalho precário e assédio moral entre trabalhadores da estratégia de saúde da família. *Rev. Brás. Med. Trab.*, v. 10, n. 1, p. 113-20, 2012.
- RIGOTTO, Raquel M.; MACIEL, Regina H.; BORSOI, Izabel C. F. Produtividade, pressão e humilhação no trabalho: os trabalhadores e as novas fábricas de calçados no Ceará. *Rev. Brás. Saúde ocup.*, São Paulo, v. 35, n. 122, p. 217-228, 2010.
- SALERNO, Vera L.; SILVESTRE, Mirian P.; SABINO, Marcos O. Interfaces LER/Saúde Mental: a experiência de um Centro de Referência em Saúde do Trabalhador do Estado de São Paulo. *Rev. Brás. Saúde ocup.*, São Paulo, v. 26, n. 123, p. 128-138, 2011.
- SILVA, Edil F. da; OLIVEIRA, Keila K. M. de; ZAMBRONI-DE-SOUZA, Paulo C. Saúde mental do trabalhador: o assédio moral praticado contra trabalhadores com LER/DORT. *Rev. Brás. Saúde ocup.*, São Paulo, v. 36, n. 123, p. 56-70, 2011.
- SOBOLL, Lis A. P. Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. 238 p.
- VENCO, Selma. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v. 32, n. 114, p. 7-18, 2006.