

O PAPEL DAS OUVIDORIAS FRENTE AO ASSÉDIO MORAL

*Karla Júlia Marcelino

Maria do Rosário Lapenda

Introdução

Esse artigo tem por objetivo analisar o papel das Ouvidorias frente ao Assédio Moral. Para tanto fizemos uma revisão bibliográfica e trouxemos um estudo de caso.

Nesta era globalizada, as Organizações enfrentam enormes desafios para que não haja a desumanização das relações de trabalho, quando metas pactuadas nem sempre estão em consonância com a capacidade de produção de suas equipes. Se não é fácil coadunar a lógica de resultados com um ambiente humanizado, a sociedade precisa que cada vez mais os Órgãos públicos funcionem melhor e prestem consequentemente serviços de qualidade.

*Karla Júlia Marcelino é Assistente Social, atualmente trabalha na Secretaria da Controladoria Geral do Estado. Tem especialização em: Gestão Pública (FGV); Serviços Sociais e Políticas Públicas da Universidade Federal de Pernambuco-UFPE; Intervenção Psicossocial à Família no Judiciário - UFPE; Psicologia Social e Organizacional - Unisla/Portugal. Implantou a Ouvidoria Geral do Estado de PE. Ministra palestras sobre Ouvidoria, Planejamento Estratégico, Ética, Assédio Moral e Gestão Comportamental. Vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman e da Seccional de Pernambuco.

Maria do Rosário Lapenda é servidora, Psicóloga e Ouvidora Central da Universidade de Pernambuco-UPE. Atualmente é presidente da Associação Brasileira de Ouvidores ABO – PE, com especialização em: Psicologia Organizacional pelo Conselho Regional de Psicologia; Saúde Pública pela Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças-FENSG e Dinâmica de Grupo pelo Centro de Dinâmica de Grupo CDG.

O ambiente de trabalho deveria proporcionar ao trabalhador as condições necessárias para o seu desenvolvimento moral e intelectual, possibilitando-lhe ampliar a sua visão de mundo, estimulando-o no desenvolvimento de qualidades humanas e o compartilhamento de conhecimentos imprescindíveis para a melhoria das relações de trabalho e o alcance dos resultados desejáveis.

O Clima Organizacional reflete a atmosfera psicológica na qual os servidores compartilham e vivenciam experiências no cotidiano profissional e que influencia diretamente a motivação, a efetividade e compromisso desses trabalhadores.

Segundo Rabaglio, (2008, p.8) “Gestão é o ato de gerir, de administrar. São os meios através dos quais se gerem uma equipe, uma instituição, um projeto, uma empresa”. Não bastam habilidades técnicas e conceituais, são necessárias também habilidades humanas a um gestor. Psicólogos especialistas em relacionamento humano destacam que:

- . Grande parte do nosso trabalho é feita por meio de contato com os outros, quer como indivíduos, quer como grupo.
- . A eficiência em lidar com outras pessoas é muitas vezes prejudicada pela falta de habilidades, de compreensão e de trato interpessoal.
- . As pessoas que têm mais habilidades em compreender os outros e têm habilidades interpessoais são mais eficazes no relacionamento humano.

Infelizmente, percebe-se nitidamente a dificuldade de se relacionar em grupo numa sociedade capitalista e individualizada, cujos interesses imediatistas conflitam com os princípios de habilidades humanas. Embora o trabalhador seja o capital intelectual de uma organização, a sua importância está atrelada à sua capacidade de produção, e não a

valores como lealdade, compromisso, solidariedade, fraternidade e humanidade.

Na Cartilha de Assédio Moral publicada pela Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco (2011) consta que

O **assédio moral** constitui um dos temas que mais têm sido discutidos na atualidade, no que se refere ao trabalho e ao trabalhador, comprometendo a dignidade, as suas relações afetivas e sociais. É importante considerar que o assédio moral apresenta contornos especiais no serviço público, em razão da garantia da estabilidade do vínculo funcional. A falta de clareza e discernimento quanto às situações vivenciadas no ambiente de trabalho que se configuram como assédio requer uma maior divulgação do tema e possível prevenção. Acrescente-se também o receio de possíveis retaliações ou perseguições por parte das vítimas quando elas denunciam a situação de assédio moral nas Ouvidorias. Em face da difusão dessa prática, é relevante que o tema seja discutido por toda a sociedade e, especialmente, pelos servidores públicos, constituindo-se as Ouvidorias num canal de intermediação desse processo.

1. O que é assédio moral?

Estudos da Organização Internacional do Trabalho - OIT e da Organização Mundial da Saúde - OMS, realizados em países desenvolvidos, sinalizam que o assédio moral poderá se converter no principal problema do mundo globalizado, caracterizado como o "mal estar na globalização", atingindo o psicológico e emocional do cidadão, podendo desencadear ondas de depressão, angústia e outros danos psíquicos em expressivos segmentos de trabalhadores. A OIT (2003) descreve o assédio moral como o comportamento de alguém para rebaixar uma ou mais pessoas através de meios vingativos, cruéis, maliciosos ou humilhantes. São críticas repetitivas e desqualificações, isolando-o do contato com o grupo, difundindo falsas informações sobre ele.

Para a OMS, o assédio moral constitui o uso deliberado da força e do poder contra uma pessoa, grupo ou comunidade que cause ou tenha a possibilidade de causar lesões, morte, danos psicológicos, transtornos e privações.

Segundo Margarida Barreto (2013)

A reflexão sobre o assédio moral e a análise de várias situações diretamente relacionadas à organização do trabalho e à política de gestão demonstram que todo assédio moral é uma prática tanto institucionalizada, como organizacional.

Na Lei de no. 13.314, de 15 de Outubro de 2007, que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públicas, em seu Art. 2º,

“Considera-se prática de assédio moral, no âmbito da administração pública, toda ação repetitiva ou sistematizada praticada por agente e servidor de qualquer nível que, abusando da autoridade inerente às suas funções, venha causar danos à integridade psíquica ou física e à auto-estima do servidor, prejudicando também o serviço público prestado e a própria carreira do servidor público”. O cidadão poderá acessar a mencionada Lei no site da Ouvidoria Geral do Estado www.ouvidoria.pe.gov.br.

Apesar de ter sido promulgada em 2007, a Lei de Assédio Moral ainda permanece desconhecida pelo conjunto de servidores públicos em Pernambuco, necessitando ser amplamente difundida em todo o Poder Executivo Estadual.

Para se identificar um processo de Assédio Moral, elencaremos a seguir algumas de suas características:

- A intensidade da violência psicológica.
- O prolongamento no tempo, pois o episódio esporádico não o caracteriza.

- A intenção de ocasionar um dano psíquico ou moral ao empregado para marginalizá-lo no seu ambiente de trabalho.
- A conversão, em patologia, em enfermidade que pressupõe diagnóstico clínico dos danos psíquicos.
- A vítima escolhida é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante dos demais.
- Assediador adota comportamento de assédio moral. A vítima apresenta sinais de ter sido atingida. O assediador persiste no assédio moral. A vítima apresenta prejuízos na saúde e nas funções. A vítima é afastada ou afasta-se.
- A humilhação repetitiva e de longa duração interfere na vida do trabalhador de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade, relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental.

Alguns dos objetivos do assediador na prática do Assédio Moral:

- Desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo;
- Pressioná-lo a pedir demissão;
- Provocar sua remoção para outro local de trabalho;
- Fazer com que se sujeite passivamente a determinadas condições de humilhação e constrangimento, a más condições de trabalho.

Situações de assédio moral no ambiente de trabalho*:

- Dar instruções confusas e imprecisas.
- O bloqueio ao trabalho e a atribuição de erros imaginários.
- Ignorar a presença de funcionário na frente de outros.
- Pedir trabalhos urgentes sem necessidade.

- Mandar o trabalhador realizar tarefas abaixo de sua capacidade profissional.

*Margarida Barreto- Assédio moral: o risco invisível no mundo do trabalho/2004.

- Fazer comentários maldosos em público.
- Não cumprimentar.
- Impor horários injustificados ou forçar o trabalhador a pedir demissão.
- Impedir o trabalhador de almoçar ou conversar com um colega.
- Impor horários de trabalho injustificáveis ou mesmo forçar sua demissão.

O Assédio somente ocorre entre Superior e Subordinado?

Não. Embora a situação mais comum seja a do assédio moral partir de um superior para um subordinado, muitas vezes pode ocorrer entre:

.Funcionários de uma mesma hierarquia.

.Entre um subordinado (assediador) e um superior hierárquico (assediado).

.Entre um grupo (assediador) e um indivíduo (assediado).

.Um superior é agredido por subordinados.

2. O que não é assédio moral no ambiente de trabalho:

Na condição de gestor, a exigência de produtividade, o cumprimento de metas e horários, o zelo pelas condutas éticas no ambiente de trabalho estão dentro das suas atribuições, considerando que a palavra gestor vem do latim *gestoree* de um modo geral os dicionários

convergem para aquele que gere, dirige ou administra bens, negócios ou serviços. Considera-se servidor público, na condição de ofensor ou ofendido, abrangendo o titular de cargo efetivo ou comissionado e o empregado público.

No Estresse

O estresse profissional é comum na relação profissional, sobretudo quando é necessário atingir metas e resultados institucionais, desde que não cause constrangimentos ou humilhações injustificadas.

No conflito

Teoricamente, cada um dos protagonistas pode defender sua posição. Já no assédio moral no ambiente de trabalho observa-se uma relação dominante/dominado, na qual aquele que comanda o jogo procura submeter o outro até fazê-lo perder a identidade. Quando isto se passa no âmbito de uma relação de subordinação, transforma-se em um abuso de poder hierárquico, e a autoridade legítima sobre um subordinado se torna a dominação da pessoa.

As más condições de trabalho:

Trabalhar em um espaço exíguo, mal iluminado e sem estrutura não constitui um ato de assédio em si, salvo se um único funcionário for tratado especificamente assim ou se tais condições destinarem-se a desmerecê-lo.

As imposições profissionais:

O assédio moral no trabalho é um abuso e não pode ser confundido com decisões legítimas que dizem respeito à organização do trabalho, como transferências e mudanças de função, no caso de estarem de acordo com o contrato de trabalho. Da mesma maneira, críticas

construtivas e avaliações sobre o trabalho executado, contanto que sejam explicitadas, e não utilizadas com um propósito de represália, não constituem assédio, sendo natural que todo trabalho apresente um grau de imposição e dependência (HIRIGOYEN, 2002, p.34 e 35).

3. Conseqüências do Assédio Moral no ambiente de trabalho, segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE, 2013):

- ✓ Queda da produtividade e menor eficiência;
- ✓ Alteração na qualidade do serviço/produto e baixo índice de criatividade;
- ✓ Imagem negativa da empresa perante os consumidores mercado de trabalho;
- ✓ Troca constante de empregados implicando no acréscimo de despesas com rescisão, seleção e treinamento de pessoal;
- ✓ Ações trabalhistas decorrentes das rescisões, inclusive, com pedido de reparação de danos morais;
- ✓ Acidente de trabalho, dano aos equipamentos e doenças profissionais

O que a vítima deve fazer?

- ✓ Resistir: anotar com detalhes todas as humilhações sofridas (dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome do agressor, colegas que testemunharam, conteúdo da conversa e o que mais você achar necessário).
- ✓ Evitar conversar com o agressor, sem testemunhas. Sempre com colega de trabalho ou representante sindical.
- ✓ O assediado deverá informar os fatos ocorridos por escrito, à sua chefia imediata ou ao superior hierárquico do ofensor, indicando, se houver, as testemunhas do ocorrido, para instauração do respectivo processo administrativo.

- ✓ Exigir por escrito, explicações do ato agressor e permanecer com cópia de documento enviado ao D.P. ou R.H e da eventual resposta do agressor.

- ✓ Recomenda-se também procurar o sindicato, assim como: Ministério Público, Justiça do Trabalho, Comissão de Direitos Humanos e Conselho Regional de Medicina (ver Resolução do Conselho Federal de Medicina n.1488/98 sobre saúde do trabalhador).

- ✓ É importante buscar apoio junto a familiares, amigos e colegas, pois o afeto e a solidariedade são fundamentais para recuperação da auto-estima, dignidade, identidade e cidadania.

Possíveis questionamentos

- ✓ Uma única ofensa não caracteriza o assédio moral o qual se tipifica por condutas abusivas, vexatórias e humilhantes de forma repetitiva e prolongada no tempo.

- ✓ O assédio moral não é a mesma coisa que o assédio sexual. O assédio sexual é uma conduta tipificada como crime no Código Penal necessariamente tem como autor um superior hierárquico ou ascendente, visando uma vantagem ou favorecimento sexual. O assédio moral, ao contrário, ainda não está tipificado como crime no Código Penal, bem como, não visa obter uma vantagem sexual, mas sim, desestabilizar emocionalmente a vítima, a fim de que desista do emprego.

- ✓ Existem alguns sintomas comuns nessas pessoas, como por exemplo: crises de choro, insônia ou sono excessivo, dores de cabeça, tonturas, aumento da pressão arterial, dores generalizadas, sentimento de inutilidade, depressão, etc. Em casos extremos pode levar a vítima à tentativa de suicídio ou à morte.

✓ É importante que a vítima anote todas as atitudes do assediador tais como: dia, hora, local e se alguém presenciou a cena. É importante que guarde eventuais provas escritas do assédio moral, ou seja, bilhetes com xingamentos, ofensas por escrito, etc. Também é de extrema importância o depoimento de testemunhas que presenciaram as condutas do assediador ao longo do tempo.

✓ O assédio moral pode ser praticado por qualquer colega de trabalho. Embora a situação mais comum seja a do assédio moral partir de um superior para um subordinado, muitas vezes pode ocorrer entre colegas de mesmo nível hierárquico ou mesmo partir de subordinados para um superior, sendo este último caso, entretanto, mais difícil de se configurar.

✓ É recomendável que a pessoa leve o caso ao conhecimento dos superiores hierárquicos do assediador e/ou aos Recursos Humanos do Órgão, ou seja, a pessoa inicialmente deve tentar resolver o caso amigavelmente. Caso nenhuma atitude seja tomada pelo Órgão no sentido de acabar com o constrangimento, a vítima deve procurar uma Ouvidoria pública, para as providências cabíveis.

4. Papel das Ouvidorias frente ao Assédio Moral:

A seguir apresentaremos um case registrado na Ouvidoria de uma Organização:

“Venho aqui denunciar a atitude do professor do ... que vem tendo comportamento desrespeitoso com a turma de Enfermagem do 2º período. Através de comentários maldosos e injuriosos sobre a profissão, o professor age com soberba e superioridade com os alunos. Primeiramente rebaixando os profissionais enfermeiros

que usam o instrumento de trabalho estetoscópio afirmando não terem capacidade para isso, assim como o procedimento de anamnese, alegando ser também uma competência médica e que os profissionais de Enfermagem nunca seriam capazes de usar e aplicar esses instrumentos. Outro comentário foi a questão de afirmar na frente dos alunos que os enfermeiros nunca teriam capacidade de prescrever medicações, o que contrapõe a portaria de número 2.488 de 21 de outubro de 2011 que regulamento o profissional enfermeiro a prescrever medicações na Atenção Básica. Outro comentário foi o de que médico sem residência era um enfermeiro graduado, ou seja, nada. Outro comentário muito ofensivo foi o de comparação com a classe médica, ou seja, ora desmerecendo, afirmando coisas sem de fato conhecer o exercício profissional da mesma. Gostaria de que fosse tomada uma atitude no tocante a isso, pois esse professor está precisando de uma reciclagem. Numa academia, e nos dias de hoje não se pensa mais assim sobre a Enfermagem, que é pautada no rigor científico e intelectual, não se pode denegrir a imagem de uma classe, dos alunos e professores dessa forma!"

Não é fácil para o servidor formular uma denúncia de Assédio Moral na sua organização. O medo em sofrer uma retaliação em decorrência de sua denúncia formulada, o descrédito quanto à uma necessária apuração por parte do próprio Órgão, a dificuldade em reunir provas para uma possível apuração, assim como o receio das testemunhas em testemunhar são alguns fatores que prejudicam o registro de manifestações sobre Assédio Moral. Acrescente-se ainda o desconhecimento por parte das equipes das Ouvidorias que dificultam as orientações necessárias aos trabalhadores de sua própria Organização.

Observa-se que no banco de dados de uma Ouvidoria é comum o assunto Assédio Moral ser desdobrado em vários outros assuntos como Má conduta do Gestor, Abuso Moral, Reclamação do

atendimento, etc. A tipificação do assunto requer clareza por parte da própria equipe ao registrar a manifestação, considerando que a falta de informações precisas, a ausência de um maior detalhamento dos fatos e possíveis provas poderá levar ao arquivamento da própria denúncia formulada. Uma denúncia ao ser registrada numa Ouvidoria não deverá ser fundamentada pela subjetividade, ou seja, baseada apenas em sentimentos ou no próprio ponto de vista pessoal, sendo a denúncia uma comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública estadual. O grau de prioridade de uma denúncia deverá sempre ser alta no seu banco de dados, surgindo a dificuldade do cumprimento de prazos por parte das áreas demandadas, assim como o próprio denunciado admitir que esteja praticando o Assédio Moral.

Não cabe à Ouvidoria emitir parecer sobre a veracidade ou não da denúncia formulada, mas sim a devida orientação sobre o tema e o necessário registro da denúncia. Quando a manifestação é encaminhada de forma anônima, através de e-mail ou mesmo do site, torna-se impossível à Ouvidoria entrar em contato com o denunciante. No atendimento presencial ou através do 0800 (quando este último existe) é possível à equipe técnica esclarecer ao denunciante as opções pelo anonimato, a sigilosidade ou a identificação da manifestação. Por não ser uma “resolvedoria”, a Ouvidoria terá um papel claro: intermediar junto à gestão a demanda encaminhada pelo cidadão, neste caso o próprio servidor, e cobrar da área denunciada os procedimentos adotados e a necessária resposta ao denunciante. Portanto, a Ouvidoria não atua como correição (papel da Corregedoria) ou na fiscalização (ação peculiar ao Ministério Público), mas poderá subsidiar uma possível instauração de um Processo Administrativo Disciplinar. Para tanto, o teor da manifestação deverá apresentar o detalhamento recomendável, contendo informações precisas e sujeitas a uma possível apuração.

Salienta-se ainda que a Ouvidoria não deverá ser a primeira instância de recebimento da denúncia. Recomenda-se que o assediado, em não conseguindo resolver a questão do Assédio na esfera individual, faça o devido registro por escrito da denúncia e a encaminhe para uma chefia superior hierárquica ou para a área de Recursos Humanos de sua Organização para as providências necessárias. O gestor máximo deverá estar ciente, considerando que essa denúncia poderá ser encaminhada a outra esfera de Poder e o próprio Órgão vir a ser notificado judicialmente.

5. Uma política de combate à prática de Assédio Moral na Organização:

Recomenda-se ser preferível atuar a nível de prevenção do que combater uma prática já instalada no ambiente organizacional. Tornar o ambiente de trabalho mais humanizado, no qual o capital humano seja devidamente reconhecido em todos os níveis organizacionais é um premente desafio na atualidade. Neste sentido, uma ação intersetorializada envolvendo as diversas áreas com o objetivo de disseminar uma política de combate à prática de Assédio Moral propiciará a participação do conjunto de trabalhadores como agentes multiplicadores da referida política dentro da própria Organização. E a Ouvidoria, pela sua importância estratégica junto à gestão, propiciará relatórios gerenciais contendo dados estatísticos que darão maior visibilidade sobre a prática do Assédio Moral.

6. Considerações Finais

Disseminar o combate à prática do Assédio Moral na Organização possibilitará um ambiente de trabalho mais saudável e humanizado, no qual os trabalhadores possam alcançar resultados sem que tenham que

vivenciar situações humilhantes/vexatórias, decorrentes de condutas abusivas por parte de chefias ou colegas de trabalho.

As Ouvidorias exercem um papel estratégico na gestão quando possibilita estabelecer um canal de intermediação entre os servidores e a Organização, apresentando através de seus relatórios gerenciais dados estatísticos e parecer técnico quanto à reincidência da prática do Assédio Moral e outros assuntos diretamente relacionados à prestação dos serviços prestados pela Organização, bem como sugestões para a não reincidência de tais denúncias .

7. Referências Bibliográficas

.Cartilha de Assédio Moral no ambiente de trabalho. Prejuízos causados por condutas profissionais abusivas e vexatórias. Disponível em www.ouvidoria.pe.gov.br. Acesso em 09.10.2015.

.Chiavenato, Idalberto. Administração: teoria, processo e prática. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007, p. 69 e 388.

.Hirigoyen, Marie France, Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. São Paulo: Ed. Bertrand do Brasil, 2002.

.Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007. Disponível em www.ouvidoria.pe.gov.br. Acesso em 09.10.2015.

.Margarida Barreto- Assédio moral: o risco invisível no mundo do trabalho/2004.

.Rabaglio, Maria Odete. Gestão por competência: ferramentas para atração e captação de talentos humanos. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008, p.9.

.Seminário Compreendendo o Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. Ministério do Trabalho e Emprego (2010: São Paulo).Disponível em www.assediomoral.ufsc.br/?page_id=416. Acesso em 09.10.2015.