

DANIELA FILIPA MATEUS BRITO

Assédio Moral no Local de Trabalho

o Caso dos Trabalhadores no Algarve



2018

DANIELA FILIPA MATEUS BRITO

Assédio Moral no Local de Trabalho
o Caso dos Trabalhadores no Algarve

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob orientação da
Professora Doutora Maria Margarida Nascimento Jesus



2018

Assédio Moral no Local de trabalho - o Caso dos Trabalhadores no Algarve

Declaração de autoria de trabalho

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Daniela Filipa Mateus Brito

[Daniela Filipa Mateus Brito]

Direitos de autor

©Copyright: (Daniela Filipa Mateus Brito)

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.

Agradecimentos

A vida ensinou-me que nem tudo pode ser perfeito, mas agradeço por tudo aquilo que tenho e construí até hoje, com a minha força, dedicação e ambição. Estas palavras tornaram-se a chave no concretizar de mais um sonho, o sonho de realizar o meu mestrado.

Ainda que haja dias difíceis, podem tornar-se especiais quando expressamos gratidão com o coração, quando acreditamos que tudo é possível.

Dizer “obrigada”, às vezes, não é suficiente para agradecer às pessoas que estão presentes na nossa vida, em momentos de tristeza e felicidade, em momentos que precisamos de um abraço amigo, de amparo, de uma carícia.

Por isso, expresso através das minhas palavras sinceras, o sentimento de gratidão que tenho para com essas pessoas que me ajudaram a tornar este sonho realidade.

Obrigada, minha querida orientadora, Professora Margarida, pela sua ajuda imprescindível e sem igual na elaboração desta dissertação. Para além da sua excelência profissional, sapiência científica, pelo seu rigor metodológico, a sua sabedoria, os seus conselhos, as suas palavras de ânimo, a sua disponibilidade e compreensão num momento delicado da minha vida demonstraram uma ternura natural que extravasa o seu dever de orientadora. Jamais irei esquecer o seu valioso contributo na minha formação. Terá para sempre um lugar muito especial no meu coração.

Obrigada, pai, mãe e mano por serem as melhores pessoas que poderia ter na vida, por me proporcionarem condições para concretizar este sonho de criança. Sem a vossa ajuda, nada disto teria sido possível. Toda a vossa dedicação, inspiração, carinho e amor me tornaram naquilo que sou hoje. O vosso apoio foi essencial e muito especial. Obrigada por acreditarem que tudo daria certo. Tudo aquilo que sou hoje e serei amanhã devo a vocês.

Obrigada, Diogo, por seres meu namorado, melhor amigo e confidente. Obrigada por toda a paciência e por me encorajares quando mais precisei. Obrigada por me ajudares sempre, por não desistires de mim, mesmo nos dias mais difíceis. Obrigada por me ajudares a voar mais além.

Obrigada avó Antónia pela sua preocupação e carinho, os seus miminhos são incomparáveis.

Obrigada Tio Fernando, Tia Mónica, primo Luís Fernando e prima Andreia, pelo apoio e palavras certas, sem dia e sem hora. Foi fundamental a vossa presença nesta caminhada.

A todos aqueles que me acompanharam e acreditaram que conseguiria dedico este trabalho!

Resumo

Atualmente, o local de trabalho é um lugar cada vez mais pautado por conflitos pessoais e profissionais, originando por vezes, um fenómeno atroz e desumano, denominado por assédio moral no local de trabalho. Trata-se de um fenómeno bastante complexo e que tem suscitado interesse por parte de muitos investigadores.

A presente dissertação tem como tema de estudo o Assédio Moral no Local de Trabalho - o Caso dos Trabalhadores no Algarve. O seu objetivo principal consiste em caracterizar o fenómeno do assédio moral, cujas vítimas são os trabalhadores das empresas algarvias.

A metodologia utilizada consistiu na aplicação de um inquérito por questionário aos trabalhadores de algumas empresas/organizações situadas na região do Algarve, procurando obter respostas que permitissem atingir o principal objetivo da investigação. A metodologia é suportada numa aturada revisão à literatura sobre o tema do assédio moral no trabalho e sobre outros aspetos metodológicos relacionados com a elaboração do estudo empírico.

A amostra do estudo é constituída por 191 inquiridos, com uma idade média de cerca de 40 anos, a maioria é do sexo feminino (58.1%), solteiros ou casados e com habilitações ao nível do ensino secundário ou superior. A maior parte trabalha no setor privado com vínculo laboral de contrato sem termo e uma antiguidade média na empresa/organização de 4 anos.

Os resultados mostram que uma percentagem significativa de inquiridos já ouviu falar de assédio moral no trabalho e que, mais de metade já foi vítima deste terrível problema laboral. Foram identificados os comportamentos negativos de que as vítimas foram alvo, a sua duração e frequência, as modalidades de assédio mais comuns, o género mais afetado pelo problema, as reações por parte dos superiores/chefes, os sintomas apresentados e as reações dos assediados perante as situações de assédio vividas.

O estudo permitiu concluir que o assédio moral no trabalho se refere a um conjunto de comportamentos não éticos que atingem, repetidamente, a dignidade dos trabalhadores, tendo por objetivo afetar o seu bem-estar.

Palavras-chave: Assédio moral; Assediadores; Assediados; Causas; Consequências; Prevenção.

Abstract

Today, the workplace is increasingly marked by personal and professional conflicts, sometimes resulting in an atrocious and inhuman phenomenon, termed bullying in the workplace. This is a very complex phenomenon and has attracted interest from many researchers.

The present dissertation has as its theme Moral Workplace Harassment - the Case of the Workers in the Algarve. Its main objective is to characterize the phenomenon of moral harassment, whose victims are the workers of the Algarvian companies.

The methodology used was the application of a questionnaire survey to the workers of some companies / organizations located in the Algarve region, seeking to obtain answers that allowed to reach the main objective of the investigation. The methodology is supported by a thorough review of the literature on the subject of bullying at work and other methodological aspects related to the elaboration of the empirical study.

The sample of the study is made up of 191 respondents, with a mean age of about 40 years, the majority being female (58.1%), single or married and with qualifications at the secondary or higher education level. Most of them have permanent contract jobs in private sector and have a seniority in the company / organization of 4 years.

The results show that a significant percentage of respondents have heard of bullying at work and that more than a half have been victims of this terrible work problem. The types of negative behaviors against the victims, their duration and frequency, the most common harassment patterns, the gender most affected by the problem, the reactions by the superiors / bosses, the symptoms presented and the reactions of the beleaguered workers to the situations of harassment experienced were identified.

The study concluded that bullying at work refers to a set of unethical behaviors that repeatedly hit the dignity of workers aiming to affect their well-being.

Keywords: Harassment; Stalkers; Harassed; Causes; Consequences; Prevention.

Índice geral

Agradecimentos	III
Resumo	IV
Abstract	V
Índice de figuras	IX
Índice de tabelas	X
Lista de acrónimos e siglas	XI
Capítulo 1. Introdução	1
Capítulo 2. Revisão da literatura	6
2.1 Conceito de assédio moral	6
2.2 Evolução histórica do fenómeno assédio moral no local de trabalho	8
2.3 As diferentes terminologias de assédio moral	11
2.3.1 <i>Mobbing</i>	11
2.3.2 <i>Bullying</i>	13
2.3.3 <i>Harassment</i>	13
2.3.4 <i>Harcèlement Moral</i>	14
2.3.5 <i>Ijime</i>	14
2.3.6 <i>Acoso Moral/Acoso grupal</i>	15
2.4 Causas do assédio moral	16
2.5 Tipos de assédio moral	20
2.5.1 O assédio moral vertical descendente	20
2.5.2 O assédio moral horizontal	21
2.5.3 O assédio moral vertical ascendente	22
2.5.4 O assédio moral misto/combinado	23
2.6 Fases do assédio moral	24

2.7 Fatores determinantes do assédio moral	27
2.7.1 Quem são os assediadores?	27
2.7.2 Quem são os assediados?	32
2.7.3 Quem são as organizações?	34
2.8 Distinção entre assédio moral e outras situações (de não assédio)	36
2.9 Perspetiva legal do assédio moral no trabalho	41
Capítulo 3. Os efeitos do assédio moral nos trabalhadores	47
Capítulo 4. Medidas preventivas no combate ao assédio moral no local de trabalho.....	51
4.1 Formas de combate ao assédio moral no local de trabalho	51
4.2 Entidades nacionais que têm a cargo a prevenção e o combate ao assédio moral no local de trabalho	56
Capítulo 5. Investigação empírica.....	59
5.1 Metodologia.....	59
5.1.1 Justificação do questionário	60
5.1.2 Elaboração do questionário	62
5.1.3 População, amostra e obtenção dos dados.....	64
5.1.4 Tratamento estatístico dos dados	66
5.2 Análise e interpretação dos resultados	67
5.2.1 Caracterização dos inquiridos	68
5.2.2 Caracterização das empresas.....	69
5.2.3 O assédio moral no local de trabalho	70
5.3 Discussão dos resultados	95
Capítulo 6. Conclusões	102
Referências bibliográficas.....	109
Apêndice A – Questionário.....	118
Apêndice B – Pedido de colaboração no preenchimento do questionário	125

Apêndice C – Características de todos os inquiridos	126
Apêndice D – Características dos assediados	129
Apêndice E – Tabelas de contingência, testes do qui-quadrado e coeficientes de associação	132

Índice de figuras

Figura 2.1 Terminologias para o assédio moral no trabalho adotadas por diferentes países...	16
Figura 2.2 Assédio Moral Vertical Descendente.....	21
Figura 2.3 Assédio Moral Horizontal.....	22
Figura 2.4 Assédio Moral Vertical Ascendente.....	23
Figura 2.5 Moral Misto/Combinado.....	23
Figura 2.6 Comportamentos praticados pelos assediadores.....	30
Figura 2.7 Agrupamentos e dimensões de análise dos comportamentos praticados pelos assediadores.....	31
Figura 2.8 Legislação existente, a nível internacional, de combate ao assédio moral no trabalho.....	41
Figura 2.9 Efeitos/Sintomas do assédio moral na saúde dos trabalhadores.....	49
Figura 2.10 Mecanismos de proteção e boas práticas contra o assédio moral.....	53
Figura 5.1 Já ouviu falar de assédio moral no local de trabalho?.....	70
Figura 5.2 Acha que é ou já foi vítima de algum tipo de conduta atrás citada?.....	70
Figura 5.3 Se acha que foi alvo de alguns dos comportamentos atrás citados, há quanto tempo dura/durou essa situação?.....	77
Figura 5.4 Qual a frequência desses comportamentos?.....	77
Figura 5.5 Por quantas pessoas foi agredido?.....	78
Figura 5.6 Quem é ou quem são os agressores?.....	78
Figura 5.7 O(s) seu(s) agressor(es) é (são)?.....	79
Figura 5.8 Considera que o(s) seu(s) agressor(es) tem (têm) consciência do que está(ão) a fazer?.....	79
Figura 5.9 Já falou desta situação com alguém?.....	80
Figura 5.10 Caso tenha denunciado a situação junto dos seus supervisores ou de outros responsáveis da empresa/organização, qual foi a reação?.....	81
Figura 5.11 A violência de que foi vítima perturbou o seu trabalho?.....	81
Figura 5.12 Os seus colegas foram solidários consigo?.....	82
Figura 5.13 Diagrama de dispersão, reta de regressão e coeficiente de determinação entre as variáveis antiguidade e idade.....	88

Índice de tabelas

Tabela 5.1 – Caracterização dos inquiridos.....	68
Tabela 5.2 – Caracterização das empresas.....	69
Tabela 5.3 Ataques laborais: distribuição de tarefas.....	72
Tabela 5.4 Ataques laborais: condições de trabalho.....	72
Tabela 5.5 Ataques laborais: críticas.....	73
Tabela 5.6 Ataques laborais: direitos legais.....	73
Tabela 5.7 Ataques às relações sociais: isolamento.....	74
Tabela 5.8 Ataques às relações sociais: desconsideração.....	74
Tabela 5.9 Ataques às relações sociais: vida privada.....	74
Tabela 5.10 Ataques à saúde mental.....	75
Tabela 5.11 Ataques físicos.....	75
Tabela 5.12 Ataques verbais.....	75
Tabela 5.13 Ataques raciais, religiosos e políticos.....	76
Tabela 5.14 Ataques sexuais.....	76
Tabela 5.15 Com quem falou?.....	80
Tabela 5.16 Quais os principais sintomas que apresentou, depois de este problema ter ocorrido?.....	83
Tabela 5.17 Como reagiu às situações de que foi vítima?.....	84

Lista de acrónimos e siglas

ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho

CE - Comunidade Europeia

CEE - Comunidade Económica Europeia

CEMR - *Council of European Municipalities and Regions*

CGTP-IN - Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional

CITE - Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

CoESS - *Confederation of European Security Services*

CT - Código de Trabalho-

CUE - Conselho da União Europeia

EFEE - *European Federation of Explosives Engineers*

EPSU - *European Public Service Unions*

ETUCE - *European Trade Union Committee for Education*

HOSPEEM - *European Hospital and Healthcare, Employers Association*

IGF - Inspeção-Geral de Finanças

OIT - Organização Internacional do Trabalho

ONU - Organização das Nações Unidas

QAM - Questionário sobre Assedio Moral

UGT - União Geral dos Trabalhadores

Capítulo 1. Introdução

A globalização da economia, os avanços tecnológicos, as constantes mudanças no cenário das organizações, a expansão das relações humanas e a escalada da competitividade e flexibilidade no mundo do emprego têm provocado situações com consequências sociais e com riscos laborais, por vezes, muito graves. É o caso do fenómeno designado por assédio moral no local de trabalho considerado como um perigoso problema no mundo laboral.

É cada vez mais frequente a luta pela sobrevivência e sucesso das empresas motivada pelas mudanças que acontecem a nível do mercado e que tornam, por vezes, o ambiente de trabalho degradado, atroz e desumano.

Sabe-se que o assédio moral no local de trabalho remete para as primeiras relações laborais, mas este tema só começou a ser conhecido e estudado, sobretudo, a partir dos anos 80 do século passado e, posteriormente, nos anos 90 iniciaram-se os primeiros debates e pesquisas de forma mais aprofundada.

Devido às graves consequências provocadas por este fenómeno social na saúde física e psíquica das vítimas, nas organizações e na sociedade em geral, assiste-se à proliferação de estudos de vários investigadores de diversas áreas, com grande impacto no contexto sócio-laboral do século XXI.

O assédio moral acontece quando a vítima é sujeita a atos constrangedores, humilhantes e opressores com o objetivo de amedrontar, ferir e diminuir a sua autoestima de forma intencional e frequente. Na maioria dos casos, estes episódios acontecem sempre que existe abuso de poder por parte das chefias ou inveja e rivalidade por parte dos colegas.

Assiste-se, atualmente, a uma agudização da violência no mundo do trabalho, pela precariedade dos empregos e, conseqüentemente, os comportamentos abusivos no ambiente laboral multiplicam-se pelo que o assédio moral no trabalho atinge contornos que apelam a que sejam tomadas medidas preventivas que contribuam para dissipar ou mesmo até impedir as práticas ligadas a este fenómeno.

Desta forma, torna-se indispensável que exista uma maior preocupação com a conduta humana no meio organizacional, no sentido conseguir uma melhor gestão das empresas e das organizações coadjuvadas por um ambiente de trabalho sem hostilidades, medos e violências, resultando em empresas e organizações de sucesso e com ótimos colaboradores.

Para que um trabalhador se torne produtivo necessita, além de outros fatores, de um ambiente de trabalho tranquilo e sem conflitos. Porém, se o ambiente se torna hostil e os conflitos se agudizam, pode tornar-se extremamente penoso para os protagonistas que o vivenciam. O assédio moral no trabalho é o resultado de uma série de atitudes e comportamentos negativos que transformam o local de trabalho num ambiente de terror para a vítima. E a vítima pode ser qualquer um (Silva, 2012).

A pertinência deste estudo encontra motivos na relevância que o tema vem ganhando não só a nível internacional, mas também nacional. Em Portugal, em geral, a produção científica sobre este tema já detém contornos significativos, mas, no Algarve em particular, ela é inexistente. A escolha do tema deve-se também a uma razão individual, já que a autora do estudo foi vítima desta prática antiética e desumana no seu segundo contacto com o mundo laboral. Depois de pedir ajuda e denunciar a situação à Autoridade para as Condições do Trabalho, acabou por se demitir do local de trabalho e decidiu focalizar o seu interesse sobre esta temática na sua dissertação de mestrado.

O tema cativou-a pela sua singularidade e essencialmente por todo o mistério que envolve este fenómeno que fez despertar a curiosidade em o conhecer e aprofundar, com o objetivo de informar, sensibilizar e apoiar as vítimas. A realização deste estudo foi a forma que encontrou para conhecer as especificidades do tema e poder transmitir à sociedade que o problema do assédio moral existe, e é cada vez mais frequente. As vítimas não podem continuar caladas por medo de perder o emprego ou por medo de represálias, têm de denunciar e reivindicar os seus direitos junto das entidades competentes.

O problema que se pretende investigar e, eventualmente contribuir para a sua resolução/minimização, está relacionado com a problemática do assédio moral no local de trabalho, pelo que o tema central desta dissertação, que corresponde ao objetivo geral da mesma, consiste em caracterizar o fenómeno do assédio moral, cujas vítimas são os trabalhadores das empresas do Algarve. Os objetivos específicos, que se traduzem nas questões colocadas no inquérito por questionário aplicado aos trabalhadores na região do Algarve, constantes do estudo empírico, são os seguintes: saber se o inquirido conhece o fenómeno do assédio moral e se é ou já foi vítima de condutas assediadoras; averiguar os vários tipos de comportamentos hostis de que foi alvo; apurar a duração e a frequência desses comportamentos; saber quantos e quem foram os agressores; indagar o género dos agressores e se os mesmos têm consciência dos atos praticados; confirmar se o agredido denunciou tais atos e a quem; conhecer as reações dos responsáveis

das empresas/organizações ao tomarem conhecimento das situações de assédio; indagar se a violência ocorrida perturbou o trabalho e se os colegas foram solidários; conhecer os principais sintomas sentidos pelo agredido após os atos de violência e averiguar a reação dos trabalhadores em relação às situações de assédio que sobre eles incidiram.

A metodologia utilizada na investigação empírica consistiu na aplicação de um inquérito por questionário aos trabalhadores de algumas empresas/organizações situadas no espaço geográfico do Algarve, procurando obter respostas consideradas pertinentes acerca do tema, que permitissem atingir os objetivos da investigação. A metodologia é suportada numa aturada revisão à literatura sobre o tema do assédio moral no trabalho e sobre outros aspetos metodológicos relacionados com a elaboração do próprio estudo empírico.

Esta dissertação encontra-se estruturada em seis capítulos. O primeiro é constituído pela presente **Introdução** que apresenta uma primeira abordagem à temática, a pertinência e os objetivos da investigação, a metodologia utilizada, bem como a estrutura e o conteúdo do trabalho.

O capítulo 2, intitulado **Revisão da literatura** é o resultado de uma profunda revisão à literatura sobre o assédio moral no local de trabalho e destina-se a apresentar o enquadramento teórico do tema, permitindo aferir os conceitos e os desenvolvimentos teóricos mais importantes relacionados com esta temática.

Encontra-se estruturado em nove secções. A primeira debruça-se sobre o conceito de assédio moral na perspectiva de vários investigadores e promove uma reflexão sobre os seus pressupostos. A segunda secção descreve o desenvolvimento do fenómeno ao longo do tempo, apresentando uma breve resenha histórica sobre a sua origem, evolução e situação atual. Na terceira secção são descritas as diferentes terminologias que o fenómeno do assédio moral pode assumir nos vários países, com um enfoque principal na origem e formação das várias nomenclaturas.

A quarta secção apresenta as principais causas associadas ao fenómeno em estudo, bem como as situações que podem aumentar a probabilidade da existência de assédio moral no trabalho e os fatores de risco para que tal fenómeno aconteça (individuais, interpessoais, grupais, socioeconómicos/culturais). A quinta secção descreve os tipos do assédio moral no local de trabalho, distinguindo-se em três modalidades distintas: o assédio moral vertical (ascendente e descendente), o assédio moral horizontal e o assédio moral misto/combinado.

A sexta secção descreve as várias fases ou etapas em que se desenrola o complexo processo de assédio moral, na perspetiva de vários autores que se debruçaram sobre o tema. A sétima secção permite conhecer os fatores determinantes do assédio moral: assediado, assediador e organização, tentando traçar um perfil que descreva os protagonistas do fenómeno.

A oitava secção esclarece e identifica alguns comportamentos que podem ser confundidos com o verdadeiro fenómeno de assédio moral (*e.g. stress*, conflito, agressividade dos gestores, agressões físicas e verbais, outras formas de violência: extrema e sexual, más condições de trabalho e constrangimentos pessoais). A nona e última secção retrata a perspetiva legal do assédio moral no trabalho, apresentando uma breve abordagem à regulamentação jurídica existente a nível internacional em geral e, mais particularmente, em Portugal.

Os capítulos 3 e 4 resultam também de uma revisão à literatura, mas sobre aspetos mais específicos do tema, nomeadamente no que diz respeito aos efeitos do assédio moral nos trabalhadores que são vítimas deste fenómeno e sobre as medidas preventivas que devem ser tomadas para o combater.

Os efeitos do assédio moral nos trabalhadores que constitui o capítulo 3 apresenta os principais efeitos/consequências que o assédio moral provoca na saúde e na qualidade de vida dos trabalhadores bem como os sintomas mais frequentes sentidos pelos mesmos.

O capítulo 4 designado por **Medidas preventivas no combate ao assédio moral no local de trabalho** é constituído por duas secções. A primeira aborda as formas de combate ao assédio moral no local de trabalho, seguidas dos seus princípios orientadores e dos mecanismos de proteção e boas práticas contra o mesmo, tanto para a organização como para o trabalhador. Na segunda secção apresentam-se as entidades nacionais que têm a cargo a prevenção e o combate ao assédio moral no local de trabalho: Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), Inspeção-Geral de Finanças (IGF), União Geral dos Trabalhadores (UGT) e a Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP-IN).

O capítulo 5 expõe a **Metodologia da investigação empírica**, onde se descreve pormenorizadamente: 1) a justificação da metodologia usada, com destaque para o instrumento de recolha de dados, bem como a descrição dos objetivos da investigação; 2) a justificação do questionário utilizado; 3) a indicação da população alvo do estudo, tipo de amostra utilizada e forma de obtenção dos dados; 4) o tratamento estatístico a que os dados foram submetidos; 5) a análise e interpretação dos resultados obtidos após o tratamento estatístico dos dados; 6) a

discussão dos resultados e, sempre que possível, a sua comparação com os resultados de outros estudos realizados no mesmo âmbito.

Finalmente, o Capítulo 6 é dedicado às **Conclusões** do trabalho realizado. Apresenta uma síntese dos principais aspetos resultantes da revisão à literatura, passando em seguida a expor as conclusões sobre o estudo empírico que permitem enunciar as principais características do fenómeno designado por assédio moral cujas vítimas são os trabalhadores do Algarve. Neste capítulo apontam-se, ainda, algumas sugestões para futuras investigações.

Como última nota informa-se que em termos formais a elaboração desta dissertação obedeceu ao Guião para trabalhos de mestrado das autoras Renda, Perdigão e Baleiro (2017) aprovado pelo Conselho Técnico Científico da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve em 12 de julho de 2017.

Capítulo 2. Revisão da literatura

O primeiro capítulo teve como propósito iniciar uma primeira abordagem ao tema do assédio moral no local de trabalho, justificar a pertinência do estudo e clarificar os seus objetivos, bem como apresentar a estrutura e o conteúdo do trabalho.

O presente capítulo tem como principal objetivo apresentar o enquadramento teórico do tema em estudo, traduzindo-se no resultado de uma aturada revisão à bibliografia existente sobre o mesmo. O assédio moral no local de trabalho é um fenómeno antigo, complexo e cada vez mais frequente no mundo do trabalho tendo-se tornado, recentemente, um assunto de elevado interesse para muitos investigadores. Pretende-se assim clarificar este fenómeno, referindo os desenvolvimentos teóricos mais importantes realizados sobre o mesmo.

Este capítulo encontra-se estruturado em nove secções: a primeira debruça-se sobre o conceito de assédio moral, a segunda descreve a evolução histórica do fenómeno, a terceira mostra as diferentes terminologias que a expressão pode assumir, a quarta e a quinta secções clarificam as causas e os tipos de assédio moral no local de trabalho, respetivamente, a sexta e a sétima secções informam as fases do assédio moral e os fatores determinantes deste problema laboral, a oitava secção faz a distinção entre as situações de assédio moral e outras situações que não devem ser confundida com este fenómeno e a nona secção apresenta a perspetiva legal relativa a este tipo de comportamentos intimidativos, hostis, degradantes e humilhantes no local de trabalho.

2.1 Conceito de assédio moral

Conhecido como um problema bastante antigo no meio organizacional, o assédio moral, fenómeno designado também como *mobbing* ou *bullying*, entre outras terminologias mais adiante explicitadas, tem tido cada vez mais importância junto das empresas e dos seus trabalhadores. Muitos autores que se têm debruçado sobre este tema distinguem-no pelo seu carácter processual, pela repetição e pela duração dos comportamentos.

Para se compreender melhor o conceito convém, antes do mais, entender o significado das duas componentes da expressão “assédio moral”. A palavra assédio, segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2018) significa “um comportamento desagradável ou incómodo a que alguém é sujeito repetidamente”, ou seja, assédio é um ato que só adquire significado pela insistência. A segunda componente da expressão conduz à perspetiva ética ou moral,

ou seja, ao conjunto de regras do comportamento humano aceites como válidas pela sociedade. Hirigoyen (2006, citada por Alves, 2011) refere que a escolha do termo moral envolve uma tomada de posição relativamente à noção de bem e de mal, do que é certo ou errado, do que é aceitável ou não na sociedade, pelo que, a noção de assédio moral implica uma tomada de decisão de que aquele assédio (comportamento) não é aceite, ele é considerado reprovável.

Numa perspetiva geral, o assédio moral é visto como um comportamento ou conjunto de comportamentos abusivos, que atentam contra a dignidade psíquica dos trabalhadores de forma extrema e prolongada. Os trabalhadores são submetidos a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de causar injúrias à sua personalidade e à sua dignidade com a intenção de deteriorar o ambiente de trabalho e/ou conduzir ao despedimento (Leymann, 1996; Hirigoyen, 2002; Barreto & Heloani, 2015).

Não existindo um conceito exclusivo de assédio moral no trabalho, apresentam-se, seguidamente, as definições de alguns investigadores que se debruçaram sobre o tema.

Hirigoyen (2002 p.14) refere-se ao assédio moral como “sendo qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento ou atitude), que atente, pela sua repetição ou pela sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o seu ambiente de trabalho”.

Barreto (2008, p. 29) caracteriza o conceito de acordo com as situações humilhantes que um trabalhador sofre no seu local de trabalho por parte do empregador ou dos seus colegas. Esta autora define o assédio moral no trabalho como 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 não éticas 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”.

Por sua vez, Leymann (1996) refere que o assédio moral engloba comunicações não éticas e hostis, dirigidas de forma sistemática, por um ou mais indivíduos, em direção a outro(s) indivíduo(s), que vem a ser colocado(s) em posição de difícil defesa. Acrescenta ainda, que as ações hostis devem ocorrer de forma frequente (pelo menos uma vez por semana) e por um longo período (no mínimo de seis meses), trazendo prejuízos psicológicos, psicossomáticos e sociais às vítimas dessas ações.

Torres *et al.* definem o conceito da seguinte forma:

O assédio moral é um conjunto de comportamentos indesejados percebidos como abusivos, praticados de forma persistente e reiterada podendo consistir num ataque verbal com conteúdo ofensivo ou humilhante ou em atos subtis, que podem incluir violência psicológica ou física. Tem como objetivo diminuir a autoestima da/s pessoa/s alvo e, em última instância pôr em causa a sua ligação ao local de trabalho. As vítimas são envolvidas em situações perante as quais têm em geral dificuldade em defender-se (2016, p. 5).

Hannabuss (1998) descreve, ainda, esta situação como sendo um problema, que persiste em existir escondido, uma vez que as vítimas não o admitem publicamente, por medo de represálias.

Apesar da existência de diversas definições de assédio moral no trabalho, existe concordância entre os vários autores quanto às consequências dos comportamentos associados a este problema, consequências físicas, psíquicas e morais, tanto para a vítima como para o seu rendimento na empresa e quanto ao seu caráter contínuo e sistemático. (Einarsen, 2000; Leymann, 1996; Battistelli, Amazarray & Kooler, 2011).

Torna-se, ainda, relevante salientar que seja qual for a definição, o fenómeno do assédio moral no ambiente de trabalho é o principal responsável por graves e irreversíveis doenças e alterações cognitivas, que acabam por conduzir as vítimas, por vezes, a situações de suicídio.

Logo, pode concluir-se que um dos principais objetivos deste fenómeno consiste em diminuir a autoestima da vítima afetando-a de tal forma que coloca em causa a sua ligação ao local de trabalho podendo provocar-lhe graves danos psicológicos (Avelino, 2016).

Em suma, é importante evidenciar que o assédio moral no local de trabalho pressupõe sempre (Barros, 2013):

- ✓ Atos com repetições sistemáticas;
- ✓ A sua intencionalidade (por exemplo, forçar a vítima a pedir a sua demissão);
- ✓ Duração dos atos (sejam eles em dias ou meses);
- ✓ Direção dos atos (escolha de uma pessoa a quem são dirigidos os atos);
- ✓ A degradação propositada das condições laborais do trabalhador.

2.2 Evolução histórica do fenómeno assédio moral no local de trabalho

As primeiras relações laborais trouxeram, em conjunto, a hierarquia e a privatização da propriedade onde o homem passou a ser objeto de exploração por outro homem. O progresso

do mundo cada vez mais globalizado e competitivo leva a que o indivíduo para conseguir alcançar o seu crescimento pessoal e intelectual, ser feliz, realizado e ascender socialmente tem que trabalhar cada vez mais. Com esse progresso, que para muitos se transformou em retrocesso, as relações de trabalho e a atividade laboral transformaram-se para alguns trabalhadores num autêntico tormento. O vislumbre pela produção exacerbada, a obtenção de elevados lucros e a competitividade fizeram com que alguns trabalhadores se sentissem num ambiente hostil, de medo e de opressão. É o emergir do fenómeno atualmente designado por assédio moral no trabalho.

Heloani (2004) refere que, apesar do fenómeno ser tão antigo que remete ao momento em que surgem as primeiras relações de trabalho, foi apenas nas últimas décadas que se tornou emergente quer no meio empresarial quer no meio académico.

O assédio moral pode ocorrer em qualquer lugar, seja em casa, na escola, no trabalho, entre familiares ou entre amigos. Segundo Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper (2003) este fenómeno surge associado a fatores culturais, pessoais e socioeconómicos e a variáveis relacionadas com a cultura organizacional. Segundo estes autores têm proliferado, nos últimos anos, os estudos realizados por diversos investigadores de vários países, sendo este assunto considerado como um flagelo social no mundo do trabalho.

Segundo Hirigoyen (2002) o fenómeno do assédio moral terá sido estudado pela primeira vez, na década de sessenta do século passado, pelo etnólogo Konrad Lorenz na área da Biologia, designando como *mobbing* o comportamento agressivo de grupos de pequenos animais, perante outros animais em situações de invasão do seu território. De acordo com a mesma autora, anos mais tarde, o médico sueco, Peter-Paul Heinemann realizou um estudo, em ambiente escolar, onde mostrou a existência de hostilidade entre crianças, quando uma criança tentava ocupar o lugar de outra, consumando comportamentos agressivos (Hirigoyen (2002).

Para Grazina e Magalhães (2012) foi, sobretudo, nos últimos 15 anos que o assédio moral no trabalho começou a ser alvo de preocupação e reconhecimento por todo o mundo, sendo considerado um problema social no mundo laboral, sobretudo, devido à divulgação pelos meios de comunicação de casos criminais de natureza moral, resultando em decisões judiciais. Os países mais desenvolvidos como a Inglaterra, a Alemanha e a Suécia foram palco de decisões desta natureza que mudaram a vida de muitos trabalhadores que sofreram de assédio moral no local de trabalho.

O fenómeno do assédio moral no local de trabalho foi abordado, pela primeira vez em 1984, pelo psicólogo e médico alemão Heinz Leymann, num ensaio científico publicado pelo *National Board of Occupational Safety and Health in Stokolm* o qual revela as consequências deste fenómeno, principalmente em termos psicológicos, quando uma pessoa é exposta a atos humilhantes no trabalho durante um certo período de tempo, por parte dos seus superiores ou dos colegas (Guedes, 2003 citado em Molon, s. d.).

Leymann é considerado o precursor dos estudos sobre o assédio moral no local de trabalho, denominando-o como *mobbing*. Foi a partir dos estudos deste autor, que as pesquisas sobre o assédio moral no trabalho passaram a ser realizadas por toda a Europa, tendo alguns países, nomeadamente, a Alemanha e a França, adotado algumas medidas para mitigar os efeitos do assédio moral nas vítimas, entre elas, atendimento médico específico (Molon, s. d.).

A divulgação das pesquisas de Leymann possibilitaram o aparecimento das primeiras estatísticas na Europa sobre a violência psicológica no trabalho. Em 1998 um estudo revelava que 8,1% dos trabalhadores europeus eram vítimas de vários tipos de assédio moral no trabalho (Molon, s. d.).

Em 1996, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), assumiu também grande preocupação com o fenómeno do assédio moral no local de trabalho e chamou à atenção para a exposição dos trabalhadores de vários países a situações consideradas como violência moral no trabalho que colocavam em causa a dignidade humana (Castro, 2011).

A psiquiatra, psicanalista e psicoterapeuta francesa Marie-France Hirigoyen, uma importante investigadora deste fenómeno, publicou, no final dos anos 90, o livro denominado *Le harcèlement moral: La violence perverse au quotidien*, sendo considerado uma obra de referência para muitos autores e citado em diversos estudos sobre o tema (e.g. Constantino, 2010; Verdasca, 2010; Verdasca & Pereira, 2011; Silva, 2012; Tomé, 2015; Sousa, 2016).

Progressivamente, este assunto ganhou destaque entre analistas e investigadores, alcançando proporções nacionais e internacionais. Os desenvolvimentos teóricos e trabalhos empíricos sobre o assédio moral no local de trabalho têm evoluído significativamente através de diversas investigações, efetuadas sobretudo, com a finalidade de explicar a ocorrência do fenómeno e aprofundar o conhecimento sobre o mesmo (Grazina & Magalhães, 2012).

Na secção seguinte, o assédio moral irá ser abordado de acordo com as diferentes terminologias de diversos países.

2.3 As diferentes terminologias de assédio moral

Os diferentes termos que definem este fenómeno são fruto das diferenças económicas, culturais, sociais e organizacionais de cada país, de cada cultura e, conseqüentemente, de cada autor que se debruçou sobre o tema. Pode mesmo acontecer que sejam usados termos iguais para abordar o tema, sendo que, muitas vezes os significados são diferentes, consoante cada país.

Hoel, Sparks e Cooper (2010) referem que a diversidade das terminologias usadas para descrever o fenómeno aumenta a dificuldade da sua abordagem.

Hirigoyen (2005, p. 85) argumenta, ainda, “as diversas terminologias remetem a diferenças culturais e organizacionais dos países e, de acordo com a definição adotada, os números apurados, em particular no que concerne ao número de pessoas vitimadas, podem variar e perder todo o significado”.

Com opinião idêntica Guimarães e Rimoli (2006, p. 184) esclarecem que “a diversidade de expressões obedece à variedade cultural e à ênfase que se deseja colocar sobre algum dos múltiplos aspetos que levam à violência psicológica no trabalho” e mais adiante referem que “a tentativa de definição e descrição deste fenómeno a nível universal se vê comprometida e exige uma aproximação progressiva e um intercâmbio de conhecimentos, teorias, estudos e práticas transculturais”.

Considera-se, assim, imprescindível, para caracterizar melhor o assédio moral no trabalho, conhecer as diversas terminologias que este fenómeno assumiu, na perspetiva de vários autores de diferentes países que se debruçaram sobre o assunto.

2.3.1 *Mobbing*

O termo *mobbing* foi usado pela primeira vez, na década de 80, por Heinz Leymann, na Suécia. Este autor introduziu o conceito para descrever as formas de assédio que ocorriam no seio organizacional. Mais propriamente, no ano de 1984, aparece a primeira publicação científica,¹ onde o termo *mobbing* surgia como uma forma de humilhação exercida no ambiente de trabalho.

A palavra *mobbing* de origem anglo-saxónica, deriva do verbo inglês *to mob* que, na língua portuguesa, significa atacar, cercar, rodear, maltratar, amotinar. Por consequência, o

¹ Divulgada pelo *National Board of Occupational Safety and Health in Stockholm*.

substantivo *mob*, de onde deriva o verbo, significa turba, multidão, plebe. Neste seguimento, *mobbing* viria a resultar num fenómeno de grupo que corresponde a perseguições coletivas e violência, que pode incluir a violência física. Segundo Leymann o *mobbing* provém de um conflito que evolui e degenera, sendo considerado como uma forma grave de *stress* psicossocial (Caniato & Lima, 2008).

Para Leymann,

Psychical terror or mobbing in working life means hostile and unethical communication which is directed in a systematic way by one or a number of persons mainly toward one individual. There are also cases where such mobbing is mutual until one of the participants becomes the underdog. These actions take place often (almost every day) and over a long period (at least for six months) and, because of this frequency and duration, result in considerable psychic, psychosomatic and social misery (1990, p. 120).

Na perspectiva de Hirigoyen (2005, pág. 85) o *mobbing* é definido como “as perseguições coletivas e as violências ligadas à organização, mas que podem incluir desvios que, progressivamente, transformam-se em violência física. Dessa forma é um fenómeno que ocorre em grupo, remetendo à conclusão de que seus métodos não são sempre muito evidentes”.

O psicólogo espanhol Iñaki Piñuel (Piñuel, 2003) faz também uma referência a esta terminologia na sua obra: “*Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*”, descrevendo como esta situação destrói a capacidade de trabalho e a resistência psicológica das vítimas. De acordo com este autor o *mobbing* traduz-se num ato deliberado e repetitivo de maltrato verbal e comportamental dirigido a um trabalhador, perpetrado por algum ou alguns elementos da organização que, agindo de forma cruel, pretendem aniquilá-lo ou destruí-lo psicologicamente, conseguindo assim, a sua saída da organização.

Em forma de conclusão, o autor refere que o objetivo principal do *mobbing* é “intimidar, diminuir, humilhar, amedrontar e consumir emocional e intelectualmente a vítima, com o objetivo de eliminá-la da organização ou satisfazer a necessidade insaciável de agredir, controlar e destruir que é apresentada pelo assediador que aproveita a situação organizacional particular (reorganização redução de custos, burocratização, mudanças drásticas, etc.) para canalizar uma série de impulsos e tendências psicopáticas” (Piñuel, 2003, p. 32).

Este termo foi sendo difundido noutros países europeus, entre os quais Alemanha, França, Reino Unido, Espanha e também Portugal.

2.3.2 Bullying

Esta terminologia provém do verbo inglês *to bully* que significa brutalizar, tratar com rudeza. Este termo começou por ser usado com o objetivo de descrever humilhações e ameaças que crianças, em grupo ou individualmente, praticavam contra outras crianças, contudo, esta expressão era também aplicada às agressões que ocorriam nas forças armadas, em atividades desportivas, na vida familiar e no mundo do trabalho.

O conceito de *bullying* no trabalho começou a ser difundido na Europa e a ser tema de investigação a partir dos anos 90 (Macambira, 2011).

Quando se consulta literatura acerca da violência no trabalho é muito comum que os termos *bullying* e *mobbing* sejam aplicados com o mesmo significado. Porém, o conceito de *bullying* é mais amplo, porque pode abranger comportamentos sarcásticos, de exclusão, de conotação sexual ou de agressão física (Hirigoyen, 2002).

Contudo, no que diz respeito ao número de assediadores e assediados, *bullying* e *mobbing* têm a mesma abrangência (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Ainda, Antunes (2012) descreve o conceito de *bullying* no local de trabalho como englobando violência psicológica, através de comportamentos ofensivos, tentativas vingativas, maliciosas, cruéis, humilhações a um indivíduo ou a um grupo de indivíduos no local de trabalho.

Esta terminologia é frequentemente usada na Inglaterra, Austrália e Irlanda.

2.3.3 Harassment

Este termo surge na década de 90 nos Estados Unidos da América com o objetivo de denominar o assédio moral no local de trabalho, em substituição do terror psicológico ou psicoterror que havia sido implementado por Leymann na década anterior. *Harassment* pretendia abranger a “ação de molestar ou aborrecer alguém insistentemente” (Pereira, 2009, p. 66).

Normalmente, estas ações são executadas contra membros que se encontram em situações de exclusão social, relativamente à idade, sexo, orientação sexual, raça, nacionalidade, religião ou qualquer outra característica pessoal. O seu desenvolvimento pode assumir um carácter persistente ou constituir um incidente isolado (UNISON,² 2016).

² UNISON é o segundo maior Sindicato do Reino Unido e foi criado em 1993. Este Sindicato representa e atua junto dos trabalhadores de vários serviços, de empresas públicas ou privadas com o objetivo de assegurar condições de trabalho dignas.

Pereira (2009) menciona ainda que esta terminologia adquire uma maior importância porque é, muitas vezes, associada ao assédio sexual e à violência física. Porém, por englobar apenas alguns comportamentos de assédio moral, foi considerado um conceito restrito e, por conseguinte, utilizado com menor frequência para descrever este problema (Pereira, 2009).

2.3.4 *Harcèlement Moral*

A expressão *harcèlement moral* foi utilizada pela primeira vez em França, na década de 90 pela psicoterapeuta Hirigoyen ao publicar a obra, já citada anteriormente, “*Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien*”. Depois desta publicação a investigadora chegou à conclusão que o assédio moral no local de trabalho se tornou uma preocupação social significativa. Para esta autora “Pessoas assediadas que sofriam em silêncio reataram a esperança; ousam agora exprimir-se e denunciar as práticas abusivas de que são objeto. Novas reivindicações estiveram na origem de vários movimentos sociais importantes, uma vez que os assalariados já não toleram as censuras ou os comportamentos que atinjam a sua dignidade. Exigem respeito” (Hirigoyen, 1999, p. 7).

Para Hirigoyen a expressão “*harcèlement moral*” pretendia descrever um processo de violência que se vivia no ambiente familiar e no trabalho.

2.3.5 *Ijime*

O termo *ijime* é usado no Japão para descrever as condutas negativas do assédio moral (Koga & Amaral, 2009). Traduzido para a língua portuguesa, este termo significa judiar e maltratar.

Este vocábulo começou por ser utilizado e valorizado pela forma como conseguia garantir os valores da sociedade japonesa pois a pressão psicológica sobre os indivíduos faria com que se tornassem mais fortes conseguindo distanciá-los do risco de fracasso. Este sentido foi reformulado mais tarde e este fenómeno passou a remeter para o rompimento familiar, depressão e suicídio.

Este fenómeno passou a observar-se também no ambiente escolar em que existia um regime disciplinar extremamente rígido, que incluía maus tratos por parte de professores, funcionários e colegas de turma sobre os mais fracos.

Posteriormente, estendeu-se também ao mundo do trabalho, instalando-se um regime quase militar no qual o empregador era considerado como o senhor absoluto e o trabalhador como o escravo, de forma a garantir uma maior produtividade (Koga & Amaral, 2009).

2.3.6 Acoso Moral/Acoso grupal

A expressão *acoso moral* é conhecida como síndrome do bode expiatório ou síndrome da expulsão do corpo estranho, na medida em que se dirige “às situações em que um sujeito é submetido a perseguição ou pressão psicológica por um ou vários membros do grupo a que pertence, com a cumplicidade ou a concordância do resto que aceita esta dinâmica como necessária à estabilidade e viabilidade do conjunto” (Pereira, 2009, p. 69)

As expressões *acoso moral* e *acoso grupal* são utilizadas quando se pretende caracterizar o assédio moral nos países de língua espanhola.

Para Hirigoyen a expressão *acoso moral* é definida como:

Una violencia insidiosa, fría, encubierta, tanto más violenta cuanto que es casi invisible. Se alimenta de pequeños ataques continuos, a menudo llevados a cabo sin testigos, a veces no verbales o ambiguos, al estar sujetos a una doble interpretación. Cada ataque aislado no se considera verdaderamente grave; lo que constituye la agresión es el efecto acumulativo de los micro traumatismos frecuentes y repetidos (2003, p. 40).

Silva (2012) refere, ainda, que quando estão em causa consequências psicológicas relacionadas com essas condutas é usual serem usados, também, os termos terrorismo psicológico ou psicoterror.

Segundo Saunders, Huynh e Goodman-Delahunty (2007) a difícil definição do conceito de assédio moral no local de trabalho acaba por dificultar a identificação deste fenómeno pelas vítimas e também a comparação de resultados nos estudos efetuados com o objetivo de prevenir este flagelo.

Todavia, pode afirmar-se que ainda não há um consenso sobre qual a terminologia que melhor descreve o assédio moral nas organizações. No entanto, todos os comportamentos não éticos, opressores e desumanos contra o(s) trabalhador(s) constituem atos deliberados ou inconscientes, que resultam num ambiente de trabalho desagradável a nível psicossocial e um sentimento de humilhação na(s) vítima(s) (Bowie, Fisher & Cooper, 2005).

A figura 2.1, que se segue, apresenta uma síntese das nomenclaturas apresentadas, e também outras de outros países, quando se referem ao fenómeno do assédio moral no local de trabalho.

País	Terminologia
Brasil	Assédio moral, assédio psicológico, <i>mobbing</i>
Espanha	<i>Mobbing, acoso moral, acoso psicológico, psicoterror laboral, acoso laboral, acoso social</i>
Estados Unidos da América, Países Nórdicos, Bálticos e da Europa Central	<i>Mobbing, Bullying, Work or Employee abuse</i>
França	<i>Harcèlement moral</i>
Inglaterra, Austrália e Irlanda	<i>Bullying, Bossing, Harassment</i>
Itália	<i>Molestie psicologiche, Vessazione</i>
Japão	<i>Murahachibu, Ijime</i>
Países Hispânicos	<i>Acoso moral, acoso psicológico, acoso grupal, acoso institucional, psicoterrorismo</i>
Portugal	Coação moral, assédio moral, assédio psicológico, terrorismo psicológico, <i>mobbing</i> .

Figura 2.1 Terminologias para o assédio moral no trabalho adotadas por diferentes países. Fonte: Adaptado de Fonseca (2011, p. 11).

2.4 Causas do assédio moral

As causas associadas ao assédio moral nas organizações são inúmeras e têm sido alvo de preocupação para os investigadores que têm estudado o tema e que pretendem dar o seu contributo para contornar e encontrar medidas preventivas de combate a este flagelo social.

A base de uma organização deve pautar-se por valores e padrões que serão imprescindíveis nas suas relações internas e externas, podendo ocorrer de forma mais explícita numas organizações do que noutras. Contudo, tem-se vindo a observar que, em alguns casos, as políticas organizacionais têm por base a negligência e a falta de transparência, descurando, assim, os seus valores. Assiste-se a uma cultura assente na competitividade e na obtenção de lucros exacerbados que, pelo egoísmo, pelo interesse e pela falta de cooperação, origina falta de respeito pelo ser humano, é como que um “vale tudo” pois esse respeito não existe e não se aceitam obstáculos à corrida pelos ganhos. (Teixeira, Munk & Reis, 2011).

As situações de assédio moral acontecem, sobretudo, nas organizações que têm uma liderança autoritária, por parte dos superiores hierárquicos ou mesmo dos colegas de trabalho, quando se trabalha sobre pressão ou quando acontecem problemas de difícil resolução que originam situações de *stress* e frustração. De uma forma geral, se a vítima tem familiares a seu cargo e o emprego é o único meio de subsistência, tem medo de enfrentar o problema por achar

que pode perder o emprego e aceita os atos cruéis executados contra si, impossibilitando-a de realizar os seus projetos e ser produtiva no trabalho. (Santos, Santos & Oliveira, 2009.).

Os mesmos autores referem, também, que quem assedia usa o seu poder de submissão como forma de punição, com o objetivo de oprimir os assediados. A título de exemplo, o assediador aproveita as reuniões ou situações em que estejam mais pessoas presentes e expõe o assediado, culpando-o de erros que muitas vezes até não existem. Neste sentido, o assediado sente-se julgado o que acaba por afetar a sua autoestima. Também é comum o assediador nunca enaltecer o bom trabalho dos subordinados.

Na ótica de Barreto (2004 citado por Teixeira, Reis & Santos, 2013) situações de assédio moral no trabalho só acontecem se houver consentimento por parte da própria organização.

Einarsen & Hoel (2008) confirmam que ainda existem organizações que recompensam os estilos autoritários dos assediadores de forma a aumentar o lucro e a produção da empresa. Nestes casos, os assediadores sentem-se protegidos pelos seus superiores hierárquicos e não sentem culpa quando praticam esses atos não éticos.

Tenta-se, de seguida, averiguar quais são as verdadeiras causas do assédio moral no trabalho.

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002) podem distinguir-se duas modalidades de assédio moral: a que resulta do agravamento de uma situação de conflito interpessoal e aquela em que a vítima não se encontra em nenhum conflito diretamente, mas em que, ainda assim, está exposta à violência do assediador.

De acordo com esta entidade os fatores que podem aumentar a probabilidade da existência de assédio moral no trabalho são os seguintes:

- ✓ Uma cultura organizacional que não reconhece os comportamentos assediantes como um problema;
- ✓ Modificações imprevistas na organização;
- ✓ Insegurança no emprego;
- ✓ Relações desagradáveis entre os trabalhadores e as chefias, bem como uma elevada insatisfação relativamente à liderança empresarial;
- ✓ Relações indesejáveis entre colegas;
- ✓ Trabalho excessivo;
- ✓ Uma política de pessoal deficiente;

- ✓ Elevados níveis de *stress* no trabalho;
- ✓ Conflitos ao nível dos cargos desempenhados.

A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002) aponta também que o assédio moral pode agravar-se devido a fatores individuais e pontuais, tais como a discriminação, a intolerância, problemas pessoais e consumo de droga ou álcool.

Alkimin (2005) destaca como principais causas para a existência de assédio moral no local de trabalho: lacunas na organização do trabalho, falhas na comunicação e informação interna, forte competitividade de forma a obter lucro, inexistência de uma política de relações humanas, inveja, ciúmes, rivalidades e até mesmo a perversidade que existe entre muitas pessoas.

Leymann (1996) também começou por afirmar que o assédio moral surge sempre a partir de um conflito individual, que se não for solucionado momentaneamente, pode gerar a estigmatização da pessoa e que um conflito individual se pode transformar num verdadeiro processo de assédio.

Por seu lado, Einarsen (2000) propôs um modelo teórico, segundo o qual a escalada do conflito resulta da interação de diversos fatores, nomeadamente:

- **Individuais:** relacionados com as características individuais quer da vítima, quer do agressor. Aqui devem ser consideradas as exigências e as expectativas à volta das funções, tarefas e responsabilidades que podem gerar momentos de *stress* e frustração dentro de um grupo de trabalho;
- **Interpessoais:** resultam das relações entre o agressor e a vítima e os mecanismos que a vítima utiliza para conseguir lidar com exigências externas ou internas excedendo os seus próprios recursos;
- **Grupais:** observados pela manifestação de condutas hostis de um determinado grupo para com a vítima, por não a considerar como pertença desse mesmo grupo;
- **Organizacionais:** relacionados com a organização do trabalho, a conceção de tarefas e a direção dos trabalhadores. Estes fatores estão associados a jovens trabalhadores que, muitas vezes, constituem uma ameaça à promoção ou à permanência do assediador na organização;
- **Socioeconómicos/culturais:** relacionam-se com aspetos como a cultura dos trabalhadores, fatores históricos, económicos e legais.

Dentro dos fatores individuais, é importante salientar que a inveja, a rivalidade ou a visibilidade do assediado são os fatores mais apontados como causa deste flagelo. (Araújo, 2009). Também determinadas características individuais, sociais e culturais do trabalhador podem torná-lo mais vulnerável no emprego, nomeadamente, juventude, tempo de permanência na organização, etnia, religião, preferência sexual, género, etc. (WorkSafe Victoria³ 2009).

Ainda na perspetiva de Cassitto *et al.*, (2003) uma cultura organizacional onde predomine um estilo de gestão discriminatório gera um clima de desconfiança e medo e o estilo de gestão que contribua para o aumento da competição entre os trabalhadores conduz à prática de assédio moral na organização.

Júnior e Mendonça (2015) realçam que, os motivos que podem estar na origem de situações de assédio no local de trabalho são a inveja em relação às competências profissionais do outro, a imaginação do agressor de que a vítima representa uma ameaça profissional, ambiente de trabalho competitivo, estilos autoritários de liderança, entre outros.

De forma mais sintetizada, Einarsen (1999) aponta quatro principais causas:

- ✓ Má organização do trabalho;
- ✓ Liderança deficiente;
- ✓ Posição da vítima (socialmente exposta);
- ✓ Baixo padrão moral da organização.

De uma forma geral, alguns autores (*e.g.* Hirigoyen, 1999; Einarsen, 1999; Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2002; Cassitto *et. al*, 2003) têm uma opinião unânime relativamente às principais causas do assédio moral no trabalho, entre elas destacam-se:

- Modificações súbitas a nível organizacional;
- Insegurança na organização;
- Relações insatisfatórias quer com colegas quer com chefias;
- Baixo nível de satisfação quanto à liderança organizacional;
- Exigências de trabalho excessivas;
- Inexistência de uma cultura organizacional;

³ Worksafe Victoria ou Victorian Workcover Authority é a autoridade legal do governo do estado de Victoria na Austrália que é responsável por assegurar um ambiente de trabalho seguro para os trabalhadores desse estado. A sua missão é trabalhar com a comunidade para oferecer segurança no trabalho, um atendimento de qualidade e promoção da segurança para trabalhadores e empregadores.

- Elevados níveis de *stress* relacionados com o trabalho;
- Discriminação;
- Intolerância;
- Consumo de estupefacientes;
- Problemas pessoais.

2.5 Tipos de assédio moral

Embora nem todos os estudos existentes sobre o assédio moral cheguem a um consenso sobre os vários tipos de assédio a maioria classifica-o em três modalidades distintas: o assédio moral vertical, o assédio moral horizontal e o assédio moral misto/combinado.

O assédio moral vertical subdivide-se ainda em descendente e ascendente.

2.5.1 O assédio moral vertical descendente

É considerado como a forma de assédio mais comum nas organizações e também aquela que acarreta maiores consequências para os trabalhadores. É praticado de cima para baixo, ou seja, a partir do superior hierárquico contra os seus subordinados.

Este tipo de assédio associa-se, geralmente, a relações de trabalho autoritárias, desrespeitosas e rígidas por parte do superior hierárquico contra o(s) empregado(s). Nestes casos, a hierarquia sente necessidade de rebaixar e humilhar o empregado para enaltecer o seu lugar dentro da empresa, abusando do seu direito e contribuindo para a degradação do ambiente de trabalho.

Hirigoyen (2002) justifica os casos de assédio moral vertical descendente como situações de abuso de poder de um chefe que, com medo de perder o controlo sobre a empresa, usa abusivamente da sua situação de superioridade para perseguir os seus subordinados.

Para Marques e Araújo (2015) o assédio moral vertical descendente subdivide-se ainda em três subtipos:

Assédio estratégico: direcionado para a demissão do empregado, em que a empresa não assume quaisquer obrigações e responsabilidades nos processos de despedimento.

Assédio institucional: considerado pelos gestores como um instrumento de gestão de pessoal, é aplicado a todo o universo de trabalhadores com vista à implementação de determinados procedimentos, incluindo a proibição de certos comportamentos, de forma a atingir melhores resultados de produção (Pereira, 2009). Na perspetiva de Calvo

(2013) neste subtipo de assédio o agressor é a própria pessoa jurídica que utiliza, para com os seus subordinados, uma política desumana de gestão para aumentar os lucros da empresa.

Assédio perverso: utilizado para a valorização do poder do agressor e para a destruição da vítima.



Figura 2.2 Assédio Moral Vertical Descendente. Fonte: Adaptado de Sousa (2016, p. 29).

2.5.2 O assédio moral horizontal

Este fenómeno ocorre entre os funcionários que ocupam a mesma posição ou cargo numa empresa. Considera-se que é também um dos problemas mais comuns nas organizações e pode ocorrer de forma individual ou coletiva.

Hirigoyen (2002) aponta como causas principais deste tipo de assédio: a competitividade, a discrepância salarial, a inveja exercida sobre o colega e sobre o seu trabalho ou preconceitos devido à religião, política ou raça.

Na mesma linha de pensamento, Guedes (2003 citado em Lisbôa, 2017 p. 11) enuncia que este fenómeno é “desencadeado pelos próprios colegas de idêntico grau na escala hierárquica. Os fatores responsáveis por este tipo de perversão moral são a competição, a preferência pessoal do chefe porventura gozada pela vítima, a inveja, o racismo, a xenofobia e motivos políticos, a vítima pode ser golpeada por um só colega ou por vários colegas de trabalho”.

Este tipo de assédio pode ocorrer quando, por exemplo, dois trabalhadores disputam entre si um determinado posto de trabalho ou uma categoria profissional.



Figura 2.3 Assédio Moral Horizontal. Fonte: Adaptado de Sousa (2016, p. 27).

2.5.3 O assédio moral vertical ascendente

É visto como um dos mais raros fenómenos no meio organizacional. Neste caso é o superior hierárquico que sofre situações de assédio por parte de um ou de vários subordinados.

Alkimim (2005) indica que estes casos de assédio ocorrem quando o superior hierárquico abusa dos seus poderes de chefia e adota posturas demasiado arrogantes e autoritárias de forma a aumentar a competitividade e a rivalidade entre os colegas de trabalho.

Pode suceder em situações em que os funcionários detêm informação sigilosa sobre a empresa ou até mesmo sobre o superior hierárquico e a utilizam-na como meio de chantagem para benefício próprio. Nalguns casos, estas ações retiram a autoridade aos superiores e estes acabam mesmo por pedir a demissão.



Figura 2.4 Assédio Moral Vertical Ascendente. Fonte: Adaptado de Sousa (2016, p. 28).

2.5.4 O assédio moral misto/combinação

Este tipo de assédio é uma combinação do assédio moral horizontal e do assédio moral vertical descendente. Ocorre quando o processo de assédio provocado por um colega de trabalho (assédio moral horizontal) se prolonga no tempo e a hierarquia nada faz para acabar com essa situação, tornando-se cúmplice da mesma, acabando a vítima por ser atacada, simultaneamente, pelos colegas de trabalho e pelo superior hierárquico. Considera-se que, neste tipo de assédio, o assediado pelos colegas e pelo superior hierárquico é culpabilizado pelo grupo de trabalho, o que o coloca numa posição de maior desconforto.

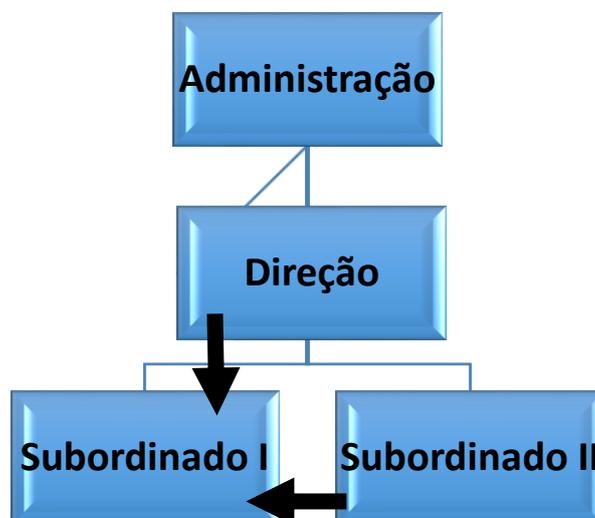


Figura 2.5 Moral Misto/Combinação. Fonte: Adaptado de Sousa (2016, p. 30).

Num dos estudos de Hirigoyen (2002) os resultados de um inquérito sobre o assédio moral no trabalho indicam que o tipo de assédio mais frequente é o assédio moral vertical descendente, seguindo-se o assédio moral misto e o assédio moral horizontal, sendo que, o assédio moral vertical ascende acontece com uma frequência muito reduzida.

2.6 Fases do assédio moral

O assédio moral no trabalho é um processo complexo que, de acordo com vários autores, se desenrola em várias fases ou etapas.

Para Giorgi (2010) o assédio moral no trabalho é um fenómeno interpessoal que decorre de uma interação entre, pelo menos, duas partes traduzindo-se numa exposição da vítima a atos sistemáticos e negativos, essencialmente, de índole psicológica perpetrados pelo(s) seu(s) agressor(es). Este autor afirma, ainda, que a vítima entra numa escalada de conflitos onde adquire uma posição de inferioridade tornando-se, facilmente, objeto de atitudes negativas e hostis por parte do(s) seu(s) agressor(es), que podem ser superiores hierárquicos ou colegas.

Leymann (1990) na sua investigação distinguiu quatro fases no processo de assédio moral:

1. **Incidentes críticos:** iniciam-se com um pequeno conflito que vai assumindo maiores dimensões numa escala de relacionamento negativo. Nesta fase, pode dizer-se que ainda não existe assédio moral propriamente dito, mas pode ser o início de um processo, que se não for travado, pode gerar uma escalada de violência;
2. **Assédio moral e estigmatização:** implica ser sujeito a comportamentos negativos diariamente ou num longo período de tempo. As pequenas tensões são transformadas em situações de abuso, podendo desencadear descrédito no contexto de trabalho. A intenção do grupo é “punir a pessoa” alvo do estigma através da manipulação agressiva;
3. **Gestão de Recursos Humanos:** quando a organização toma consciência da situação e decide atuar, o caso passa a ser visto como “oficial”. A maior parte das vezes, a tendência é para culpar a vítima. A partir desta fase a pessoa fica definitivamente “rotulada” e é através dos erros de atribuídos pelos colegas e pelas chefias que o fenómeno é interpretado, imputando-se a situação às características individuais da vítima (problemática, incompetente, conflituosa, etc.) e não ao ambiente de trabalho;

4. **Expulsão:** habitualmente, a vítima de assédio desenvolve patologias severas que a afastam do posto de trabalho fazendo com que se demita ou que seja dispensada pela organização.

Partilhando ideias semelhantes às de Leyman, Einarsen (1999) enumerou quatro fases para descrever o processo de assédio moral no local de trabalho:

1. **Fase dos comportamentos agressivos:** inicia-se com comportamentos de assédio pouco perceptíveis, indiretos, curtos e difíceis de identificar;
2. **Fase do comportamento de assédio:** a provocação passa a ser mais direta e explícita, hostilizando, isolando e desconsiderando progressivamente a vítima;
3. **Fase de estigmatização:** a fase anterior conduz a que a vítima desenvolva uma sintomatologia que a torna menos comunicativa, pois receia que ao apresentar qualquer comportamento mais ativo seja novamente violentada, o que pode desencadear acusações por parte dos outros colegas, como por exemplo, “limitado compromisso psicológico com o trabalho”, “não cooperar”, “reduzido de espírito de equipa”, etc. Estas situações podem levar a um afastamento progressivo dos colegas de trabalho que denotam um pior desempenho por parte da vítima como causa e não como consequência da situação.
4. **Fase de trauma severo:** é a última fase do processo em que a vítima chegou uma situação de enorme desgaste necessitando de apoio terapêutico, afastando-se ou sendo afastada do local de trabalho, devido ao seu estado debilitado de saúde a nível físico e psicológico.

Por sua vez, Hirigoyen (1999) contempla sete etapas distintas no processo de assédio moral:

1. **Recusar comunicação direta:** o conflito acontece de forma indireta, através de atitudes de desqualificação perante a vítima. Nada é dito de forma clara o que torna difícil a defesa da vítima;
2. **Desqualificar:** traduz-se numa forma de agressão subtil, através de linguagem não-verbal ou de críticas disfarçadas de brincadeiras, dificultando a sua contestação. A vítima, por vezes, tem dificuldade em perceber ou pensa estar a dar valor excessivo aos acontecimentos;

3. **Desacreditar:** consiste em exprimir breves insinuações, criar mal-entendidos, falsos argumentos, difamações, calúnias, etc., deixando a vítima fragilizada e com dificuldades em se defender, tornando assim mais fácil o processo de assédio.
4. **Isolar:** é a quebra de todas as ligações possíveis. Esta fase ocorre quando a vítima deixa de ser convidada para reuniões, é colocada num espaço físico isolado, é privada de informações, fica sem acessos privilegiados ao computador, etc., tornando assim a vítima mais frágil e desprotegida.
5. **Vexar:** acontece quando são dadas à vítima tarefas desnecessárias ou degradantes, objetivos impossíveis de concretizar, tarefas fora do horário normal, imposições para a execução urgente de tarefas que depois de realizadas não são valorizadas, entre outras.
6. **Empurrar o outro para cometer uma falta:** é uma forma artilosa de desqualificar o outro, em seguida criticá-lo para justificar a sua despromoção. Isto origina na vítima sentimentos negativos. Passa a ter uma má imagem de si própria deixando mesmo de acreditar nas suas capacidades. Muitas vezes, estas atitudes levam a vítima a revoltar-se e a ser agressiva o que faz com que o assediador se aproveite para justificar o seu comportamento de abuso.
7. **Assédio sexual:** tal como o assédio moral é um comportamento abusivo que pode ocorrer em diversas situações. Apesar de existirem traços comuns, o assédio moral e o assédio sexual são diferentes, podendo considerar-se que o assédio sexual é um passo para o assédio moral. Por norma, as mulheres são as mais atingidas e muitas vezes, pelos seus superiores hierárquicos. Os agressores aproveitam-se da sua posição de superioridade para afirmar o seu poder e considerar a mulher como seu objeto. Existem diversas modalidades de assédio sexual:
 - ✓ O assédio de género (a mulher é tratada de forma diferenciada só porque é mulher);
 - ✓ O comportamento sedutor;
 - ✓ A chantagem sexual;
 - ✓ A atenção sexual não desejada;
 - ✓ A imposição sexual;
 - ✓ O ataque sexual.

É importante referir que, em qualquer destas modalidades o assediador não admite a recusa da mulher e se tal acontecer, parte para agressões e humilhações que podem conduzir a episódios mais graves de assédio moral.

Serra (2005, citado em Araújo, 2009, p. 46) refere, ainda, que o assédio moral tem geralmente um antecedente conflituoso que se propaga em cinco fases:

1. O conflito;
2. As provocações psicológicas, rumores e hostilidade;
3. O envolvimento da administração;
4. A classificação como “pessoa difícil”;
5. O aparecimento de sintomas psicológicos.

2.7 Fatores determinantes do assédio moral

O assédio moral numa organização implica sempre a existência de três fatores que devem estar bem clarificados no processo, os quais são denominados por assediador, assediado e organização, sendo que este fenómeno pode acontecer em qualquer momento e a qualquer trabalhador de uma organização.

Não há ainda, um consenso no que concerne às características dos agressores, dos assediados e das organizações, levando, por isso, a que seja muito complexo traçar um perfil concreto que descreva na íntegra os protagonistas deste fenómeno.

Na opinião de Redinha (2003) os principais fatores que determinam o assédio moral no trabalho são: a gestão por objetivos, a intensificação do ritmo de trabalho, a pressão competitiva, a qualidade da mão-de-obra, o anonimato da direção da empresa e ainda as formas de contratação flexível.

Outros fatores muito importantes que permitem determinar este fenómeno são as características físicas e a personalidade tanto do agressor como do assediado e, ainda, as características da organização onde se desenvolve a atividade laboral.

2.7.1 Quem são os assediadores?

Os assediadores são considerados os sujeitos ativos deste processo, que tanto podem ser superiores hierárquicos e subordinados como uma pessoa ou grupo de pessoas.

Silva (2007) ressalva que as características dos assediadores podem relacionar-se com a sua personalidade, com um padrão de liderança negativo ou com o sentimento de perda de domínio.

Na perspetiva de Júnior e Mendonça (2015, p. 24) na caracterização dos assediadores “existe uma tendência de que sejam injustos, inconscientes e interessados mais em si mesmos

do que legitimamente na organização. Ainda são explosivos emocionalmente e abusam do poder de autoridade que possuem”.

Pode, portanto, dizer-se que o assediador é alguém que não tem qualquer preocupação com o outro e com o seu bem-estar, usa-o apenas para benefício próprio, de forma a atingir os seus objetivos.

Pacheco (2007, p. 66) refere que “o agressor ou agressores fazem-se valer, normalmente, de algum argumento ou estatuto de poder, como a força física, a antiguidade, a força do grupo, a popularidade no grupo ou o nível hierárquico, para levar a cabo estes comportamentos assediadores, ou seja, para submeterem o sujeito.”

O assediador também é caracterizado como aquele que pretende o controlo completo do assediado. Escolhe as vítimas de forma estratégica, sendo que muitas vezes, escolhe as que se encontram mais suscetíveis e que se conseguem manipular mais facilmente.

É importante ressaltar, também, que as características idade e género são igualmente importantes para determinar o fenómeno do assédio moral no meio organizacional. Alguns estudos indicam que as mulheres são o alvo principal dos assediadores. Dados estatísticos recentes sobre assédio moral no meio organizacional comprovam que os homens são os principais assediadores (69,7%). As mulheres ocupam uma percentagem de 30,3%. No caso da idade, o grupo etário em que é mais frequente ser vítima de assédio moral é entre os 25 e os 34 anos de idade, ou seja, corresponde à fase de instalação profissional da vítima. (Torres *et al.*, 2016).

Pacheco (2007) clarifica ainda que os assediadores são vistos como pessoas astutas, boas a executar e a organizar o seu trabalho, eficazes, conseguindo cumprir e realizar as suas tarefas antes do tempo estipulado. Também são caracterizados por desprezarem os seus subordinados.

Para Heloani (2004) os assediadores detêm traços narcisistas e destrutivos, são, no geral, inseguros quanto à sua capacidade profissional e por vezes têm personalidade paranoica. Não admitem críticas, são desconfiados, apresentam hipersensibilidade, são ambiciosos e invejosos.

No entanto, é importante esclarecer que nem sempre é perceptível saber se se está perante um assediador, visto que este consegue encobrir os seus comportamentos. Vasconcelos (2015) ilustra que existem sujeitos que projetam, na maior parte das vezes, máscaras sociais, previamente determinadas através de uma imagem positiva, prestável, simpática e dinâmica, sendo por isso difícil identificá-los como assediadores.

Alguns estudos afirmam mesmo que os agressores são vistos também como seres perversos. O facto de o assediador rebaixar e humilhar o assediado, sem culpa nem ressentimento, de forma a enaltecer-se, remete para o fenómeno designado de perversão moral (Freitas, 2001). A perversão moral traduz-se na tentativa do assediador se apropriar da energia e das qualidades pertencentes à vítima uma vez que ele não as possui.

Ainda na perspetiva de Hirigoyen (2006 citado em Lisbôa, 2017) o indivíduo perverso age com estratégias de forma a destruir o outro, sem sentir culpa.

Os episódios de pseudo liderança por parte dos assediadores comprometem o rendimento dos colaboradores. Se a intenção principal dos assediadores é gerar bons resultados na empresa e obter lucros, o efeito é contrário visto que acabam por criar colaboradores frustrados, pouco ambiciosos, stressados e pouco produtivos, conduzindo-os muitas vezes à demissão ou à criação de uma má imagem da própria empresa onde trabalham.

Seguidamente na figura 2.6 descrevem-se alguns comportamentos (explícitos e implícitos) utilizados pelo assediador de forma a oprimir a vítima.

Comportamentos dos assediadores	Exemplos
Atentado às condições de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retirar a autonomia à vítima; ✓ Não lhe facultar informações úteis para a realização de uma tarefa; ✓ Contestar todas as suas decisões de forma sistemática; ✓ Criticar o seu trabalho injustamente ou exageradamente; ✓ Entregar-lhe constantemente novas tarefas; ✓ Atribuir-lhe, voluntariamente e por sistema, tarefas inferiores às suas competências; ✓ Proceder de modo a que a vítima não seja promovida; ✓ Atribuir-lhe tarefas incompatíveis com a sua saúde; ✓ Isolamento;
Isolamento e recusa de comunicação	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interromper constantemente a vítima; ✓ Evitar qualquer contacto, mesmo a nível visual, com a vítima; ✓ Instalar a vítima fora do contacto com os outros colegas; ✓ Proibir os colegas de falarem com a vítima;
Atentado à dignidade da vítima	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Espalhar boatos a respeito da vítima; ✓ Troçar das deficiências da vítima ou do seu físico. ✓ Criticar a vida privada da vítima; ✓ Mostrar racismo e preconceito para com a vítima; ✓ Atribuir à vítima tarefas humilhantes; ✓ Insultar a vítima com termos indecentes ou degradantes;
Violência verbal, física ou sexual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ameaçar a vítima de violências físicas; ✓ Agredir fisicamente a vítima, ainda que levemente, empurrá-la, fechar-lhe a porta na cara; gritar com a vítima; ✓ Assediar a vítima e agredi-la sexualmente.

Figura 2.6 Comportamentos praticados pelos assediadores. Fonte: Adaptado de Hirigoyen (1999, citado em Sousa, 2016 pp. 21-22).

De acordo com a figura 2.6, pode concluir-se que, o assediador atua sempre com a intenção de atentar contra a dignidade das vítimas, desvalorizando-as e desrespeitando a dignidade humana.

Apresentando exemplos semelhantes, Gomes (2010) propõe um modelo em que os comportamentos dos assediadores estão representados em doze dimensões de análise organizadas em seis agrupamentos,⁴ conforme se pode observar na figura 2.7, a seguir exposta. Para cada dimensão de análise são apresentados (no questionário relativo ao estudo) os respetivos itens correspondentes às situações de assédio.

Agrupamentos	Dimensões de análise
1. Ataques laborais	Distribuição de trabalho Condições de trabalho Críticas Direitos legais
2. Ataques às relações sociais	Isolamento Desconsideração Atentado à dignidade
3. Ataques físicos	Ataques físicos
4. Ataques verbais	Explícitos Implícitos
5. Ataques raciais, religiosos ou políticos	Ataques raciais, religiosos ou políticos
6. Ataques sexuais	Ataques sexuais

Figura 2.7 Agrupamentos e dimensões de análise dos comportamentos praticados pelos assediadores. Fonte: Gomes (2010, p. 49).

Por fim, é importante apresentar, também, os diversos perfis que, segundo Barreto (2000 citado em Marazzo & Merinõ, 2011), caracterizam o agressor:

1. **Profeta:** o objetivo principal é a demissão. Gosta de humilhar com discrição e elegância;

⁴ O modelo de Gomes (2010) foi adaptado ao estudo empírico desta dissertação, ver apêndice A.

2. **Grande-irmão:** apresenta características como se fosse amigo da vítima, de forma a ganhar a sua confiança, descobre as suas particularidades e na primeira oportunidade, manipula-o, rebaixa-o, afasta-o do grupo ou demite-o;
3. **Pit-Bull:** aquele que humilha por prazer. É agressivo, violento e perverso nas palavras e nas ações;
4. **Garganta:** vive contando vantagens e não admite que o seu subordinado saiba mais do que ele;
5. **Mala-Babão:** é uma espécie de capataz moderno que bajula o patrão, mas é inclemente com os seus subordinados. Persegue-os e controla-os;
6. **Troglodita:** é aquele que tem sempre razão. É rude, grotesco, estabelece regras sem pensar e todos têm de obedecer-las sem reclamar;
7. **Tasea ou “tá se achando”:** é o tipo de chefe que, se é elogiado, fica com todos os louros para si, mas se é acusado coloca a culpa nas incompetências dos subordinados;
8. **Tigrão:** é o tipo de chefe que implanta o terror para esconder as suas incapacidades e precisa de público para se sentir respeitado.

2.7.2 Quem são os assediados?

O assediado ou sujeito passivo do assédio moral é a vítima deste fenómeno, sendo uma das figuras mais importantes em todo o processo, pois é quem mais sofre. Como já foi referido anteriormente, o assédio moral dentro das organizações não afeta somente os subordinados, pode abranger também os superiores hierárquicos.

Não há um perfil comum que predetermine a vítima a episódios de assédio moral dentro da organização, no entanto, há cada vez mais estudos que procuram estabelecer um perfil psicológico de forma a caracterizar os assediados.

Como comentam Silva e Martins (2017) é difícil distinguir um perfil específico das vítimas de assédio moral, uma vez que o “sentir-se assediado” é algo muito subjetivo, ou seja, algumas condutas podem ser normais para umas pessoas e, para outras, as mesmas condutas podem ser interpretadas de forma depreciativa por se sentirem incomodadas, constrangidas, podendo, até, afetá-las psicologicamente ou na sua vida pessoal. Algumas pessoas apresentam um nível de sensibilidade superior a outras e as mesmas ações podem surtir diferentes efeitos de pessoa para pessoa.

São vários os autores que têm perspetivas diferentes sobre o perfil do assediado.

De uma forma geral, os assediados são aqueles que originam incómodo no agressor, as suas melhores características ou as características que os tornam diferentes, dentro da organização, provocam vários sentimentos negativos no agressor.

Para Pacheco (2007, p. 67) as vítimas “são aqueles trabalhadores a quem o sujeito ativo submete a atos persecutórios, humilhantes, vexatórios, geradores de um ambiente de trabalho degradante, intimidativo ou desestabilizador”.

A vítima é, geralmente, escolhida com base nos seus pontos fortes, ou seja, é atraente, bem-sucedida, trabalhadora, popular e inteligente. Parreira (2007 citado em Lima, 2015) considera lamentável que as vítimas sejam aqueles trabalhadores que estão, normalmente, acima da média em matéria de desempenho, de eficiência e nos bons resultados do trabalho que apresentam.

Martins (2015 citado em Farias, 2017) refere as seguintes características dos assediados: timidez, sensibilidade, grau de escolaridade superior aos outros membros da organização, medo de perder o emprego, medo de falhar e até mesmo medo de parecer demasiado servil.

Piñuel (2003) concluiu que as principais vítimas deste problema são os jovens com menos de 30 anos, ou aqueles que trabalham há menos de um ano na organização. Este facto explica-se pela maior preparação académica dos mais jovens, o que causa nos mais velhos, sentimentos de insegurança e ameaça. Por outro lado, o autor chegou ainda à conclusão que, os empregados que trabalham há mais de 10 anos numa organização também poderão ser alvo deste tipo de conduta não ética, uma vez que as empresas tendem a querer “livrar-se” deles. Outra variável que poderá também influenciar este fenómeno poderá ser o tipo de contrato. Os mais novos muitas vezes têm contratos precários e isso estimula os comportamentos dos agressores, conseguindo atingir mais facilmente o seu objetivo que é afastá-los da organização.

No entanto, ainda no que diz respeito à idade dos assediados, Trijueque e Gómez (2009) observam que o assédio moral ocorre sobretudo em trabalhadores com idades compreendidas entre os 31 e os 50 anos.

Estudos recentes sobre assédio moral nas organizações indicam que as mulheres são as principais vítimas de comportamentos assediantes (*e.g.* Torres *et al.*, 2016; Salgado, 2014; Barreto, 2008).

Ainda no que concerne às características dos assediados, Gomes (2012) refere que as pessoas mais verdadeiras e mais sensíveis são as que mais sofrem. As vítimas que apresentam

estas características têm dificuldade em imaginar que existe maldade por parte de outras pessoas e procuram sempre encontrar explicações lógicas para os seus comportamentos, ainda que hostis.

Seguindo raciocínio idêntico Alkimin (2005) refere que as vítimas se sentem culpadas por estarem a passar por episódios humilhantes, não acreditando na perversidade do agressor e, por isso, tentam agir de forma diferente na organização de modo a evitar o seu despedimento. Neste sentido, acabam por ter quebras de produtividade motivadas pela pressão psicológica exercida sobre si mesmas, originando também desgaste emocional, *stress*, fadiga e outras doenças que afetam a sua saúde física e mental.

Por fim, de acordo com Carvalho (2006 citado em Tavares, 2015), apresenta-se ainda, algumas tipologias associadas aos assediados:

- **Prisioneiro:** indivíduo que não possui força para sair de uma situação negativa e deixa-se levar pelos acontecimentos;
- **Presunçoso:** indivíduo que se considera o melhor do grupo, fazendo-se mais esperto do que é na realidade;
- **Introvertido:** indivíduo que apresenta dificuldades nas suas relações interpessoais;
- **Medroso:** indivíduo que demonstra medo de tudo e de todos, vê o trabalho como uma fonte de perigo, em que todos o querem prejudicar;
- **Servil:** indivíduo que tem como objetivo a perfeição e, por isso, tem de realizar todas as tarefas com esmero de modo a satisfazer o seu superior hierárquico;
- **Folgazão:** indivíduo alegre, vivo e que cria uma atmosfera viva, mas pode tornar-se o “bobo” da situação, correndo o risco de não ser levado a sério.

2.7.3 Quem são as organizações?

Os episódios de assédio moral são cada vez mais frequentes no meio organizacional e têm vindo a agravar-se nos últimos anos sendo imprescindível abordar a importância que as organizações têm neste flagelo no ambiente laboral assim como os fatores que contribuem para que o mesmo aconteça.

As sucessivas mudanças no mundo organizacional e o processo da globalização fizeram com que as organizações lutassem pelo sucesso e pela sobrevivência dos seus negócios dando início a um processo intenso na criação, difusão e promoção de serviços provocando, muitas vezes, um sentimento de desprezo pelos seus colaboradores.

Num mundo organizacional profundamente transformado e globalizado os objetivos pessoais e organizacionais acabam por se confundir, levando a um individualismo competitivo e desgastante que podem conduzir a episódios de assédio moral no mundo do trabalho (Teixeira, 2015).

Quanto aos fatores que estão na origem deste problema destacam-se a necessidade de produtividade, a competitividade e a eficiência exacerbada que muitas empresas impõem aos seus trabalhadores, acabando por degradar as relações laborais entre empregados e até com a própria organização.

De forma a manter-se num mercado altamente competitivo e sustentável, as empresas, muitas vezes, não desenvolvem boas políticas de organização e de gestão, contribuindo, assim, para serem classificadas como “más”, tornando-se mais propícias ao desenvolvimento de um ambiente de assédio moral (Grazina & Magalhães, 2011).

Por sua vez, Hirigoyen (1999) referiu que existem organizações patológicas, estruturadas de forma perversa, que usam a manipulação de forma a atingir os seus objetivos e aumentar o seu lucro. Desta forma, pode considerar-se que as organizações são as próprias assediadoras.

Rayner *et al.*, (2002, citado por Verdasca, 2010) constata que também o facto de não existirem políticas organizacionais contra a ocorrência desta prática hostil, quer a nível da sua prevenção quer a nível de disciplina, é muitas vezes interpretado pelos agressores como uma aceitação desses comportamentos negativos.

Soares e Oliveira (2012, p. 197) revelam que “para as organizações, as consequências do assédio moral são desastrosas em termos de eficiência e eficácia organizacionais, produtividade e lucratividade”. Para estes autores, perde-se tempo, pois enquanto se assedia não se trabalha. Acrescem ainda os elevados custos provocados por ausências ao trabalho; aumento da rotação de mão de obra; dificuldades no recrutamento e na retenção de bons trabalhadores; criação de má imagem da empresa/organização e como consequência o risco de perder clientes.

Segundo Falchi (2013) existem organizações que, tendo embora uma política salarial atraente, têm dificuldade em atrair bons profissionais, em virtude da imagem negativa que têm no mercado.

Também para Guedes (2006 citado em Terrin & Oliveira, 2007) as empresas sofrem consequências com a prática do assédio moral, principalmente no que diz respeito ao aumento

de custos determinados pelas faltas decorrentes de doenças, substituições e despesas com processos judiciais, além de redução na capacidade produtiva e na eficiência do trabalhador, que poderá ter um rendimento inferior a 60%.

É importante destacar também, não só os danos à produtividade da empresa, mas também os dispendiosos custos financeiros face às eventuais indemnizações que possam vir a ser pagas se existirem processos a nível judicial. Por outro lado, de realçar também, os custos que serão indispensáveis devido à necessidade de melhorar o ambiente de trabalho e combater falta de motivação do pessoal.

Para Verdasca e Pereira (2011) a dimensão organizacional e o tipo de atividade prestada também podem estar relacionados com o risco mais elevado de ocorrência de assédio moral, ou seja, as organizações de grande dimensão (≥ 250 trabalhadores) e com uma estrutura burocrática complexa tendem a cooperar com os assediadores por existir uma menor probabilidade de serem descobertos.

Quando se fala em organização é igualmente relevante conhecer se a mesma se integra no setor público ou no privado, já que no entender de Hirigoyen (2002) existe uma maior propensão a que o assédio moral no setor público tenha uma grande duração (pode durar vários anos ou dezenas de anos), uma vez que os trabalhadores se encontram mais protegidos em termos de vínculo contratual não podendo ser despedidos facilmente. Neste setor, as formas de assédio contra os trabalhadores tendem a ser executados de forma mais prejudicial originando problemas graves na saúde e na personalidade dos trabalhadores.

2.8 Distinção entre assédio moral e outras situações (de não assédio)

De forma a compreender melhor o fenómeno do assédio moral no local de trabalho, é imprescindível esclarecer e identificar alguns comportamentos que se confundem com o verdadeiro fenómeno de assédio moral. Embora alguns comportamentos possam ter consequências semelhantes é imperativo saber distingui-los.

Já Hirigoyen (2002, p. 16) referia que “nem todos aqueles que dizem estar a ser assediados o são forçosamente”, no sentido em que podem existir variadas situações adversas nas organizações, mas não são só por isso, consideradas de assédio moral. Pequenos desentendimentos, ideias contraditórias ou incompatibilidades entre as pessoas podem estar na origem

destas situações e originar um clima menos positivo no ambiente de trabalho. Podem igualmente causar *stress*, conflitos ou até mesmo constrangimentos a nível pessoal, no entanto, não são considerados episódios de assédio moral.

Um dos fatores principais que caracteriza o fenómeno do assédio moral é a frequência e a repetição das condutas hostis.

Segundo Silva (2005, citado por Avila, 2008) o assédio moral no meio organizacional ocorre por todo o mundo, mas deve-se ter cuidado quando se faz a sua caracterização, pois tudo o que é tratado judicialmente deve ser analisado com zelo e não deve ser confundido. O autor faz esta apreciação quando se refere ao exagero dos danos morais no meio laboral brasileiro, em que ao mínimo aborrecimento na empresa era recorria-se a processos judiciais nos tribunais, disputando indemnizações elevadas. Percebe-se, assim, que se confundiam várias situações adversas que ocorriam nas empresas com verdadeiros episódios de assédio moral no trabalho.

É comum na literatura sobre o tema distinguir-se as seguintes situações que são geralmente confundidas com o fenómeno do assédio moral nas organizações:

1. *Stress*

Segundo Molina (1996, citado por Silva, 2012, p. 51) o *stress* pode ser definido como “qualquer situação de tensão aguda ou crónica que produz uma mudança no comportamento físico e no estado emocional do indivíduo e uma resposta de adaptação psicofisiológica que pode ser negativa ou positiva no organismo. Tanto o agente estressor como os seus efeitos sobre o indivíduo podem ser descritos como situações desagradáveis que provocam dor, sofrimento e desprazer.”

Nyarady e Oliveira (s.d.) consideram que, mesmo que o *stress* constitua um verdadeiro desgaste psíquico e sofrimento, não constitui um episódio de assédio moral, mas sim um terreno fértil que pode favorecer o seu aparecimento.

O *stress* distingue-se do assédio moral, uma vez que o primeiro não é especificamente dirigido a alguém, podendo o próprio grupo de trabalho ser afetado indistintamente e, desta forma, não tem como intenção humilhar ou intimidar alguém (Avelino, 2016).

Outra dissemelhança entre *stress* e assédio moral deve-se ao facto de que o *stress* pode originar uma série de sintomas comuns (desgaste, sofrimento, palpitações, náuseas, calafrios, tensão, entre outros) que podem ser combatidos através de descanso ou exercício físico, o mesmo não acontecendo em casos de assédio moral (Silva, 2012).

Pereira (2009) conclui que o *stress* não inclui uma intenção perversa, resultando de um excesso de trabalho e de condições desfavoráveis que podem afetar todos os trabalhadores, induzindo-lhes um desgaste físico e psíquico, responsável por problemas orgânicos e psicológicos.

Estas situações são as mais comuns nas organizações, acabando por conduzir os seus trabalhadores a situações de desgaste ou esgotamento. No entanto, o *stress* é aceitável no meio organizacional, enquanto que situações de assédio moral são vistas de forma negativa e são inaceitáveis pelas suas consequências maléficas.

2. Conflito

Robbins (2002, p. 374) afirma que conflito é “um processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra afeta, ou pode afetar, negativamente alguma coisa que a primeira considera importante”.

Na opinião de Parreira o assédio moral diferencia-se de conflito na medida em que não é manifestado, mas sim oculto, verificando-se uma discrepância de poderes, onde o assediado permanece desarmado sem capacidade de resposta. Citando este autor “o assédio moral distingue-se do conflito, declarado e aberto, porque não é verbalizado nem manifestado, mas oculto, subterrâneo; porque não integra uma igualdade de posições de ataque como o conflito, mas pressupõe uma assimetria de poderes gerada pela prévia desarmação do adversário, a vítima, que não tem vontade nem forças para contestar ou ripostar” (Parreira 2003, p. 215).

O conflito acontece de forma controlada, pode entender-se de forma positiva quando há choque de ideias com a finalidade de uma mudança, de progresso empresarial ou até mesmo pessoal, por exemplo. Já no caso de assédio moral, isso não se verifica, pois existe sempre a intenção de humilhar o outro.

3. Agressividade dos gestores

Estas situações podem ser igualmente denominadas de gestão por injúria ou abuso de poder hierárquico (*e.g.* Castro, 2011; Mesquita, 2012 & Avelino, 2016).

Para Constantino (2010) situações de agressividade dos gestores acontecem sempre através de comportamentos autoritários, tais como: os trabalhadores estarem sujeitos a grandes pressões, serem tratados de forma violenta, serem insultados e desrespeitados. Ainda para a mesma autora, a diferença entre o assédio e a agressividade dos gestores reside no facto do assédio se basear em comportamentos exercidos de forma oculta, comportamentos escondidos.

Situações como as que foram referidas podem conduzir a situações de assédio moral, quando os gestores prepotentes também utilizam comportamentos perversos, como por exemplo, colocar as pessoas umas contra as outras (Hirigoyen, 2005).

Considera-se, também, que nestas situações de agressividade dos gestores os superiores hierárquicos maltratam todos os seus subordinados, mas ao contrário do que acontece nos episódios de assédio moral, fazem para que todos vejam, não encobrem as suas ações.

4. Agressões físicas e verbais, ocorridas ocasionalmente

As agressões físicas ou verbais que não se prolonguem no tempo, que sejam praticadas ocasionalmente, embora inaceitáveis, não caracterizam episódios de assédio moral, porque necessitam do requisito da reiteração encontrada na conduta insidiosa e hostil do assédio (Mesquita, 2012).

Situações de agressão física ou verbal que revelem reações impulsivas e não premeditadas pelo agressor não são consideradas de assédio moral. Contrariamente, nas situações de assédio moral, a vítima está exposta a situações de humilhações e desigualdades ficando impossibilitada de se defender, afastando-se dos outros, pelo medo de sofrer represálias ou por se sentir culpada pela situação que se está a passar (Namora, 2014).

No entanto, todas as atitudes, palavras e ações executadas, separadamente, podem parecer inofensivas, mas a sua repetição e sistematização tornam-se destruidoras (Constantino, 2010).

5. Outras formas de violência: extrema e sexual

A violência extrema engloba atos provenientes da falta de civismo, agressões à mão armada ou agressões por parte de pessoas externas à organização (Constantino, 2010).

Por sua vez, a violência sexual que para Lippmann (2001 citado em Oliveira, 2003 p.33) é “o pedido de favores sexuais pelo superior hierárquico, com promessa de tratamento diferenciado em caso de aceitação e/ou ameaças, ou atitudes concretas de represálias no caso de recusa, como a perda do emprego, ou de benefícios” também se confunde com o assédio moral porque em ambos os casos se verifica violência contra outrem, com consequências psicológicas para as vítimas.

Mais uma vez, aquilo que distingue os dois fenómenos é a intencionalidade dos atos.

Enquanto no assédio sexual, o objetivo é obter favores sexuais, através da pressão psicológica, no assédio moral o assediador visa a deterioração do assediado, a sua demissão a baixo custo ou o aumento da produtividade. Todavia, o assédio sexual pode levar ao abuso moral, através da vingança do agressor sexual se este for rejeitado pela vítima (Castro, 2011).

6. Más condições de trabalho

Também é bastante difícil distinguir as más condições de trabalho do assédio moral no trabalho. No entanto estes dois conceitos não se confundem, sendo a intencionalidade dos atos praticados o aspeto diferenciador mais relevante entre ambos.

Contudo, as más condições de trabalho podem encobrir situações de assédio moral nas organizações, isto porque o assediado só descobre que há uma situação de diferença quando começa a comparar as suas condições de trabalho com as que os seus colegas possuem (Salgado, 2014).

Na ótica de Nyarady e Oliveira (s.d.) trabalhar num espaço pequeno, mal-iluminado e mal instalado não constitui um ato de assédio moral, salvo se um único funcionário for tratado especificamente assim ou se tais condições tiverem como objetivo a sua humilhação e desrespeito. Silva (2012) refere ainda que os trabalhadores podem ser colocados numa situação mais ou menos consciente que afeta os seus direitos e as suas funções laborais, mas para ser considerado assédio moral tem de existir uma intenção deliberada para afetar alguém em concreto.

7. Constrangimentos pessoais

Estas situações dizem respeito ao poder da organização e dos seus superiores hierárquicos, no sentido em que estes detêm o poder de supervisionar e controlar o trabalho de forma a disciplinar os seus trabalhadores. Assim, as avaliações laborais, críticas construtivas ou decisões legítimas como é o exemplo de transferências e mudanças de função consoante o que ficou estabelecido no contrato de trabalho, sem terem como finalidade represálias, não constituem assédio moral. É da responsabilidade da entidade patronal e dos seus superiores hierárquicos fazer-se expressar devidamente, consoante o grupo de trabalhadores que orientam.

Mas, críticas mal estruturadas ou injustas podem forçosamente passar por assédio moral aos olhos de um trabalhador alvo de uma ou mais chamadas de atenção, ainda que os intentos de assédio não estejam sequer nos objetivos do empregador (Salgado, 2014).

Por fim, é importante salientar que, se as situações acima mencionadas forem usadas com o propósito de humilhar ou menosprezar outrem, fora dos limites aceites, pode dizer-se

que se está perante uma situação de assédio moral na organização que deverá ser, de imediato, denunciada às entidades competentes.

2.9 Perspetiva legal do assédio moral no trabalho

O fenómeno do assédio moral tem vindo a alcançar proporções alarmantes, principalmente devido à degradação das relações laborais.

Como vem sendo mencionado ao longo deste trabalho, fala-se em assédio moral no trabalho, sempre que um trabalhador se encontra exposto a atos humilhantes, hostis, ilícitos e constrangedores que abalam a sua dignidade e integridade física e moral, constituindo por isso, um atentado aos direitos fundamentais e legalmente reconhecidos.

Desta forma, torna-se imperativo fazer uma breve abordagem à regulamentação jurídica existente a nível internacional em geral e, mais especificamente, em Portugal.

Verdasca (2010) diz que a jurisprudência considera que a ocorrência de episódios de assédio moral no trabalho constitui uma conduta ilícita, uma vez que os direitos fundamentais dos trabalhadores são violados. Exemplo desses direitos são: o direito ao respeito pela dignidade pessoal, o direito à igualdade e não discriminação, o direito à integridade física e psíquica e o direito ao trabalho.

Na opinião de Pacheco (2007, p. 271) “o assédio moral para ser juridicamente relevante, terá de ter por objetivo ou efeito tratos que sejam objetivamente degradantes, humilhantes ou vexatórios que afetem a integridade moral dos trabalhadores.”

Seguidamente, a figura 2.8 apresenta uma síntese cronológica da legislação existente de combate ao assédio moral no trabalho a nível internacional.

Entidades	Documentos/Data	Descrição
Organização das Nações Unidas (ONU)	Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948)	Anuncia o princípio da igualdade, (art.º 1.º e 2.º), o reconhecimento de personalidade jurídica, (art.º 6.º), a proibição da discriminação em geral, (art.º 7.º), o direito ao bom-nome e reputação, (art.º 12.º) e o direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho, (art.º 23.º, n.º1) (Fonseca, 2011).

Organização Internacional do Trabalho (OIT)	Convenção n.º 155 (Publicado em Portugal no Diário da República n.º 13/1985, Série I de 1985-01-16)	Convenção relativa à segurança, à saúde dos trabalhadores e ao ambiente de trabalho.
Comunidade Económica Europeia (CEE)	Diretiva do conselho 89/ 391/ CEE, de 12 de junho de 1989	Diretiva referente à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores. Uma das principais inovações que esta diretiva introduziu foi o princípio da avaliação dos riscos e a definição dos seus principais elementos (p. ex. identificação dos perigos, participação dos trabalhadores, introdução de medidas adequadas com a prioridade de eliminar os riscos na origem, documentação e reavaliação periódica dos perigos existentes no local de trabalho).
Conselho da União Europeia (CUE)	Diretiva 2000/43/CE do Conselho de 29 de Junho de 2000	Esta diretiva introduz o princípio da igualdade de tratamento entre as pessoas, sem distinção de origem racial ou étnica.
Comunidade Europeia (CE)	Resolução do Parlamento Europeu sobre o assédio no local de trabalho (2001/2339 (INI))	O Parlamento Europeu identificou o assédio como “um problema grave da vida laboral”, com “consequências devastadoras na saúde física e psíquica daqueles que dele são alvo” e recomendou aos Estados-Membros que introduzissem alterações legislativas de forma a ampliar os respetivos enquadramentos jurídicos e a dar resposta ao fenómeno.
Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	Diretiva 2002/73/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de Setembro de 2002	Relativa à concretização do princípio da igualdade de tratamento entre homens e mulheres no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção profissionais e às condições de trabalho. Neste contexto o assédio moral é entendido como um procedimento não desejado que tem como objetivo atentar contra a dignidade da pessoa e criar um ambiente de tra-

		balho hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. (Fonseca, 2011).
Organização Internacional do Trabalho (OIT)	Declaração da OIT e Convenção nº 111 (2007)	Declaração relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho. A Convenção nº 111 (2007) tem como objetivo proteger todas as pessoas contra a discriminação no emprego e na ocupação.
Comissão das Comunidades Europeias (CEE)	Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu que transmite o acordo/ quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho (2007)	Neste acordo condenam-se todos os tipos de assédio e violência, reiterando a obrigação da entidade empregadora de proteger os trabalhadores em relação a esses comportamentos, os quais podem gerar consequências sociais e económicas graves (CCE, 2007).
Comissão das Comunidades Europeias (CEE)	Comunicação ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico Social Europeu e ao Comité das Regiões Melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho: estratégia comunitária para a saúde e segurança no trabalho 2007-2012	Comunicação que expressa claramente que é necessária uma ação comunitária em matéria de assédio moral.
<i>European Public Service Unions (EPSU), UNI Europa, European Trade Union Committee for Education (ETUCE), European Hospital and Healthcare Employers Association (HOSPEEM),</i>	Diálogo Social Europeu: Orientações multissetoriais para o combate à violência e assédio de terceiros relacionados com o trabalho (2010)	Estipula medidas práticas que podem ser tomadas pelos empregadores, trabalhadores e seus representantes/sindicatos para reduzir, prevenir e amenizar os problemas decorrentes do assédio e violência no local de trabalho.

<p><i>Council of European Municipalities and Regions</i> (CEMR),</p> <p><i>European Federation of Explosives Engineers</i> (EFEE), <i>Eurocommerce</i>, <i>Confederation of European Security Services</i> (CoESS)</p>		
--	--	--

Figura 2.8 Legislação existente, a nível internacional, de combate ao assédio moral no trabalho. Fonte: Adaptado de Barros (2013, pp. 53 e 54).

Em termos gerais, as Declarações, Diretivas, Comunicações, Diálogo Social e Convenções expostas na figura 2.8 entendiam o assédio moral como uma conduta indesejada e tinham como finalidade atenuar as suas consequências nos trabalhadores. As principais preocupações expressas nestes documentos eram a dignidade dos trabalhadores, o combate à discriminação e aos vários tipos de violência exercidos de forma intencional e sistemática.

O problema do assédio moral no trabalho existe desde sempre, apesar de ser praticado de uma forma ténue e silenciosa, mas só há poucos anos os legisladores começaram a ter consciência que esta problemática deveria ser explorada.

Em Portugal, até ao ano de 2003⁵ não existia qualquer figura jurídica específica que regulasse o assédio moral e, até aí, a legislação nacional auxiliava-se de variados princípios legais como por exemplo a Constituição da República Portuguesa, o Código Civil e a Lei do Contrato de Trabalho (Lopes, 2016).

Depois do fim do regime ditatorial do Estado Novo a Constituição da República Portuguesa de 1976 passou a valorizar a liberdade, as garantias, os direitos económicos, sociais e culturais, sendo considerado também um progresso para o tema do assédio moral (*e.g.* Lopes, 2016; Silva, 2007; Tomé, 2015).

⁵ Em 2003 é publicada a Lei n.º 99/2003 de 27 de agosto que aprova o Código de Trabalho.

A Constituição da República Portuguesa (2005) passou a preconizar de forma condenável a violação dos seguintes princípios, tentando assegurar um maior respeito por todos, incluindo os trabalhadores:

- Igualdade e da dignidade social, (art.º 13.º, n.º 1);
- Integridade moral e física, (art.º 25.º, n.º 1);
- Os direitos de personalidade, desenvolvimento da personalidade, bom-nome, reputação, imagem, reserva da vida íntima e proteção contra qualquer tipo de discriminação, (art.º 26.º, n.º 1);
- A liberdade de expressão e de informação, (art.º 37.º);
- A liberdade de escolha de profissão, (art.º 47.º);
- A segurança no emprego, (art.º 53.º);
- O direito ao trabalho, (art.º 58.º);
- A igualdade remuneratória, (art.º 59.º, n.º 1, al. a));
- As condições de trabalho dignificantes que promovam a realização pessoal, (art.º 59.º, n.º 1, al. b));
- A proteção da saúde, (art.º 64.º).

Apesar de estabelecidos os princípios na Constituição da República Portuguesa, o assédio moral continuou a tomar proporções alarmantes, pois os casos de assédio moral no trabalho continuaram a acontecer e inclusive a aumentar.

Em Portugal, o fenómeno do assédio moral no local de trabalho começou a provocar interesse acrescido no contexto da reforma da legislação laboral, estando hoje contemplado no Código do Trabalho de 2009, embora já tivesse existido, anteriormente, uma iniciativa legislativa, Projeto-Lei nº252/VIII, de 1 de julho de 2000, que acabou por não ser aprovado (Torres *et al.*, 2016).

Desta forma, em 2009 entrou em vigor a Lei nº 7 de 2009 de 12 de fevereiro que constituiu a versão mais atualizada (até à data) do Código do Trabalho que proíbe os episódios de assédio moral no trabalho. No seu artigo 29.º, nº1, o assédio moral está definido como “o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador” (CT, 2009, p. 934).

Atualmente, existe uma nova legislação que entrou em vigor no dia 1 de outubro de 2017, considerada como um dos maiores avanços no panorama do assédio moral no trabalho. É a Lei n.º 73/2017 de 16 de agosto de 2017, que passa a proibir todos os tipos de assédio no trabalho, mesmo aqueles que não se verificam no local de trabalho. Ou seja, também é punido qualquer tipo de assédio laboral que seja feito via *e-mail* ou por telefone.

Esta nova lei reforça o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio, procedendo à décima segunda alteração ao Código do Trabalho, aprovado em anexo à citada Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, confirmando que a prática de assédio constitui uma contraordenação muito grave.

Com a entrada em vigor desta nova legislação, passa a existir um novo regime no que respeita quer à produção de prova, quer às sanções disciplinares. Esta lei estabelece ainda os deveres das empresas e as indemnizações às vítimas.

Quanto à prova, a nova lei determina que, o trabalhador que denuncia ou as testemunhas por si indicadas, não possam ser alvo de qualquer tipo de sanções disciplinares pelas declarações que prestam. Além disso, também estabelece como abusivo o despedimento de qualquer trabalhador até um ano após a queixa por assédio. Porém, caso seja provado que o trabalhador agiu com dolo e que nunca foi vítima de qualquer tipo de assédio poderá estar sujeito às sanções em conformidade, tanto o funcionário como as testemunhas.

Esta nova lei vem ainda estabelecer a adoção de códigos de ética ou de boa conduta às empresas com mais de seis trabalhadores, com o objetivo principal de, por um lado, prevenir e combater o assédio moral no trabalho e por outro, obrigar a empresa a instaurar processo disciplinar caso tenha conhecimento de situações de assédio moral no local de trabalho.

Através desta nova lei qualquer doença profissional que seja consequência de assédio moral no trabalho passa a estar incluída no grupo das doenças profissionais e o trabalhador terá direito a ser compensado pelos danos sofridos.

O trabalhador vítima de assédio poderá ainda, ao abrigo desta nova lei, ser indemnizado por danos patrimoniais e morais sofridos e poderá também solicitar a rescisão do contrato com justa causa.

Ao tentar prevenir situações de assédio, a nova legislação cumpre também o objetivo de fazer com que os trabalhadores se sintam mais protegidos para fazerem valer os seus direitos (ContasConnosco, 2018).

Capítulo 3. Os efeitos do assédio moral nos trabalhadores

O trabalho desempenha um papel essencial na vida e na satisfação das necessidades humanas na medida em que permite que as pessoas se sintam úteis ao mesmo tempo que trabalham para alcançar o sucesso pessoal e da organização. Permite também adquirir poder econômico para garantir o bem-estar, a sobrevivência, o reconhecimento social, a autorrealização e consequentemente a qualidade de vida dos trabalhadores.

Nos últimos anos tem-se verificado um interesse crescente em investigar questões relacionadas com o trabalho e a influência que tem na saúde dos trabalhadores, dado que o trabalhador passa a maior parte da sua vida a desenvolver as suas relações sociais e interpessoais, que nem sempre são bem-sucedidas, no local de trabalho. Quando o ambiente de trabalho é pautado por inúmeras pressões por parte dos superiores hierárquicos ou de outros elementos da organização de forma a serem alcançadas determinadas metas, ou quando o trabalhador é utilizado como um mero objeto de produção, pode acontecer o assédio moral no local de trabalho, afetando a saúde do trabalhador.

O presente capítulo tem como essencial objetivo apresentar os principais efeitos/consequências que o assédio moral provoca na saúde e na qualidade de vida dos trabalhadores bem como os sintomas mais frequentes sentidos pelos mesmos.

A abrangência dos efeitos do assédio moral no local de trabalho não está apenas interligada à saúde física e psíquica dos trabalhadores, os efeitos são igualmente perceptíveis nas organizações, na vida social e nas relações que são estabelecidas a nível familiar.

É importante salientar que os efeitos deste fenómeno sobre a saúde dos trabalhadores nem sempre são idênticos, pois, por um lado, existem indivíduos que devido à sua elevada capacidade psíquica podem nunca vir a sofrer de doenças resultantes do assédio moral (Salgado, 2014), por outro lado, ainda que existam indícios nos indivíduos sujeitos a episódios de assédio moral, os seus efeitos não são sentidos de igual forma por todos.

Torna-se, portanto, imperativo começar por abordar os efeitos que este flagelo repercute na saúde da maior parte das vítimas, uma vez que esta é gradualmente prejudicada e pode ser um dos indícios mais visíveis para se detetar que se está perante um episódio de assédio moral.

Leymann (1993 citado em Verdasca, 2010) referiu que vários estudos clínicos apontavam como principais efeitos do assédio moral: o isolamento e dificuldades de ajustamento social, doenças psicossomáticas, depressões e distúrbios de natureza compulsiva, sentimentos de desespero, desamparo e ansiedade

Todavia, a Agência Europeia de Segurança no Trabalho (2002) acrescentou o *stress*, baixa autoestima, culpabilização, fobias, perturbações do sono e problemas digestivos e músculo-esqueléticos.

Por sua vez, a EU-OSHA⁶ (s.d. citado em Barros, 2013) acrescenta ainda que o assédio pode provocar *stress* pós-traumático, apatia, irritabilidade, perturbações de memória que conduzem, muitas vezes, a episódios de suicídio. Uva (2008) elenca ainda efeitos que também podem ser frequentes como, por exemplo, as cefaleias, alterações gastrointestinais e problemas cardiovasculares.

Hirigoyen (1999) esclarece que quando o fenómeno do assédio moral é recente e ainda existe reação por parte da vítima, os sintomas são, no início, facilmente confundidos com situações normais de *stress*, que os médicos classificam como perturbações funcionais, originando episódios de cansaço, nervosismo, distúrbios de sono, enxaquecas, lombalgias, etc. Porém, se os episódios de assédio se prolongarem no tempo, desencadeiam sentimentos depressivos mais fortes em que a vítima mostra “estado de humor triste, um sentimento de desvalorização ou de culpabilidade excessivo ou inadequado, perda de qualquer desejo e falta de interesse por tudo o que a interessava até então”. (Hirigoyen, 1999 p. 139).

No entanto, o assédio moral no local de trabalho não se restringe apenas aos efeitos anteriormente citados, é importante distingui-los de uma forma mais clara, através de um conjunto de sintomas psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais que podem afetar a saúde dos trabalhadores, alguns dos quais são apresentados a seguir, na figura 2.9.

⁶ Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (*The European Agency for Safety and Health at Work*).

Sintomas Psicopatológicos	Sintomas Psicossomáticos	Sintomas Comportamentais
Reações de ansiedade	Hipertensão	Reações auto e hétero-agressivas
Apatia	Ataques de asma	Transtornos alimentares
Reações de evasão	Palpitações cardíacas	Aumento do consumo de drogas e álcool
Problemas de concentração	Doença coronária	Aumento do consumo de cigarros
Humor depressivo	Dermatite	Disfunção Sexual
Reações de medo	Perda de cabelo	Isolamento social
Relatos retrospectivos	Dor de cabeça	
Hiper-reatividade	Dores nas articulações e musculares	
Insegurança	Perda de equilíbrio	
Insónia	Enxaqueca	
Pensamento introvertido	Dor de estômago	
Irritabilidade	Úlceras estomacais	
Falta de iniciativa	Taquicardia	
Melancolia		
Alterações de humor		
Pesadelos recorrentes		

Figura 2.9 Efeitos/Sintomas do assédio moral na saúde dos trabalhadores. Fonte: Cassitto *et al.* (2004, p.16).

Gomes (2010) no seu estudo sobre assédio moral, utiliza como instrumento de recolha de dados o Questionário sobre Assedio Moral (QAM), contemplando um conjunto de sessenta e seis principais sintomas.⁷

No entanto, o fenómeno do assédio moral pode originar problemas ainda mais graves que, em última instância podem conduzir a vítima ao suicídio. Um trabalhador que é vítima de condutas de assédio no trabalho pode entrar num estado tão crítico de debilidade mental e física que, ao sentir-se oprimido pelo assediador, vê como única solução o fim da própria vida. Este é o auge do desespero e de uma depressão em estado já muito avançado (Viforcós, Fernández & López, 2004, citado em Salgado, 2014).

Filho (2010 citado em Mello & Dias, 2015) adianta ainda que o assédio moral é observado como um trauma na vida do assediado e, em muitas ocasiões, as sequelas físicas e psicológicas irão provocar cicatrizes que carregam para o resto da sua vida.

⁷ O estudo empírico desta dissertação, descrito com detalhe mais adiante, no capítulo 5, é baseada no estudo de Gomes (2010) tendo sido adotado um conjunto de trinta e seis sintomas, ver apêndice A.

Pode concluir-se, então, que os efeitos do assédio moral no trabalho irão refletir-se na qualidade de vida e na execução de tarefas que cada trabalhador concretiza dentro da organização, pelo que, como seria expectável, torna-se impossível o trabalhador manter o seu nível de produtividade e de sucesso no meio organizacional, estando a ser vítima destas condutas hostis e negligentes.

Viforco, Fernández e Lopéz (2004, citado em Salgado, 2014) acrescentam que, para além dos efeitos acima citados, o assediado poderá sofrer também prejuízos profissionais, como por exemplo, ser dispensado das funções que executa, ser despedido ou ficar com a sua carreira profissional estagnada, que conseqüentemente se alastram à área económica devido ao absentismo e aos custos com a saúde ou tribunais.

Segundo dados do Relatório sobre o assédio no local de trabalho (Parlamento Europeu, 2001, p. 8) “o assédio moral comporta igualmente conseqüências nefastas para as entidades patronais, ao nível da rentabilidade e da eficácia económicas das empresas, pelo absentismo que implica, pela diminuição da produtividade dos trabalhadores causada pelos estados de confusão mental e de falta de concentração, e pelo pagamento de indemnizações aos trabalhadores despedidos”. Nesta ótica, Paulos (2009) diz ainda, que a vítima muitas vezes abandona a organização onde exercia a sua profissão, em condições de extrema vulnerabilidade, perdendo muitas vezes o direito a indemnizações e ao subsídio de desemprego.

Ainda no que concerne aos custos que as empresas acarretam originados por estas situações, crescem os malefícios relacionados com a imagem da empresa, a diminuição da qualidade e da produtividade, o aumento de pessoas incapacitadas para o trabalho, a maior rotatividade de pessoal, a deterioração do clima interpessoal, as despesas com processos judiciais, a perda de pessoal qualificado e os custos de substituição e absentismo por doença (Cassitto *et al.*, 2003; Di Martino *et al.*, 2003).

A nível familiar e de relações sociais são marcantes as conseqüências deste fenómeno pela desistência de compromissos sociais, as queixas de desconforto físico e doenças repetidas, a intolerância aos problemas familiares e a agressividade (Cassitto *et al.*, 2003). Existem igualmente custos que passam pelo absentismo provocado por doença prolongada, reforma antecipada por doença, desemprego de longa duração e a dependência da segurança social que conduzem a graves problemas económicos que afetam os familiares da vítima.

Capítulo 4. Medidas preventivas no combate ao assédio moral no local de trabalho

Como se verifica ao longo deste trabalho, o fenómeno do assédio moral é considerado nos dias de hoje um dos problemas sociais que mais perturbam as relações laborais. Expor o trabalhador a situações de extrema humilhação, violência, constrangimento, impotência e fragilidade são algumas das consequências resultantes deste terrível problema. Dessa forma, constata-se que o assédio moral no trabalho está cada vez mais relacionado com o aparecimento de problemas que debilitam a saúde física e psíquica do trabalhador, deixando sequelas devastadoras que podem durar para sempre e, conseqüentemente, comprometer a sua própria vida.

Nas palavras de Lima (2015, p. 129) “o melhor caminho para combater o fenómeno do assédio moral nas relações de trabalho é sem dúvida a prevenção”.

Deste modo, torna-se essencial que neste estudo se faça alusão à prevenção e combate a este flagelo. É imprescindível que as vítimas conheçam os meios de proteção e defesa que existem a seu favor, de forma a coibir essas práticas perversas no mundo organizacional, impossibilitando que se sintam perdidas e sem proteção. Seguidamente, nas duas secções que integram este capítulo, serão abordados alguns mecanismos usados na prevenção e combate ao assédio moral por parte das organizações, dos indivíduos e da sociedade em geral.

4.1 Formas de combate ao assédio moral no local de trabalho

Durante a última década muitas têm sido as iniciativas de sensibilização, prevenção e combate por parte de empresas, sindicatos, associações, entre outras entidades, que mostraram preocupação por este problema de forma a minorar os casos de assédio moral no trabalho.

A prevenção dos riscos de assédio moral obriga a um envolvimento ativo e dinâmico por parte da entidade empregadora, dos trabalhadores e dos seus representantes (UGT, 2017).

Segundo o relatório do Parlamento Europeu (2001) as formas de luta contra o assédio moral no trabalho devem ser consideradas com o objetivo de visar o aumento da qualidade do trabalho e melhorar as relações sociais no local onde este se exerce. E é cada vez mais comum, a preocupação por parte dos empregadores oferecerem aos seus colaboradores um ambiente de segurança e saúde no local de trabalho.

Para a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002) é importante que se desenvolva uma cultura organizacional em que o combate ao assédio moral que tenha como princípios orientadores:

- ✓ Sensibilizar todas as pessoas para o problema;
- ✓ Investigar a dimensão e natureza do problema;
- ✓ Formular uma política com orientações claras em prol de interações sociais positivas;
- ✓ Difundir eficazmente as normas e valores organizacionais, a todos os níveis da organização (e.g. manuais do trabalhador, boletins informativos, reuniões de informação);
- ✓ Assegurar que todos os trabalhadores observam as normas e valores organizacionais;
- ✓ Desenvolver a responsabilidade e a competência das chefias, nas áreas da resolução de conflitos e da comunicação;
- ✓ Criar um contacto independente para os trabalhadores;
- ✓ Levar os trabalhadores e os seus representantes a participarem na avaliação de riscos e na prevenção do assédio moral.

A formulação de uma política com orientações claras que conduzam a interações sociais positivas deve ter em consideração os seguintes aspetos:

- ✓ Compromisso ético por parte das empresas/organizações e dos trabalhadores na promoção de um ambiente laboral em que não haja assédio moral;
- ✓ Indicação dos comportamentos que são aceitáveis e dos que são reprováveis;
- ✓ Referência às consequências da transgressão às normas e aos valores organizacionais e respetivas sanções aplicáveis;
- ✓ Esclarecimento sobre o tipo de ajuda que as vítimas podem ter e onde a poderão obter;
- ✓ Garantia de que as queixas não envolverão retaliações;
- ✓ Esclarecimento sobre a forma de apresentar uma queixa;
- ✓ Informação sobre o(s) membro(s) com funções de apoio;
- ✓ Garantia de confidencialidade.

Posteriormente, as empresas deverão ter o zelo de proceder a uma avaliação de riscos, a fim de identificar possíveis situações de assédio moral, tendo em consideração o uso de metodologias específicas, técnicas, instrumentos e modelos de análise (particularmente questionários, entrevistas individuais e de grupo, listas de verificação, dados relativos ao absentismo e à

saúde e outros) mais adequados a cada contexto, contando sempre com a participação dos trabalhadores e dos seus representantes com o objetivo de conhecer a realidade e poderem adotar medidas adequadas ao problema.

Como afirma Constantino (2010) os efeitos do assédio moral originam condutas de dominação ou de submissão que necessitam de práticas de cidadania ativa no local de trabalho assim como a disseminação de um conjunto de boas práticas no meio empresarial como se mostra na figura 2.10.

Organização	Trabalhador
Organização transparente; Implementar um código de ética; Chefias com capacidade de mediação e de comunicação interpessoal; Definir um modelo de relações sociais na organização; Procurar um serviço de assistência aos trabalhadores e prestar apoio psicológico; Promover ações preventivas que evitem o aparecimento desta problema psicossocial.	Aprender mecanismos de autodefesa; Aprender a conviver com o problema e trabalhar de modo a transformar a situação; Procurar apoio social (e.g. amigos, família, profissionais de saúde); Vigiar a tendência de empresa relativamente à mão de-obra; Tentar compreender a estratégia da gestão de recursos humanos; Auto formar-se e desenvolver as suas competências.

Figura 2.10 Mecanismos de proteção e boas práticas contra o assédio moral. Fonte: Adaptado de Constantino (2010, p. 40).

Peiró (2000) enumera ainda outras circunstâncias que irão ajudar na prevenção e combate ao assédio moral nas organizações:

- a) Sensibilização para a criação de um ambiente social preventivo contra o assédio no local de trabalho;
- b) Participação de todos os intervenientes para prevenir as habituais resistências antes do início da intervenção;
- c) Desenvolvimento de uma análise de risco adaptada anteriormente para o planeamento e implementação das intervenções;
- d) Apoio e envolvimento alcançado a partir da gestão de topo;
- e) Planeamento com rigor e adoção de uma abordagem sucessiva;
- f) Foco na realidade específica com apresentação de soluções;
- g) Envolvimento de profissionais experientes;

- h) Desenvolvimento de ações baseadas em certezas;
- i) Promoção de parcerias, do diálogo social e da participação dos trabalhadores;
- j) Difusão das políticas e ações planejadas.

Por outro lado, Milczarek (2010) revela que há três níveis de prevenção na resolução do problema do assédio moral no local de trabalho:

1. **Prevenção Primária** – O empregador deve possuir recursos para informar e formar todos os colaboradores, adotando as seguintes medidas:

- Disponibilizar informação e formação sobre o assédio moral e as suas consequências;
- Definir diretrizes que contenham informação sobre a natureza e dimensão do problema e os seus efeitos/consequências na saúde e qualidade de vida dos trabalhadores;
- Implementar códigos de ética com as indicações de que a organização não tolera comportamentos que ponham em causa o bem-estar do trabalhador;
- Criar contratos que incluam regulação sobre punições por desrespeito às regras.

2. **Prevenção Secundária** – Se o processo de assédio moral já teve início pode ser difícil controlá-lo caso não se tomem medidas efetivas. Para resolver a situação e reduzir as consequências, a prevenção secundária pode incluir a presença de:

- Confidente: pode ser um trabalhador da organização ou não, com a tarefa de perceber o assediado e considerar se este é ou não uma vítima de assédio moral;
- Mediador: trata-se um elemento neutro que oferece aos trabalhadores envolvidos no conflito a oportunidade de falarem sobre a situação, de forma a resolver as diferenças e negociar uma solução.

3. **Prevenção Terciária** – Pretende reduzir as consequências do assédio moral e estabelece as seguintes medidas para ajudar o trabalhador a recuperar a sua saúde e dignidade:

- Diagnóstico precoce dos efeitos da prática de assédio moral na saúde (pode ajudar a reduzir as suas consequências a nível individual, familiar ou social);
- Conceção de grupos de trabalhadores que já foram vítimas de assédio moral com o intuito de promover momentos de partilha de experiências.

O guia informativo da prevenção e combate ao assédio moral da CITE (2013) também informa outros fatores que irão colaborar no sucesso da luta contra este problema:

- Empenho de todos os trabalhadores e da entidade empregadora na criação de um ambiente de trabalho saudável e sem violência;
- Preparação e divulgação de documentos, com a colaboração de representantes dos trabalhadores, proibindo quaisquer atos de assédio no local de trabalho;
- Comunicação das consequências e respectivas sanções quando forem violados os valores da organização;
- Partilha de informação sobre a política de prevenção de assédio nos locais de trabalho a todos os trabalhadores e chefias.
- Criação de procedimentos formais de queixa sobre situações de assédio e fornecimento de informações sobre os serviços de aconselhamento e de apoio, de forma a comunicar às eventuais vítimas de assédio como podem obter ajuda no exterior da organização;
- Envolvimento dos serviços internos e externos de Segurança e Saúde no Trabalho;
- Garantia de que as queixas não envolverão retaliações e esclarecimento do procedimento para apresentar uma queixa;
- Garantia de anonimato.

Avelino (2016) considera, ainda, que existem outros mecanismos simples que podem ajudar a combater este fenómeno, ilustrando com os seguintes exemplos: criação de um gabinete de apoio, sigiloso e vocacionado na matéria, que garanta o apoio necessário às vítimas prestando-lhes toda a atenção que necessitam e ajudando-as a denunciar as situações.

É extremamente importante que a vítima de assédio moral consiga, por um lado, manter a autoestima, a autoconfiança e a calma, evitando qualquer tipo de reação às provocações do assediador e consequentemente o pretexto para uma qualquer ação disciplinar contra si próprio (Pereira 2008) e, por outro lado, conhecer as entidades a quem se deve dirigir no caso de ser alvo de práticas de assédio moral no trabalho.

4.2 Entidades nacionais que têm a cargo a prevenção e o combate ao assédio moral no local de trabalho

Nesta secção, são apresentadas as entidades nacionais que têm a cargo a prevenção e o combate ao assédio moral no trabalho e outras situações que possam fragilizar a saúde dos trabalhadores.⁸

Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE)

Esta comissão foi criada no ano 1979 para promover a igualdade no trabalho e no emprego, sendo uma importante entidade a nível nacional que luta pela igualdade e não discriminação entre os sexos dentro do espaço laboral, bem como, na formação profissional.

Esta comissão além de defender a igualdade e a não discriminação entre mulheres e homens no contexto do trabalho, defende também, a proteção na parentalidade (*e.g.* partilha de licenças parentais; direito à dispensa para a aleitação ou amamentação ou até mesmo se for adotante e pretender gozar a licença por adoção) e procura alternativas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal dos trabalhadores.

Protege o trabalhador ou o candidato a emprego, quer seja público ou privado, no que respeita ao direito à igualdade de oportunidades não permitindo que em situação alguma este possa ser prejudicado, privilegiado, beneficiado ou até privado de qualquer direito que lhe assiste, independentemente da sua raça, religião, orientação sexual, situação pessoal e económica, ascendência, estado civil, condição social, devendo o estado ser o principal promotor na igualdade de acesso a todos os direitos que assistem a qualquer cidadão e/ou trabalhador.

Oferece acompanhamento e apoio jurídico em situações de discriminação em função do género, incluindo casos de assédio moral e sexual no local de trabalho, de forma presencial ou através da linha telefónica criada para esse fim.

Compete também a esta comissão o acompanhamento e análise das queixas efetuadas referentes a práticas discriminatórias no local de trabalho.

Aquando da existência de episódios de assédio moral, compete à CITE visitar os espaços laborais, ou pedir que essas visitas sejam realizadas por serviços com cariz inspetivo de forma

⁸ Todos os elementos referentes às instituições citadas foram retirados dos respetivos *sites* que constam nas referências bibliográficas.

a comprovar a existência dessas condutas. A comissão também é bastante conhecida em matéria de assédio moral no trabalho pelas suas publicações, entre elas:

- ✓ *Guia informativo para a prevenção e combate de situações de assédio no local de trabalho: um instrumento de apoio à autorregulação (2013);*
- ✓ *Assédio Sexual e Moral no Local de Trabalho em Portugal (2016).*

Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)

A ACT é um serviço do Estado que visa a promoção da melhoria das condições do trabalho em todo o território continental, através do controlo ao cumprimento das leis do trabalho no âmbito das relações laborais privadas e a promoção da segurança e saúde no trabalho em todos os sectores de atividade públicos e privados. Tem a sede em Lisboa e possui mais de trinta serviços à disposição da população.

No que concerne ao assédio moral a ACT tem tido o importante cuidado de prestar informações pormenorizadas acerca deste fenómeno, colaborando com aqueles que estudam esta questão e que lutam pela prevenção de futuras situações de assédio.

Para além de toda a informação atualizada que mantem no seu portal, quer sobre formas de identificação de práticas de assédio quer sobre medidas de prevenção, a ACT disponibiliza ainda uma opção que permite fazer queixas e denúncias.

Inspeção-Geral de Finanças (IGF)

Esta entidade disponibiliza o endereço eletrónico ltfp.art4@igf.gov.pt para o envio de queixas de assédio em contexto laboral no setor público.

No seu portal, são apresentadas informações tais como: as garantias e deveres, a política de privacidade, a caracterização do assédio (*e.g.* o que é, formas de assédio, situações que se confundem com este problema) ou outras hiperligações que remetem para publicações acerca do problema, como é o caso da CITE e da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. Todas essas informações tornam-se imprescindíveis, tanto para as vítimas, como para quem pretende denunciar as situações de assédio moral em meio laboral.

União Geral dos Trabalhadores (UGT)

A UGT foi fundada em 28 de outubro de 1978 sendo mais uma das entidades que tem mostrado interesse no combate e prevenção ao assédio moral no local de trabalho.

Dado o desconhecimento de muitas pessoas sobre o que era o assédio moral, achando muitas vezes que era normal ocorrerem episódios hostis, degradantes e de violência no local de trabalho, a UGT tomou a iniciativa de criar documentos onde disponibilizava informação acerca desta temática e deu formação a dirigentes sindicais de forma a manterem uma proximidade com este tema.

Em fevereiro de 2015 a UGT publicou o estudo intitulado *Prevenção de Riscos Profissionais* sobre matéria de assédio moral, tratado e divulgado no departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.

Em setembro de 2016 foi criada uma Linha Verde, gratuita, onde qualquer cidadão pode contactar a UGT para a obter informação personalizada sobre o assunto ou até mesmo reportar situações abusivas deste cariz.

Outros documentos têm sido disponibilizados por esta entidade, no âmbito das suas atividades de informação, divulgação e sensibilização junto da população portuguesa (e.g. *Ficha Informativa + Segurança Saúde no Trabalho* (2016); *Assédio Moral no Trabalho: Riscos, Efeitos na Saúde e Prevenção* (2017); Newsletter SST (julho 2017).

Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP-IN)

A CGTP-IN apresenta-se como uma organização sindical de classe, unitária, democrática, independente e de massas. Foi criada em outubro de 1970 pelos trabalhadores que lutavam pela defesa dos interesses de toda a classe trabalhadora, num contexto de luta contra a guerra colonial, contra o fascismo e contra a descolonização.

Atualmente, a CGTP-IN considera-se a principal central sindical de todos os trabalhadores portugueses e a merecer por parte dos mesmos todo o seu empenho, apoio e confiança sempre com o principal objetivo de os proteger, garantindo-lhes o estrito cumprimento dos seus direitos.

Em matéria de assédio moral produziu uma brochura dirigida aos trabalhadores com o objetivo de ser divulgada e distribuída em locais de trabalho de forma a sensibilizá-los para este problema. A brochura denomina-se de “*Assédio moral no local de trabalho, é crime!*” e aborda a temática do assédio moral e do assédio sexual no trabalho, distinguindo-os entre si. Contém também informação sobre a legislação que pune essas práticas e apresenta dicas facilitadoras para que as vítimas denunciem essas condutas.

Capítulo 5. Investigação empírica

Este capítulo tem como finalidade descrever a metodologia utilizada na componente empírica desta investigação possibilitando alcançar o objetivo geral do estudo - caracterizar o fenómeno do assédio moral no local de trabalho cujas vítimas são os trabalhadores no Algarve.

Descreve e justifica o modo como foram obtidos e tratados os dados recolhidos através de um inquérito por questionário aplicado aos trabalhadores da região do Algarve. Apresenta ainda, o tipo de amostra utilizada e a discussão dos resultados obtidos após o tratamento estatístico a que os dados foram submetidos.

Com mais detalhe, descreve-se, a seguir, as etapas que guiaram a elaboração deste capítulo:

1. Justificação da metodologia usada, com destaque para o instrumento de recolha dos dados (inquérito por questionário), bem como a descrição dos objetivos da investigação;
2. Justificação do questionário utilizado;
3. Indicação da população alvo do estudo, tipo de amostra utilizada e forma de obtenção dos dados;
4. Tratamento estatístico a que os dados foram submetidos;
5. Análise e interpretação dos resultados obtidos após o tratamento estatístico dos dados;
6. Discussão dos resultados e, sempre que possível, sua comparação com os resultados de outros estudos realizados no mesmo âmbito.

5.1 Metodologia

Metodologia pode ser definida como o “conjunto dos métodos e das técnicas que guiam a elaboração do processo de investigação científica” Fortin (2003, p.40).

O objetivo geral deste estudo consiste em caracterizar o fenómeno do assédio moral nas empresas/organizações do Algarve, pretendendo conhecer com detalhe os principais aspetos relacionados com este fenómeno de que são alvo os trabalhadores desta região.

Para o efeito foi implementado um inquérito por questionário, cuja justificação se apresenta na secção seguinte.

5.1.1 Justificação do questionário

A maioria dos estudos empíricos realizados em ciências sociais utiliza como instrumento de recolha de dados o inquérito por questionário, sendo este o método adotado neste estudo, pelo que esta investigação empírica se integra na categoria dos modelos *ex post facto* (Davis & Cosenza, 1998). O inquérito por questionário possibilita ao investigador obter respostas de um determinado número de pessoas às mesmas questões de forma a que seja possível descrevê-las, compará-las e relacioná-las.

O tema do assédio moral no local de trabalho vem ganhando relevância e tem despoletado o interesse de muitos investigadores não só a nível internacional, como também a nível nacional. Embora a produção científica em Portugal não seja ainda muito abundante, já existem alguns estudos realizados sobre esta temática.

A pesquisa bibliográfica e a revisão à literatura realizadas aquando do enquadramento teórico desta dissertação conduziram, entre outros, a um estudo sobre o assédio moral no trabalho que despertou um particular interesse pois abordava o tema do assédio moral nas organizações do distrito de Setúbal. As questões colocadas no instrumento de recolha de dados desse estudo empírico, designado por Questionário sobre Assédio Moral (QAM) mostravam-se bastante adequadas para replicar na investigação que se estava a iniciar.

Assim, após alguma reflexão e diálogo com alguns especialistas no tema, considerou-se a possibilidade de realizar uma réplica desse questionário, aos trabalhadores na região do Algarve, por se considerar bastante apropriado ao estudo que se pretendia efetuar.

O referido estudo denominado “O Assédio Moral nas Organizações do Distrito de Setúbal – O Porquê do Silêncio dos Trabalhadores?” foi realizado em 2010, no âmbito de uma dissertação de mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho na Escola Superior de Ciências Empresariais de Setúbal do Instituto Politécnico de Setúbal por Maria de Lurdes Palminha Pereira Gomes.

O modelo de questionário a adotar justifica-se precisamente pelo facto de se tratar de um instrumento já testado tendo produzido bons resultados. No presente caso permitirá, por um lado, alcançar os objetivos desta investigação e, por outro, permitirá também realizar análises comparativas com os resultados obtidos noutros estudos do mesmo âmbito.

Então, após a decisão definitiva de utilizar aquele instrumento de recolha de dados, as questões colocadas neste questionário foram adaptadas ao estudo que se pretendia realizar, tendo os seguintes objetivos:

- Saber se o inquirido conhece ou já foi vítima de assédio moral no trabalho;
- Averiguar o tipo de comportamentos hostis de que foi alvo;
- Conhecer o tempo e frequência de duração desses comportamentos;
- Apurar quantos e quem foram os agressores;
- Indagar o género dos agressores e se os mesmos estavam conscientes dos atos praticados;
- Confirmar se o agredido denunciou e a quem, os atos de violência de que foi alvo;
- Conhecer a reação dos responsáveis da empresa ao tomarem conhecimento da situação;
- Indagar se a violência ocorrida havia perturbado o trabalho e se os colegas tinham sido solidários;
- Conhecer os principais sintomas sentidos pelo agredido após os atos de violência;
- Tomar conhecimento das reações da vítima após as situações de agressão.

Segue-se um conjunto de questões que têm como finalidade obter informações específicas para caracterizar a amostra, nomeadamente os dados sociodemográficos:

- Idade, género, estado civil, habilitações literárias;
- Setor, atividade e dimensão da empresa;
- Tipo de vínculo laboral e antiguidade no local de trabalho;
- Nível de satisfação do ambiente de trabalho;
- E região algarvia (barlavento ou sotavento) da atividade laboral.

Era também objetivo deste questionário criar um espaço aberto para que os inquiridos interessados pudessem manifestar-se livremente sobre o tema em estudo, o que foi conseguido na parte final do mesmo.

5.1.2 Elaboração do questionário

A elaboração de um questionário é uma fase de elevada importância em qualquer investigação empírica, pois se não cumpre adequadamente as funções para que foi concebido, pode pôr em causa os resultados da investigação. Por essa razão na elaboração de um bom questionário devem ser tidos em conta certos princípios orientadores nomeadamente no que diz respeito à precisão, clareza, inteligibilidade e não ambiguidade das questões (Davis & Cosenza, 1988),

No questionário deste estudo, que teve por base, como já se referiu na secção anterior, o QAM de Gomes (2010), na elaboração das questões semelhantes (mas adaptadas) e nas questões novas, mantiveram-se, dentro do possível, os mesmos princípios orientadores. A elaboração do questionário obedeceu às seguintes seis etapas:

1. Delimitação da informação a recolher;
2. Formulação das questões;
3. Sequência e formato das questões;
4. Revisão do esboço do questionário;
5. Redação da introdução e da parte final;
6. Pré-teste do questionário.

A ordem das questões e o estilo de redação de um questionário são dois aspetos importantes a considerar no momento da elaboração do mesmo, pois o primeiro irá permitir à pessoa que preenche o questionário ter uma visão mais abrangente do que se pretende estudar e de como as perguntas estão estruturadas e o segundo deve ser o mais natural e escorreito possível, de modo a não conduzir a ambiguidades e não intimidar quem o preenche.

É assim de primordial importância que, para quem responde a um questionário, este seja de fácil leitura e interpretação, permitindo a total concentração aquando do preenchimento do mesmo, contribuindo assim para o sucesso das respostas e, conseqüentemente, para o sucesso do próprio estudo.

Depois de redigido, o questionário foi detalhadamente revisto e, após algumas modificações, foi submetido a um pré-teste ou teste piloto junto de possíveis respondentes, com a finalidade de identificar potenciais problemas tais como: identificar omissões, verificar o nível de compreensão das questões, a adequabilidade da sequência das mesmas, estimar o tempo de preenchimento do questionário, avaliar se se obtém a informação pretendida, entre outros.

O pré-teste foi aplicado a um grupo de dez possíveis respondentes com conhecimentos sobre o tema do assédio moral, tendo-se considerado que não seria necessário proceder a qualquer alteração no questionário pois estava perceptível e não carecia de modificações.

O QAM de Gomes (2010) contemplava algumas questões colocadas com escalas de “tipo *Likert* com cinco alternativas de resposta: *Nunca, Por Vezes, Mensalmente, Semanalmente, Diariamente.*” (Gomes, 2010, p. 49). E, em alguns casos, em simultâneo com a escala mencionada era, ainda, colocada uma outra escala solicitando o tempo de duração das situações (1 Algumas semanas, 2 Alguns meses, 3 Cerca de um ano, 4 Vários anos), o que parece conduzir a um certo grau de complexidade no momento de responder ao questionário violando algumas das regras orientadoras de elaboração de um bom questionário.

Assim, foi opção da autora desta dissertação (com a concordância da sua orientadora) não replicar na íntegra o QAM de Gomes (2010), embora se reconheça ter sido um instrumento de recolha de dados de grande utilidade, pois facilitou bastante o início desta investigação empírica, nomeadamente no que diz respeito à construção do questionário. Optou-se então por colocar as questões deste questionário como variáveis de resposta múltipla por se entender que seriam mais fáceis de responder.

O questionário elaborado, embora um pouco extenso, permite uma leitura relativamente fácil, clara e sequencial das perguntas. Começa com uma nota introdutória com a identificação e o objetivo do estudo, terminando com a informação indispensável da confidencialidade e anonimatos das respostas e, naturalmente, os agradecimentos pela colaboração prestada.

Posteriormente segue-se um conjunto de dezoito questões, sendo que uma delas, a questão 3, se desdobra em várias outras questões, explicitadas mais adiante. Atendendo à especificidade do tema em estudo, a maioria das questões conduz a variáveis qualitativas de escala nominal. As questões 4, 5, 6 e a questão 17 no que respeita às habilitações literárias e ao grau de satisfação com o ambiente de trabalho originam variáveis qualitativas de escala ordinal. A questão 17 no que se refere à idade e à antiguidade na empresa/organização originam variáveis quantitativas de escala de rácio.

Quanto à forma, grande parte das questões são fechadas e de resposta múltipla, isto é, acompanhadas de um conjunto de opções de resposta, das quais o inquirido pode escolher uma ou mais. Algumas questões são abertas, nomeadamente, quando é solicitado ao inquirido que apresente outras situações.

Merece destaque a última questão, a questão 18, que é totalmente aberta e que foi criada com o objetivo de criar um espaço para os inquiridos que pretendessem deixar com mais detalhe o seu testemunho sobre o tema, o fizessem em total liberdade. Esta questão mostrou-se de grande valia, pois possibilitou obter testemunhos muito úteis que vieram complementar a análise das outras respostas ao questionário, recorrendo a uma breve análise de conteúdo.

O apêndice A apresenta o questionário na sua forma final.

5.1.3 População, amostra e obtenção dos dados

A população-alvo deste estudo foram todos os trabalhadores das empresas/organizações existentes no Algarve, embora o processo de amostragem utilizado, adiante explicitado, tenha criado algumas limitações em conseguir atingir esta população.

Optou-se por um método de amostragem não probabilístico por conveniência, visto ser um método de recolha de dados que tem a vantagem de ser rápido, barato e fácil.

Para Mattar (2001) uma amostra não probabilística é aquela em que não existe nenhuma probabilidade conhecida de que qualquer elemento da população venha a fazer parte da amostra. A seleção dos elementos da população que compõem a amostra depende em parte do julgamento do pesquisador, pelo que uma amostra deste tipo ocorre quando a participação é voluntária ou os elementos da amostra são escolhidos por uma questão de conveniência.

Contudo, uma amostra desta natureza não é representativa da população, não se podendo, portanto, fazer inferência estatística, ou seja tirar conclusões da amostra para a população, pelo que os resultados da amostra só se aplicam a ela própria.

Quando se empregam métodos de amostragem não probabilísticos, não é possível calcular a dimensão da amostra, pelo que se o investigador estiver interessado em conhecer uma dimensão de amostra adequada para o estudo, pode utilizar um dos seguintes processos (Batista, 2011):

1. A dimensão de uma amostra aleatória simples;
2. A dimensão de uma amostra já utilizada em estudos anteriores;
3. O caminho do esforço mínimo.

Neste estudo optou-se pelo segundo processo tendo-se estimado como razoável obter uma amostra de 250 elementos.

Após a aplicação do pré-teste e se ter considerado que o questionário já se apresentava na sua forma final, foram contactadas as empresas seleccionadas para participar no estudo. Nesse contacto foi acordado que seria enviado um *e-mail*⁹ com a indicação do link que direcionaria os colaboradores para o questionário *on-line*.

O processo de seleção das empresas consistiu num processo subjetivo. Após uma pesquisa sobre as empresas existentes no Algarve, foram contactadas aquelas que se pensa possuam uma grande visibilidade e boas referências a nível da região. O primeiro contacto realizado, via telefone, consistiu num breve esclarecimento sobre o tema do estudo que se pretendia realizar bem como os objetivos do mesmo. Das empresas contactadas, apenas 20 aceitaram participar, pelo que, o questionário foi enviado, via *on-line*, para essas mesmas empresas, tendo sido garantido que em nenhum caso seriam identificadas. A pouca adesão das empresas a este estudo pensa-se estar relacionado com o melindre do tema.

Ficou acordado que os questionários estariam disponíveis no início do mês de março de 2018 e que os mesmos deveriam ser respondidos até ao final do mês de abril de 2018.

O questionário disponibilizado via *on-line* foi realizado a partir do *Google Forms*. Este método de recolha de informação *on-line* é bastante comum, nos dias de hoje, por ser acessível, eficaz, eficiente e económico. Contudo, depende da boa vontade, disponibilidade, motivação e capacidade de resposta dos inquiridos em disponibilizar a informação necessária para o estudo.

No final do mês de abril, verificou-se que a taxa de respostas ao questionário *on-line* era bastante reduzida, existindo apenas 100 respostas, pelo que se achou necessário proceder a novos contactos a fim se obter um número de respostas mais próximo daquele que se havia estipulado.

Depois de efetuados novos pedidos de colaboração através da rede de familiares e amigos, alguns deles aceitaram divulgar os questionários nas empresas onde trabalhavam.

Neste sentido, foram impressos 150 questionários que se colocaram em envelopes fechados. De destacar que a participação dos familiares e amigos foi feita de forma voluntária e gratuita, garantindo-se sempre a confidencialidade e o anonimato das respostas aos questionários.

⁹ O *e-mail* encontra-se no apêndice B

Finalizada a segunda fase de obtenção de respostas, foram conseguidos mais 91 questionários preenchidos, o que permitiu uma amostra com $n = 191$. Desta forma, conseguiu-se uma taxa de resposta de 76,4%, a qual se considerou bastante aceitável.

5.1.4 Tratamento estatístico dos dados

Após a obtenção das respostas submetidas via *on-line*, a plataforma do *Google Forms*, procede de imediato a um tratamento estatístico simples das respostas individualizadas ou em conjunto dadas pelos respondentes. No entanto, como se pretendia realizar um tratamento estatístico mais completo, procedeu-se ao lançamento de todos os dados no SPSS¹⁰ versão 24.

Contudo, antes do início desta fase procedeu-se a uma análise e revisão crítica das respostas, de modo a eliminar valores estranhos ou anular erros que pudessem provocar problemas futuros aquando do tratamento e análise dos resultados. Todos os questionários respondidos foram considerados válidos, o que denota alguma atenção e interesse pelo tema por parte das pessoas que os preencheram.

O tratamento estatístico dos dados foi feito com recurso à aplicação informática atrás citada, SPSS, tendo-se utilizado técnicas de análise univariada e bivariada, de acordo com as características do inquérito e com os objetivos do estudo.¹¹

A análise univariada integra todas as técnicas que possibilitam o estudo de cada variável isoladamente, recorrendo a tabelas de frequências, medidas descritivas e gráficos permitindo o primeiro passo na exploração dos dados.

As técnicas de análise bivariada permitem averiguar a existência de relação de dependência entre variáveis de natureza qualitativa, utilizando-se para o efeito, tabelas de contingência, o teste estatístico do Qui-Quadrado e o coeficiente de associação adequado. Permitem, também, detetar a existência de associação entre duas variáveis de natureza quantitativa usando o coeficiente de correlação linear de *Pearson*.

O teste do Qui-Quadrado (χ^2) é um teste não paramétrico adequado quando se pretende detetar a existência de relação de dependência/independência entre duas variáveis qualitativas.

¹⁰ Originalmente SPSS era acrónimo de *Statistical Package for the Social Sciences* - pacote estatístico para as ciências sociais, mas na atualidade a parte SPSS do nome completo do *software* (IBM SPSS) não tem significado. A aplicação informática SPSS é vendida por uma companhia chamada também de SPSS. As iniciais da companhia significam hoje *Statistical Product and Service Solutions*.

¹¹ Por se considerar que, para atingir os objetivos, geral e específicos, do estudo, não seria necessário recorrer a técnicas de análise estatística mais complexas, optou-se apenas por estas duas modalidades, técnicas de análise univariada e bivariada.

Este teste é também designado por teste de independência, uma vez que as hipóteses a testar são:

H_0 : as variáveis em estudo são independentes

H_1 : as variáveis em estudo são dependentes (ou as variáveis estão relacionadas)

Este teste deve obedecer aos seguintes pressupostos:

- ✓ Nenhuma célula da tabela tenha frequência esperada inferior a 1
- ✓ Não mais de 20% das células tenham frequência esperada inferior a 5
- ✓ Em tabelas 2x2 não deve existir nenhuma célula com frequência esperada inferior a 5.

O teste do Qui-Quadrado indica se existe associação entre as duas variáveis em estudo, contudo não determina a intensidade dessa associação. Para determinar o grau de associação entre as variáveis terá que ser calculado o respetivo coeficiente. Os coeficientes de associação usualmente utilizados são o Coeficiente *Phi* para tabelas 2x2 e Coeficiente V de *Cramer* para os restantes casos.

O coeficiente de correlação linear de *Pearson* mede a força e a direção de relações lineares entre duas variáveis quantitativas. O seu valor varia entre -1 e +1 e quanto mais perto estiver destes valores, mais forte é a relação entre as variáveis. A total ausência de relação conduzirá a um valor deste coeficiente igual a zero. Uma relação de -1 ou +1 indicará, respetivamente, uma correlação negativa perfeita ou uma correlação positiva perfeita entre as variáveis.

5.2 Análise e interpretação dos resultados

Nesta secção procede-se à análise e interpretação dos resultados obtidos após o tratamento estatístico dos dados.

Inicia-se esta fase com uma análise descritiva sumária¹² da caracterização dos inquiridos e das empresas onde os mesmos trabalham. Segue-se uma análise mais detalhada das respostas às várias questões colocadas no questionário sobre o tema do assédio moral no trabalho.

¹² *Outputs* mais detalhados podem ser encontrados no apêndice C.

5.2.1 Caracterização dos inquiridos

A tabela 5.1 mostra o perfil dos inquiridos que colaboraram no estudo, nomeadamente, no que respeita à idade, género, estado civil, habilitações literárias, setor, vínculo laboral, antiguidade na empresa/organização e grau de satisfação no ambiente de trabalho.

Tabela 5.1 – Caracterização dos inquiridos

Idade Média Mediana	39,5 39,0
Género Masculino Feminino	41,9 % 58,1 %
Estado Civil Solteiro(a) Casado(a) Viúvo(a) União de Facto Divorciado(a) / Separado(a)	36,1 % 32,5 % 4,7 % 20,9 % 5,8 %
Habilitações Literárias Ensino Básico Ensino Secundário Ensino Superior	14,7 % 48,7 % 36,6 %
Setor Público Privado	46,6 % 53,4 %
Vínculo Laboral Contrato sem termo Contrato a termo certo Recibos verdes Estágio remunerado	57,1 % 26,2 % 13,1% 3,7%
Antiguidade na empresa/organização Média Mediana	4,0 4,0
Satisfação no ambiente de trabalho Muito satisfatório Satisfatório Nem satisfatório nem insatisfatório Insatisfatório Muito insatisfatório	29,3% 29,8% 24,6% 12,0% 4,2%

Pode constatar-se que os inquiridos são relativamente jovens, pois possuem uma idade média de cerca de 40 anos, a maioria é do género feminino, solteiros ou casados e com habilitações ao nível do ensino secundário ou superior. A maior parte trabalha no setor privado com vínculo laboral de contrato sem termo. Os inquiridos têm uma antiguidade média na empresa/organização de 4 anos.¹³ De referir, ainda, que a maioria dos inquiridos considera ter um ambiente de trabalho satisfatório e muito satisfatório.

5.2.2 Caracterização das empresas

A tabela 5.2 apresenta as características das empresas onde trabalham os inquiridos que participaram no estudo no que diz respeito à atividade, dimensão e zona do Algarve onde exercem a atividade.

Tabela 5.2 – Caracterização das empresas

Atividade	
Agricultura	1,0 %
Pescas	3,1 %
Indústria	3,1 %
Construção civil	5,2 %
Obras públicas	0,5 %
Fornecimento de água, gás, eletricidade	1,6 %
Saúde	6,3 %
Educação	2,1 %
Banca	9,4 %
Seguros	1,0 %
Transportes	9,4 %
Restauração	11,5 %
Hotelaria	24,6 %
Turismo	5,8 %
Comércio	4,7 %
Outra	10,5 %
Dimensão	
Até 9 trabalhadores	8,9 %
De 10 a 40 trabalhadores	27,2 %
De 50 a 249 trabalhadores	31,4 %
250 ou mais trabalhadores	14,7 %
Não sabe	17,8 %
Região	
Barlavento	47,6 %
Sotavento	52,4 %

¹³ A média aritmética, medida descritiva utilizada para caracterizar as variáveis quantitativas idade e antiguidade na empresa/organização é, nos dois casos, uma medida estatística bastante adequada para o efeito, pois possui uma reduzida variabilidade. No caso da média o coeficiente de variação é de 33 % e no caso da antiguidade é de 48%.

Na tabela 5.2 pode observar-se que empresas onde trabalham os inquiridos estão, a maior parte, localizadas no sotavento algarvio, são pequenas e médias empresas e exercem a sua atividade, essencialmente, na hotelaria e na restauração. Embora a amostra não seja representativa da população tal como já foi explicado, estas duas atividades, ligadas ao turismo, são bastante paradigmáticas da economia da região.

5.2.3 O assédio moral no local de trabalho

Com a **primeira questão** do questionário pretendia-se averiguar se os respondentes já tinham ouvido falar de assédio moral no local de trabalho (figura 5.1).

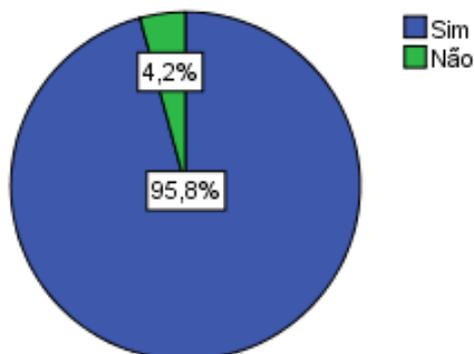


Figura 5.1 Já ouviu falar de assédio moral no local de trabalho?

O gráfico circular da figura 5.1 mostra, tal como se esperava, que a grande maioria dos inquiridos que aceitaram colaborar neste estudo já ouviu falar de assédio moral no local de trabalho.

A **segunda questão**, que começa por esclarecer de uma forma simples o que é o assédio moral no local de trabalho, tem a finalidade de saber se o respondente é ou já foi vítima desta situação.

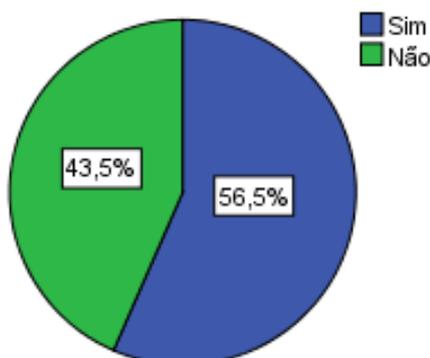


Figura 5.2 Acha que é ou já foi vítima de algum tipo de conduta atrás citada?

Pode confirmar-se pela figura 5.2 que 56,5 % dos respondentes são ou já foram vítimas de assédio moral no trabalho.

Fez-se, seguidamente, uma análise separada do perfil dos inquiridos que foram vítimas de assédio¹⁴ bem como das empresas/organizações onde estes exercem a sua atividade, possibilitando comparação com a totalidade da amostra, tendo-se constatado que:

- São ligeiramente mais jovens, com idade média de 37 anos;
- Têm uma antiguidade na empresa/organização ligeiramente inferior, a antiguidade mediana¹⁵ é de 3 anos;
- 64% são do género feminino;
- 40,7 % são solteiros e 34,3% casados;
- 48,1% têm o ensino secundário e 43,5% o ensino superior;
- 52% trabalham no setor público e 48% no privado;
- 18,5% e 20,4% das empresas onde trabalham pertencem à restauração e à hotelaria, respetivamente;
- Cerca de 60% das empresas onde exercem a atividade laboral são pequenas e médias;
- 62% dos trabalhadores têm contrato sem termo;
- 26,9% consideram ter um ambiente de trabalho satisfatório e 32,4% consideram um ambiente neutro (nem satisfatório nem insatisfatório).
- 58,3% trabalham no barlavento algarvio.

A seguir a **terceira questão**, visa averiguar com detalhe os comportamentos de que são alvo os inquiridos vítimas de assédio moral no trabalho. Esta questão, seguindo um modelo semelhante ao utilizado por Gomes (2010), é colocada segundo doze dimensões de análise, organizadas em sete agrupamentos: ataques laborais, ataques às relações sociais, ataques à saúde mental, ataques físicos, ataques verbais, ataques raciais, religiosos ou políticos e ataques sexuais. Em cada dimensão de análise são apresentados os respetivos itens correspondentes às situações de assédio. A questão termina com uma opção de resposta aberta, caso o inquirido quisesse referir-se a outras situações não mencionadas.

O agrupamento ataques laborais é constituído por quatro dimensões de análise: distribuição de tarefas, condições de trabalho, críticas e direitos legais. Cada dimensão é tratada

¹⁴ *Outputs* mais detalhados desta análise podem ser vistos no apêndice D.

¹⁵ A mediana é, neste caso, o indicador estatístico mais adequado para descrever os dados dado que os mesmos apresentam uma variabilidade relativamente grande, o seu coeficiente de variação é superior a 50%.

como Variável de Resposta Múltipla, cujas respostas correspondem aos 108 inquiridos que informaram ter sido vítimas de assédio (56,5% do total da amostra).

Esta análise começa com as variáveis pertencentes à dimensão distribuição de tarefas do agrupamento ataques laborais.

Tabela 5.3 Ataques laborais: distribuição de tarefas

Distribuição de tarefas		Respostas		% de casos
		N	%	
Distribuição de tarefas	Obrigaram-me a realizar tarefas humilhantes	18	8,6%	17,5%
	Expuseram-me a carga de trabalho excessiva	35	16,7%	34,0%
	Excluíram-me de qualquer ocupação ou tarefa, “colocaram-me na prateleira”	16	7,7%	15,5%
	Pediram-me trabalhos urgentes desnecessários	32	15,3%	31,1%
	Recebi tarefas muito inferiores às minhas capacidades ou competências profissionais	68	32,5%	66,0%
	Recebi tarefas que exigiam experiência superior às minhas competências profissionais	17	8,1%	16,5%
	Deram-me tarefas com instruções confusas	23	11,0%	22,3%
Total	209	100%	202,9%	

Dos 108 respondentes, vítimas de assédio moral, 103 informaram ter sido vítimas no que respeita à distribuição de tarefas. Como se pode constatar na tabela 5.3 as situações mais apontadas são: receber tarefas muito inferiores às capacidades ou competências profissionais e carga excessiva de trabalho.

Segue-se a análise das variáveis pertencentes à dimensão condições de trabalho do agrupamento ataques laborais (tabela 5.4).

Tabela 5.4 Ataques laborais: condições de trabalho

Condições de trabalho		Respostas		% de casos
		N	%	
Condições de trabalho	Retiveram informações que eram essenciais para o meu trabalho	28	53,8%	66,7%
	Retiraram-me equipamentos/instrumentos necessários para realizar o meu trabalho	15	28,8%	35,7%
	Obrigaram-me a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos à saúde	9	17,3%	21,4%
Total	52	100,0%	123,8%	

Em relação às condições de trabalho somente 42 inquiridos responderam, apontando como situação mais alarmante a retenção de informações essenciais para o trabalho.

Tabela 5.5 Ataques laborais: críticas

		Respostas		% de casos
		N	%	
Críticas	Recebi críticas exageradas ou injustas sobre o meu trabalho ou esforço	30	27,8%	37,0%
	Houve supervisão excessiva ao meu trabalho	43	39,8%	53,1%
	Humilharam-me ou ridicularizaram-me em relação ao meu trabalho	35	32,4%	43,2%
Total		108	100,0%	133,3%

Das opções colocadas na dimensão críticas ao trabalho, as respostas dos 81 trabalhadores que responderam não diferem muito, sendo, contudo, a mais apontada ter havido supervisão excessiva ao trabalho (tabela 5.5).

A tabela 5.6 refere-se aos direitos legais ainda na dimensão ataques laborais. Os respondentes (44) queixam-se, fundamentalmente, de ter sido discriminados nos seus direitos (ex. salário, turnos, tarefas, bónus, despesas de viagem, etc.).

Tabela 5.6 Ataques laborais: direitos legais

		Respostas		% de casos
		N	%	
Direitos legais	Discriminaram-me nos meus direitos	36	69,2%	81,8%
	Mandaram-me cartas de aviso/advertência	5	9,6%	11,4%
	Recebi sinais ou indicações para pedir demissão ou largar o trabalho	5	9,6%	11,4%
	Forçaram-me a pedir demissão	6	11,5%	13,6%
Total		52	100,0%	118,2%

Idêntica metodologia é usada na análise das variáveis pertencentes às outras dimensões reunidas nos respetivos agrupamentos.

Seguidamente, faz-se a análise dos comportamentos que fazem parte do agrupamento ataques às relações sociais constituído por três dimensões de análise: isolamento, desconsideração e vida privada.

Tabela 5.7 Ataques às relações sociais: isolamento

		Respostas		% de casos
		N	%	
Isolamento	Mudaram-me de sector para me isolar	10	12,7%	15,9%
	Não me cumprimentavam nem falavam comigo	25	31,6%	39,7%
	Limitaram-me as possibilidades de falar com outras pessoas	8	10,1%	12,7%
	Impediram outras pessoas de falar ou estar comigo	36	45,6%	57,1%
Total		79	100,0%	125,4%

No que respeita ao isolamento, em que houve 63 respondentes, a maioria refere terem impedido outras pessoas de falar consigo ou de estar sua companhia e também uma percentagem com alguma expressão (cerca de 40%) reclama de não o cumprimentarem nem lhe falarem (tabela 5.7).

Tabela 5.8 Ataques às relações sociais: desconsideração

		Respostas		% de casos
		N	%	
Desconsideração	Ignoravam a minha presença na frente dos outros	17	23,3%	31,5%
	Ignoravam as minhas opiniões e pontos de vista	36	49,3%	66,7%
	Impediram-me de me expressar	20	27,4%	37,0%
Total		73	100,0%	135,2%

Metade dos inquiridos (54) responderam à dimensão desconsideração, tendo a maior parte (66,7%) reclamado do facto de ignorarem as suas opiniões e pontos de vista (tabela 5.8)

Tabela 5.9 Ataques às relações sociais: vida privada

		Respostas		% de casos
		N	%	
Vida privada	Fizeram críticas sobre a minha vida privada	24	64,9%	85,7%
	Ridicularizaram a minha vida privada	13	35,1%	46,4%
Total		37	100,0%	132,1%

A taxa de respostas à dimensão vida privada foi bastante reduzida, cerca de 26% (28 inquiridos), sendo que a grande maioria dos respondentes se queixou de terem feito críticas à sua vida privada (tabela 5.9)

Os agrupamentos: ataques à saúde mental, ataques físicos, ataques verbais, ataques raciais, religiosos ou políticos e ataques sexuais, constam apenas de uma dimensão cada, pelo que

a respetiva dimensão foi designada com o mesmo nome do agrupamento. Segue-se a respetiva análise destas dimensões.

Tabela 5.10 Ataques à saúde mental

		Respostas		
		N	%	% de casos
Ataques à saúde mental	Insinuaram que tenho uma doença mental	9	36,0%	37,5%
	Deram a entender que tenho problemas psicológicos	12	48,0%	50,0%
	Troçaram de alguma incapacidade minha	4	16,0%	16,7%
Total		25	100,0%	104,2%

As respostas aos ataques à saúde mental foram também bastante reduzidas, pois só responderam 24 indivíduos. Destes, metade sentiram-se assediados pelo facto de insinuarem que tinham problemas psicológicos, como se pode confirmar na tabela 5.10.

Tabela 5.11 Ataques físicos

		Respostas		
		N	%	% de casos
Ataques físicos	Fui alvo de comportamentos intimidatórios	10	45,5%	52,6%
	Foi alvo de agressões físicas	3	13,6%	15,8%
	Causaram estragos no meu posto de trabalho ou a coisas que me pertencem	3	13,6%	15,8%
	Impediram a minha presença física	6	27,3%	31,6%
Total		22	100,0%	115,8%

Em relação aos ataques físicos segue-se um padrão de respostas semelhante às duas dimensões anteriores, pois apenas 19 assediados responderam, tendo a maioria referido que foram alvo de comportamentos intimidatórios (tabela 5.11).

Na dimensão ataques verbais participaram 81 pessoas, sendo que o item que os assediados mais mencionaram foi a utilização do telefone para os aterrorizar (tabela 5.12).

Tabela 5.12 Ataques verbais

		Respostas		
		N	%	% de casos
Ataques Verbais	Ameaçaram-me verbalmente	12	9,4%	14,8%
	Utilizaram o telefone para me aterrorizar	49	38,6%	60,5%
	Gritaram comigo ou insultaram-me	24	18,9%	29,6%
	Fizeram circular calúnias sobre mim	17	13,4%	21,0%
	Ridicularizaram-me em público	25	19,7%	30,9%
Total		127	100,0%	156,8%

Tabela 5.13 Ataques raciais, religiosos e políticos

		Respostas		% de casos
		N	%	
Ataques raciais,	Fui alvo de ataques com base nas minhas con-	7	53,8%	53,8%
religiosos	vicções políticas			
e políticos	Fui alvo de ataques com base nas minhas crenças religiosas	3	23,1%	23,1%
	Fui alvo de ataques com base nas minhas origens ou nacionalidade	3	23,1%	23,1%
Total		13	100,0%	100,0%

A tabela 5.13 regista as opções e as respetivas respostas da dimensão ataques raciais, políticos e religiosos, com um número muito reduzido de respondentes (13) sendo a opção mais assinalada aquela em que os assediados referem que foram alvo de ataques com base nas suas convicções políticas.

Tabela 5.14 Ataques sexuais

		Respostas		% de casos
		N	%	
Ataques Sexuais	Fui alvo de agressões sexuais	8	47,1%	57,1%
	Fui alvo de agressões obscenas ou degradantes	3	17,6%	21,4%
	Fui alvo de elogios constrangedores aos meus atributos físicos	6	35,3%	42,9%
Total		17	100,0%	121,4%

A última dimensão atribuída aos comportamentos de que foram alvo os inquiridos vítimas de assédio moral no trabalho designa-se por ataques sexuais, tendo sido assinalado apenas por 14 assediados. A maioria respondeu que foi alvo agressões sexuais (tabela 5.14).

A **quarta** e a **quinta questões** pretendiam conhecer a duração e a frequência dos comportamentos assediadores de que foram alvo os inquiridos. As respostas que podem ser observadas nas figuras 5.3 e 5.4 dão a entender que aqueles comportamentos foram relativamente prolongados no tempo. As maiores percentagens de duração desses comportamentos estão em algumas semanas (38%) e um ano ou mais (cerca de 26%). Relativamente à frequência, a maioria dos respondentes (52,8%) informa ser alvo desses atos várias vezes por semana o que demonstra uma elevada repetição dos mesmos.

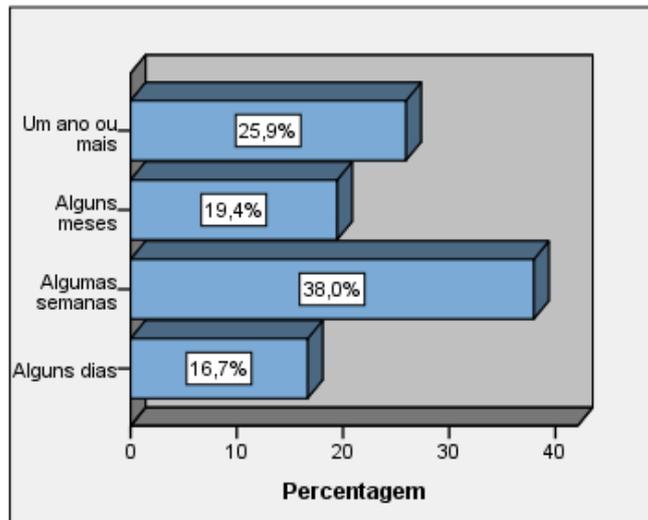


Figura 5.3 Se acha que foi alvo de alguns dos comportamentos atrás citados, há quanto tempo dura/durou essa situação?

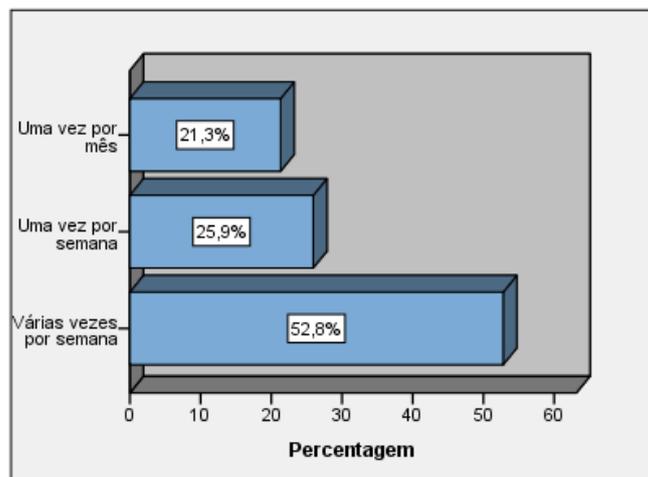


Figura 5.4 Qual a frequência desses comportamentos?

Relativamente à **sexta questão** em que se queria saber por quantas pessoas as vítimas tinham sido agredidas, pela figura 5.5 fica-se a saber que as vítimas foram maioritariamente (62%) agredidas por uma só pessoa.

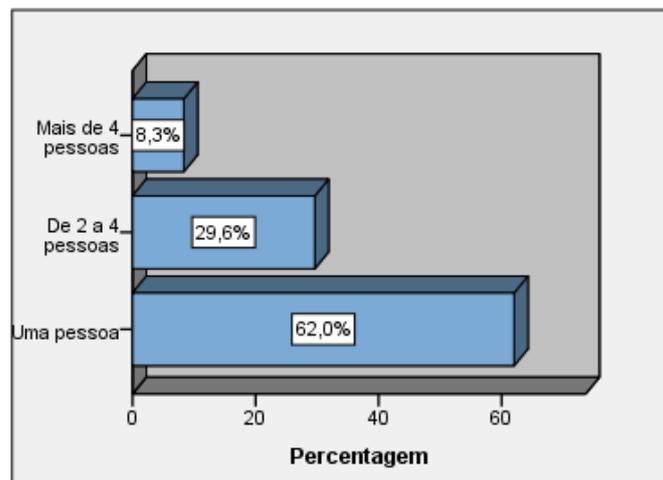


Figura 5.5 Por quantas pessoas foi agredido?

As questões 7, 8 e 9 estão relacionadas com os agressores. A **sétima questão** pretende averiguar quem são os agressores.

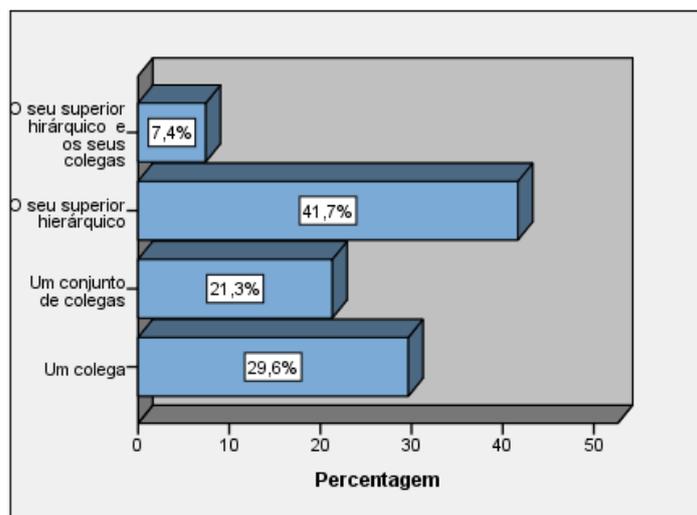


Figura 5.6 Quem é ou quem são os agressores?

Como se pode verificar na figura 5.6 um grupo dos respondentes (cerca de 30%) foram agredidos por um colega e outro grupo (21,3%) por um conjunto de colegas o que revela terem sido vítimas de assédio moral horizontal. Verifica-se ainda que cerca de 42% dos assediados foram agredidos pelo seu superior hierárquico o que demonstra terem sido vítimas de assédio moral vertical descendente. A figura 5.6 mostra ainda, que uma percentagem mais reduzida

(7,4%) foi vítima de assédio moral combinado, ou seja, foram agredidos pelo superior hierárquico e pelos colegas. De referir também, que nenhum dos assediados apontou a opção os seus subordinados, pelo que se pode concluir que não houve assédio moral vertical ascendente.

A **oitava questão** pergunta o género do agressor. A figura 5.7 indica que a maioria dos agressores são mulheres.

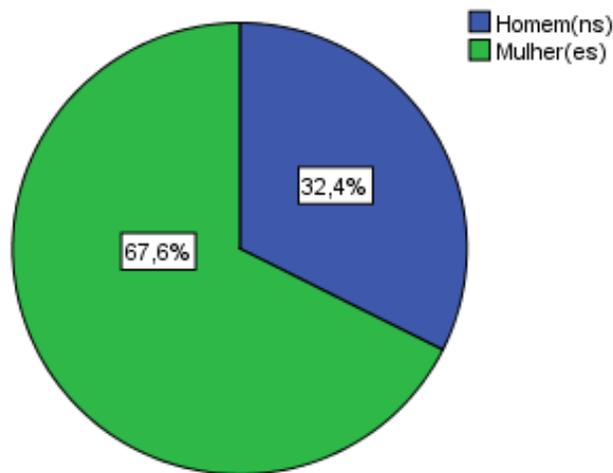


Figura 5.7 O(s) seu(s) agressor(es) é (são)?

A **nona questão** dá a conhecer a perceção dos inquiridos sobre se os seus agressores estariam a agir conscientemente.

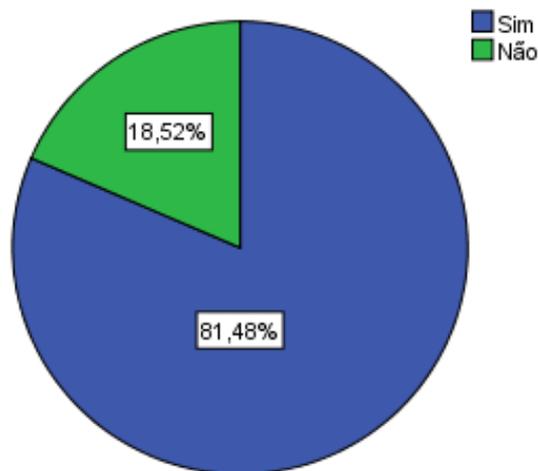


Figura 5.8 Considera que o(s) seu(s) agressor(es) tem (têm) consciência do que está(ão) a fazer?

A figura 5.8 confirma a perceção dos inquiridos de que os seus agressores estavam conscientes dos atos praticados.

Pretendeu-se ainda, através da **décima** e **décima primeira** questões, averiguar se os assediados tinham falado com alguém que estavam a ser vítimas de assédio e, em caso afirmativo, com quem.

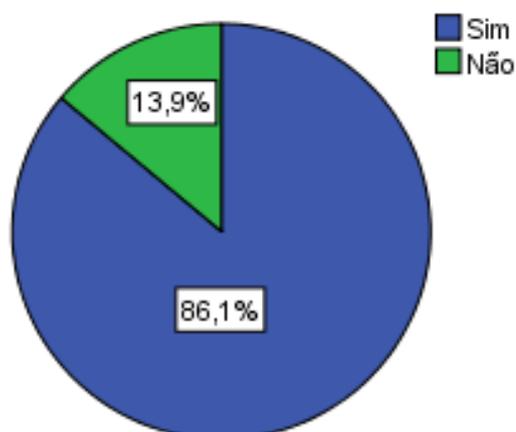


Figura 5.9 Já falou desta situação com alguém?

A figura 5.9 certifica que na sua grande maioria os assediados já falaram da situação com alguém.

Tabela 5.15 Com quem falou?

Com quem falou?	Respostas		% de casos
	N	%	
Com a minha família	85	36,5%	91,4%
Com os meus amigos	57	24,5%	61,3%
Com os meus colegas	64	27,5%	68,8%
Com o setor de recursos humanos da empresa	11	4,7%	11,8%
Com o meu médico	8	3,4%	8,6%
Com uma associação especializada em assédio moral	3	1,3%	3,2%
Com a polícia	5	2,1%	5,4%
Total	233	100,0%	250,5%

A grande maioria dos 93 respondentes falaram, naturalmente, com a família, sendo que, com grande expressão, também referem ter falado com colegas e amigos. Apenas 5,4% dos assediados falaram com a polícia (tabela 5.15).

Com a questão seguinte, a **décima segunda**, pretendia-se saber qual tinha sido a reação dos supervisores ou de outros responsáveis da empresa/organização no caso da situação lhes ter sido denunciada.

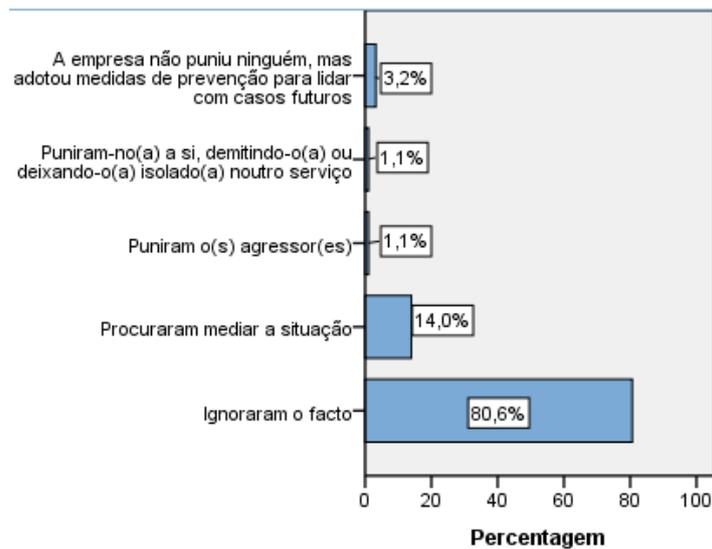


Figura 5.10 Caso tenha denunciado a situação junto dos seus supervisores ou de outros responsáveis da empresa/organização, qual foi a reação?

Dos 93 respondentes que denunciaram a situação junto dos seus supervisores ou outros responsáveis da empresa/organização, uma grande maioria (80,6%) considera que os mesmos ignoraram o facto, sendo que, uma ligeira percentagem (14%) acha que os responsáveis procuraram mediar a situação (figura 5.10).

A **décima terceira questão** tentava averiguar se o trabalho tinha sido perturbado pela violência de que tinha sido alvo o assediado, tendo a a maioria afirmado que sim (figura 5.11)

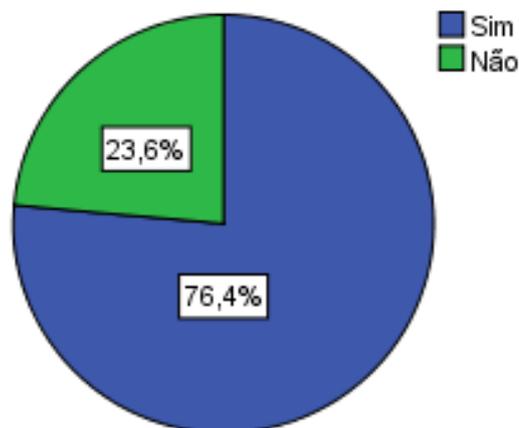


Figura 5.11 A violência de que foi vítima perturbou o seu trabalho?

Na **décima quarta questão**, pretendia-se saber se os colegas tinham sido solidários para com o assediado. A figura 5.12 esclarece que em 59,3% dos casos os colegas foram solidários, o que transparece uma percentagem relativamente elevada (40,7%) de casos em que não se verificou solidariedade por parte dos colegas.

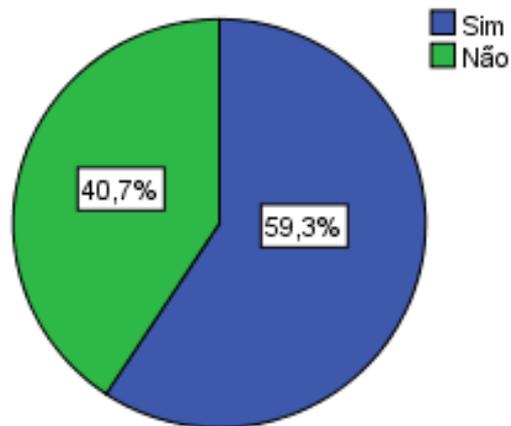


Figura 5.12 Os seus colegas foram solidários consigo?

Os principais sintomas apresentados pelos respondentes depois de terem sido vítimas de assédio moral no trabalho constam na tabela 5.16 (página seguinte) e correspondem às respostas dos inquiridos à **décima quinta questão**.

Por ordem decrescente de grandeza das percentagens das respostas registam-se os seguintes principais sintomas: ansiedade, nervosismo ou agitação, menos energia e vitalidade, dores de cabeça, insegurança, sentimentos de humilhação, falta de apetite, aumento da imagem negativa de si mesmo e apatia.

Tabela 5.16 Quais os principais sintomas que apresentou, depois de este problema ter ocorrido?

Principais sintomas		Respostas		% de casos
		N	%	
	Falta de apetite	53	5,7%	49,1%
	Fadiga permanente	17	1,8%	15,7%
	Dores de cabeça	62	6,6%	57,4%
	Dificuldade em adormecer	25	2,7%	23,1%
	Dores no peito	15	1,6%	13,9%
	Acordar várias vezes durante a noite	31	3,3%	28,7%
	Nó na garganta	14	1,5%	13,0%
	Acordar muito cedo	49	5,2%	45,4%
	Problemas hormonais	15	1,6%	13,9%
	Pesadelos	32	3,4%	29,6%
	Hipertensão	8	0,9%	7,4%
	Sentimentos de vergonha	14	1,5%	13,0%
	Tremores	3	0,3%	2,8%
	Sentimentos de humilhação	53	5,7%	49,1%
	Palpitações	26	2,8%	24,1%
	Crises de choro	13	1,4%	12,0%
	Suores excessivos	10	1,1%	9,3%
	Angústia e tristeza	16	1,7%	14,8%
	Desmaios	1	0,1%	0,9%
	Ansiedade	72	7,7%	66,7%
	Diarreias	7	0,7%	6,5%
	Nervosismo ou agitação	64	6,9%	59,3%
	Náuseas e vômitos	39	4,2%	36,1%
	Insegurança	54	5,8%	50,0%
	Menos energia e vitalidade	57	6,1%	52,8%
	Aumento da imagem negativa de si mesmo	52	5,6%	48,1%
	Apatia	51	5,5%	47,2%
	Ideias de homicídio	2	0,2%	1,9%
	Ideias de suicídio	5	0,5%	4,6%
	Aumento do consumo de medicamentos para os nervos ou depressão	18	1,9%	16,7%
	Aumento dos conflitos familiares	4	0,4%	3,7%
	Aumento do consumo de tabaco	40	4,3%	37,0%
	Aumento da visão negativa dos outros e do mundo	9	1,0%	8,3%
	Recurso a outras substâncias (drogas)	3	0,3%	2,8%
Total		934	100,0%	864,8%

A **décima sexta questão** perguntava aos inquiridos assediados como tinham reagido às situações de que tinham sido vítimas. As respostas, que podem ser encontradas na tabela 5.17 revelam que, dos 108 assediados, 63 evitavam os agressores, 31 isolavam-se das pessoas, 26 lutavam pelos seus direitos e 23 confrontaram o agressor sozinhos.

Tabela 5.17 Como reagiu às situações de que foi vítima?

Reações	Respostas		% de casos
	N	%	
Evitava os(as) agressores(as)	63	26,9%	58,3%
Isolava-me das pessoas	31	13,2%	28,7%
Tentei trabalhar mais	15	6,4%	13,9%
Culpabilizei-me	8	3,4%	7,4%
Lutei pelos meus direitos	26	11,1%	24,1%
Confrontei o agressor sozinho(a)	23	9,8%	21,3%
Tive medo das consequências se denunciasse a situação	5	2,1%	4,6%
Faltava sempre que podia	7	3,0%	6,5%
Recorri a brincadeiras/piadas no confronto com o assediador	3	1,3%	2,8%
Deixei o tempo passar, sem fazer nada	8	3,4%	7,4%
Aceitei a situação e lentamente procurei reconstruir a minha vida	5	2,1%	4,6%
Controlei a minha revolta, esperando que a situação passasse	14	6,0%	13,0%
Tive que meter baixa médica	8	3,4%	7,4%
Evitei as situações que podiam vir a ser usadas contra mim pelo(s) agressor(es)	5	2,1%	4,6%
Agredi, insultei, usei das mesmas armas	1	0,4%	0,9%
Decidi sair do emprego, pedi a demissão	12	5,1%	11,1%
Total	234	100,0%	216,7%

Pretende-se agora, recorrendo às técnicas de estatística bivariada, averiguar se existem relações de dependência entre algumas variáveis. Para tal recorre-se ao teste do qui-quadrado (χ^2), já explicado anteriormente. Convém, neste momento, ressaltar que os testes de hipóteses nos quais este teste se enquadra, só podem ser aplicados no âmbito da estatística inferencial, ou seja quando a amostra é aleatória, o que não se verifica neste caso. Contudo, para se realizar uma análise um pouco mais abrangente, admite-se para o efeito que estamos perante uma amostra estatisticamente aleatória.

Nesta fase, utilizaram-se as potencialidades da aplicação informática SPSS para realizar cruzamentos de variáveis com tabelas de contingência, recurso ao teste do χ^2 e ao coeficiente

de associação adequado. Os inúmeros cruzamentos efetuados foram, sobretudo, com as variáveis de caracterização dos inquiridos assediados e as variáveis relacionadas com o assédio moral em que faria sentido a existência de relação de dependência.

A seguir excluíram-se os casos em que o nível de significância associado ao valor do teste era superior a 0,05, significando que não existia relação de dependência entre as variáveis, sendo que também se excluíram os casos em que os pressupostos do teste não eram cumpridos.

Constatou-se não existirem muitas variáveis relacionadas, tendo em conta o grande número de variáveis contidas no questionário.

Os casos encontrados de evidência estatisticamente significativa de dependência entre as variáveis são a seguir mencionados. Os respetivos *outputs* do SPSS podem ser consultados no apêndice E.

Existência de relação de dependência entre a variável género dos assediados e as seguintes variáveis:

Comportamentos assediantes

- Excluíram-me de qualquer ocupação ou tarefa, “colocaram-me na prateleira”
- Humilharam-me ou ridicularizaram-me em relação ao meu trabalho
- Discriminaram-me nos meus direitos
- Ignoravam as minhas opiniões e pontos de vista

Com quem falou da existência assédio

- Com o setor de recursos humanos da empresa

Solidariedade dos colegas

- Os seus colegas foram solidários

Reações das vítimas

- Acordar várias vezes durante a noite
- Pesadelos
- Palpitações
- Aumento da imagem negativa de si mesmo
- Tentei trabalhar mais

As variáveis género dos assediados (ser homem ou mulher) e comportamentos assediadores (sim ou não) de que foram alvo, estão associadas, ou seja, os comportamentos de assédio perpetrados pelos agressores dependem de serem dirigidos aos homens ou às mulheres, com um grau de associação moderado:

- As mulheres são mais afetadas pela prática de assédio excluíram-me de qualquer ocupação ou tarefa “colocaram-me na prateleira” do que os homens;
- As mulheres sentem-se mais humilhadas ou ridicularizadas em relação ao seu trabalho do que os homens;
- As mulheres têm a percepção de que são mais discriminadas nos seus direitos do que os homens;
- Também são mais mulheres do que homens a se ressentirem pelo facto de serem ignoradas nas suas opiniões e pontos de vista.

As variáveis género e falou com o setor de recursos humanos da empresa da existência de assédio moral no trabalho estão associadas. Neste caso, também foram mais mulheres do que homens a falar com o setor de recursos humanos de estarem a ser vítimas de assédio moral no trabalho com um baixo grau de associação entre as variáveis.

As variáveis género e os seus colegas foram solidários consigo também estão relacionadas. Nesta situação, contrariamente às anteriores, são mais os homens do que as mulheres a sentirem solidariedade por parte dos colegas, contudo o grau de associação entre as variáveis é relativamente baixo.

No que respeita às reações das vítimas, as relações de dependência encontradas informam que são mais as mulheres do que os homens a: acordar várias vezes durante a noite, ter pesadelos, ter palpitações, tentar trabalhar mais, com um grau de associação entre moderado e baixo.

Em relação ao aumento da imagem negativa de si mesmo, são mais os homens do que as mulheres a ter essa reação, com um grau de associação moderado.

Resumindo as relações de dependência encontradas, indicam que, em geral, o grau de associação entre as variáveis é moderado ou baixo, sendo que, as mulheres são mais afetadas do que os homens.

Existência de relação de dependência entre a variável grau de satisfação com o ambiente de trabalho dos assediados e as seguintes variáveis:

Comportamentos assediantes

- Retiveram informações que são essenciais para o meu trabalho

O(s) seu(s) agressor(es) é (são):

- Homem(ns) Mulher(es)

Reações dos assediados

- Evitava os(as) agressores(as)
- Isolava-me das pessoas

Considera que o(s) seu(s) agressor(es) tem (têm) consciência do que está(ão) a fazer

- Sim Não

Da análise dos resultados da existência de associação entre as variáveis grau de satisfação com o ambiente de trabalho e as variáveis atrás mencionadas constata-se que, com um grau de associação moderado:

- Os assediados que têm um ambiente de trabalho insatisfatório sentem que lhes retiveram informações que eram essenciais para o seu trabalho;
- Para os assediados com um ambiente de trabalho muito insatisfatório os seus agressores são homens;
- Os assediados que têm um ambiente de trabalho neutro (nem satisfatório nem insatisfatório) consideram que os seus agressores têm consciência do que estão a fazer;
- Os assediados com um ambiente de trabalho neutro isolam-se das pessoas.
- Os assediados com um ambiente de trabalho muito satisfatório evitam os agressores;

Ainda no âmbito da estatística bivariada admitiu-se a hipótese de que a antiguidade na empresa/organização pudesse depender da idade dos trabalhadores, hipótese clássica nas empresas em geral com algum tempo de existência.

Partindo deste pressuposto, aplicou-se o modelo de regressão linear simples e correlação às variáveis antiguidade na empresa e idade dos trabalhadores pertencentes ao grupo dos assediados, admitindo que todos os requisitos de aplicação do modelo se verificam. Os resultados,

que podem ser apreciados a seguir no gráfico da figura 5.13 confirmam a existência de relação de dependência linear entre as duas variáveis.

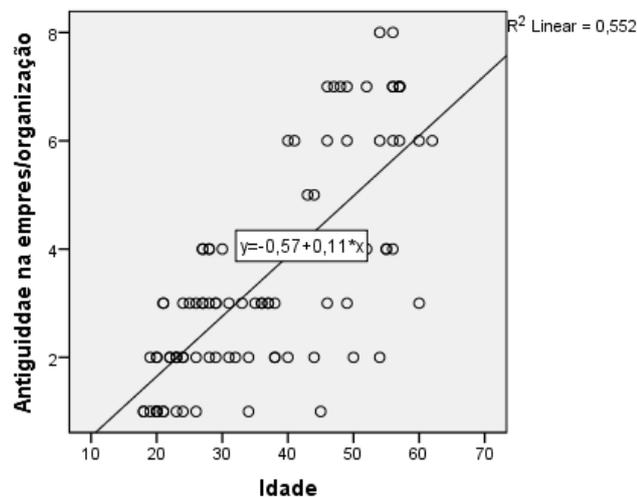


Figura 5.13 Diagrama de dispersão, reta de regressão e coeficiente de determinação entre as variáveis antiguidade e idade

O coeficiente de correlação linear de *Pearson* ($r = 0,73$)¹⁶ indica que existe uma correlação linear positiva forte entre as duas variáveis e o coeficiente de determinação ($R^2 = 55,2\%$) informa que cerca de 55% da variabilidade da antiguidade na empresa é explicada pela variabilidade da idade dos trabalhadores e a percentagem restante de 44,8 % é justificada pela existência de outros fatores

Esta relação de dependência encontrada entre as variáveis mencionadas, sendo a esperada, não acrescenta grande valor à análise, contudo pretendeu-se averiguar, se no caso em estudo essa relação existiria.

Segue-se a análise das respostas à **décima oitava questão**, a última do questionário, que fornece o testemunho de vários respondentes que quiseram exprimir-se livremente sobre o tema.

Esta questão tinha como objetivo crucial recolher informações de situações de assédio moral no local de trabalho que, para além das constantes do questionário, pudessem complementar a caracterização do fenómeno de uma forma espontânea por parte dos respondentes.

¹⁶ O coeficiente de correlação linear de *Pearson* (r) pode ser obtido a partir do coeficiente de determinação (R^2). Assim, no caso em apreço, $r = \sqrt{0,552} = 0,73$

Estas informações são prestadas, conforme indicado na introdução do questionário, de forma totalmente confidencial e anónima.

De realçar a grande e valiosa contribuição dos inquiridos, pois foram muitos os que quiseram partilhar os vários episódios de assédio moral de que foram alvo, tendo sido necessário proceder a uma seleção dos vários testemunhos, tendo-se considerado aqueles que se pensa acrescentarem maior relevância para o estudo.

Deste modo, serão transcritos, por vezes de forma resumida, os testemunhos de nove assediados e tentar-se-á, igualmente, analisar as respostas através do conteúdo contido nas mesmas de forma a tentar identificar as características do assédio de que foram vítimas¹⁷.

Testemunho A

Trabalhei durante 6 anos como administrativa numa das empresas mais prestigiadas de Vila-moura. Em 6 anos posso dizer que só nos primeiros 6 meses de contrato é que não sofri de assédio. Foram 6 anos de terror, medo e humilhações constantes. Apesar de ter dezenas de situações para contar, não posso deixar de relatar o que aconteceu no meu dia de aniversário, quando completei 30 anos. Nesse dia, havia uma reunião importantíssima na empresa, eu estava a preparar a sala de reuniões e já tinham chegado alguns clientes, o patrão chegou e começou a humilhar-me em frente a todos, usando expressões como “doente mental”, “atadilha”, “demente” ... Fiquei em pânico, sem saber o que fazer. Chorei, mas limpei as lágrimas e voltei ao trabalho. O meu principal pensamento era “não posso ser despedida”. Nunca contei isto a ninguém, 2 meses depois não aguentei mais a pressão e resolvi demitir-me. Era esse o objetivo dele e conseguiu com que eu saísse da empresa. Foram meses muito complicados, mas consegui libertar-me dessa pessoa tóxica e comecei a minha vida de novo. Hoje tenho um novo emprego e sou feliz.

Trata-se de um caso típico de assédio moral vertical descendente, em que a assediada foi várias vezes vítima de episódios de assédio moral no trabalho, por parte do superior hierárquico (homem) contra uma subordinada (mulher).

Esses episódios prolongaram-se por um período de tempo relativamente extenso (cinco anos e seis meses). Apesar de estar consciente de que estava a ser assediada, a vítima preferiu

¹⁷ Para o efeito utilizou-se a técnica de análise de conteúdo que, resumidamente, consiste em avaliar de forma sistemática o corpo de um texto, por forma a desvendar a ocorrência de palavras/frases/temas considerados “chave” que possibilitem uma comparação posterior.

remeter-se ao silêncio por medo de represálias e sobretudo por não desejar ser despedida, o que acontece com muitas vítimas que passam por este problema.

O agressor humilhava e maltratava a vítima em frente a várias pessoas, ridicularizando-a em público e insinuando que tinha problemas mentais com o objetivo que se demitisse. A vítima expressou o seu sentimento de humilhação e desespero através de crises de choro e só mais tarde conseguiu terminar com essa tortura, demitindo-se. Atualmente, não são conhecidas sequelas resultantes deste fenómeno. A assediada conseguiu superar a violência de que foi alvo, arranjou um novo emprego e hoje, considera-se uma pessoa feliz, o que não acontece com grande parte das vítimas de assédio.

Testemunho B

No meu primeiro contacto com o mundo laboral a esposa do meu superior hierárquico exercia uma perseguição sobre mim, insinuando que roubava gorjetas e supervisionava exageradamente todo o meu trabalho. Controlava as minhas entradas na empresa, as saídas e até contava os minutos que demorava no WC. Nas minhas pausas para o almoço aparecia sempre no refeitório para controlar se bebia café sem pagar, inclusive, jogava fora todas as côdeas do pão que não eram usadas para evitar que as consumisse. Comuniquei todos estes atos ao meu superior hierárquico, mas nada mudou. Foram meses de tormento.

Através deste testemunho percebe-se que a vítima se encontrava também perante episódios de assédio moral vertical descendente. Neste caso, o assediador era uma mulher. Apesar de não ser o próprio superior hierárquico a cometer estes atos, era a sua esposa que assediava a vítima e pelo que é relatado o superior hierárquico (marido) nada fez para a impedir. A vítima foi alvo de ataques no meio laboral que passaram pela supervisão excessiva do seu trabalho e também por ataques verbais com a propagação de calúnias a seu respeito. A assediada conseguiu reportar os acontecimentos ao superior hierárquico, mas nada aconteceu porque este ignorou tais factos, o que leva a supor a existência de conivência com a esposa.

Testemunho C

“Tens cá umas pernas”, “Vá lá que os casamentos não duram sempre”; “Um dia se te apanho sozinha faço te feliz”; “Queres um ordenado maior sabes como o conseguir”; “Fica só entre nós”. Estas eram apenas algumas das frases comuns que me foram dirigidas durante 2 anos pelo meu chefe. Quando houve a perceção de que os “seus desejos” não iriam ser realizados passou por outro tipo de abordagem: “És tão burra que nem dar uso ao corpo sabes para subir

na vida”; “Não vales mesmo nada”; “Devia estar louco quando achei que podias ser útil!”. E foi assim que comecei a entrar num looping de desmaios, dores de cabeça, ansiedade, palpitações que me levaram a internamento com um burnout e dois anos de baixa com uma forte e grave depressão.

O testemunho C apresenta-se bastante explícito e com informações que possibilitam retirar várias ilações. Mais uma vez são narrados episódios de assédio moral vertical descendente, praticados pelo superior hierárquico (homem) contra um subordinado (mulher). Estes episódios iniciaram-se através de ataques sexuais, em que o agressor elogiava e prometia ascensão na carreira se a vítima cedesse aos seus caprichos. Percebe-se um discurso sedutor por parte do superior hierárquico que aponta vários fatores que poderiam ser uma mais-valia se a assediada concordasse. Posteriormente, após reconhecer que a vítima não cedia aos seus desejos o agressor terminou com ataques verbais, insultando-a sempre que podia. Estes episódios ocorreram durante dois anos que originaram na vítima os seguintes sintomas: desmaios frequentes, dores de cabeça e palpitações que conduziram a uma grave depressão, levando a vítima a ser internada e a pedir apoio ficando afastada das suas funções durante dois anos.

Testemunho D

Fui vítima de piadas, chacota e falatórios sobre a minha vida privada que colocaram em causa as minhas capacidades profissionais, tudo por parte dos meus colegas de secção. Falavam para que me apercebesse, ofendiam-me pela minha forma de andar, vestir, falar. Riam de mim e das minhas opiniões. Chegaram a fazer juízos de valor sobre a minha orientação sexual. Ouvei frases que me deixam marcas até ao final da vida: “aí vem o paneleiro”; “a noite deve ter sido longa, vem com um andar esquisito” entre outras...

Este caso mostra que a vítima passou por episódios de assédio moral horizontal, provenientes dos seus colegas. Suportou diversas situações de assédio que colocaram em causa as suas próprias capacidades, tendo sido alvo de vários comportamentos negativos entre os quais, desconsideração (aos seus pontos de vista e opiniões), ofensas à sua vida privada (criticada e ridicularizada em público) e, também, ataques verbais divulgando calúnias acerca da sua vida privada.

Testemunho E

A situação que vou relatar remete-me aos tempos em que estava a tirar o meu curso de militar. Assim que conclui e que comecei a estagiar, os meus colegas (os mais velhos, alguns já chefes

de equipa) tinham como tradição “praxar” os mais novos. Passei por situações perigosas e que colocaram a minha própria vida em risco. Situações como ficar preso dentro de um cacifo e lançarem-me por uma escadaria abaixo, passar noites a fazer flexões e ser obrigado a ingerir bebidas alcoólicas, obrigarem-me a dormir ao relento. Foi humilhante e ainda hoje não sei como consegui suportar tudo isso.

Relativamente a este testemunho consegue perceber-se que se está perante uma situação de assédio moral misto, proveniente de superiores hierárquicos e colegas. Os comportamentos hostis praticados contra a vítima atentaram contra as suas condições de trabalho aquando da obrigação de realizar trabalhos perigosos e nocivos à sua saúde. Nessa altura, o assediado não estava consciente de que estava a passar por episódios de assédio moral, visto, serem situações consideradas como “normais” para quem era aprendiz e para quem queria uma boa integração no curso. Ainda assim, atualmente reconhece toda a humilhação por que passou e não consegue perceber como consentiu tais atos antiéticos.

Testemunho F

Magoei-me no trabalho e não acionaram o meu seguro. Fui obrigado a pagar todas as despesas hospitalares e de farmácia, também não tive o direito a baixa médica e mais caricato, até ao dia de trabalho em que me magoei, saí 2h mais cedo de ambulância e não me pagaram o dia. Depois de me queixar á minha chefe, referiu por várias vezes que eu não era bom trabalhador e que a empresa não paga as despesas a incompetentes e incapacitados. Disse “tem que trabalhar mais e só assim será compensado” e “vá e agora saia do meu escritório que tenho muito que fazer”.

A situação mencionada remete, mais uma vez, para um caso de assédio moral vertical descendente, neste caso, proveniente do superior hierárquico (mulher) contra o subordinado (homem). Descreve comportamentos humilhantes, onde são recebidas críticas exageradas ao trabalho realizado pelo trabalhador, chacota às suas incapacidades, episódios de ridicularização em relação ao trabalho prestado e ainda discriminação nos direitos legais: direito à baixa médica e ao seguro de acidentes de trabalho.

Testemunho G

Depois de terminar a universidade vim trabalhar para esta empresa, confesso que tive uma receção muito conturbada por parte dos meus colegas. Considero que tinham inveja por ter conseguido chegar a este cargo rapidamente. Falavam nas minhas costas, espalharam boatos

sobre mim e sobre a minha família, esconderam informações que eram importantes para o meu trabalho. Tentavam vasculhar as minhas redes sociais, ouviam as minhas conversas ao telefone da empresa. Chegaram a entrar no meu gabinete e ligar o ar condicionado depois de sair para que fosse considerado culpado. Na manhã seguinte, estavam a acusar-me junto do chefe de ser irresponsável. Sentia-me mal, desconfortável e sem vontade de manter contacto diário com aquelas pessoas que me atormentavam. Reuni-me com o superior hierárquico e relatei toda a situação, sempre estive do meu lado e hoje posso dizer que ficou tudo resolvido.

O testemunho G relatada mais uma situação de assédio moral horizontal. Desta vez, são evidentes as causas que conduziram a estas situações de assédio: inveja e rivalidade por parte dos colegas contra o assediado que era novo na organização/empresa e provavelmente com habilitações académicas mais elevadas. Foram praticados vários atos perversos contra o autor deste testemunho, atentando contra as suas condições de trabalho: ocultaram informações que eram essenciais para a execução das suas tarefas, supervisionaram excessivamente o seu trabalho, fizeram críticas sobre a sua vida privada e invadiram o seu espaço pessoal dentro da organização/empresa. Este assediado conseguiu libertar-se da situação quando reportou os acontecimentos ao seu superior hierárquico e lutou pelos seus direitos. Neste caso, o superior hierárquico procurou mediar a situação e tudo se resolveu.

Testemunho H

Fui trabalhar para a cozinha de um restaurante e tinha experiência de 20 anos na área. Posteriormente, mandaram-me ir para o armazém, arrumar os produtos, excluíram-me das tarefas que fazia na cozinha. Fiquei chocada e ao mesmo tempo amedrontada. Não entendi o porquê dessa decisão por parte da chefia, cheguei a achar que não gostavam de mim e que não era competente. Pedi explicações à chefe a qual se mostrou indiferente e me respondeu “se não quer realizar as tarefas que lhe propus, faço já as contas e sai pela mesma porta por onde entrou”. Fiquei sem defesas, cheia de medo e senti que me colocaram de parte. Chegava a casa e descarregava no meu marido, nos meus filhos... Mas não tinham culpa. Deteriorei as minhas relações laborais e familiares, só mais tarde me dei conta disso. Fiquei com a minha autoestima em cacos, mas precisava muito daquele emprego.

De acordo com o testemunho H, entende-se, mais uma vez, que a vítima passou por uma situação de assédio moral vertical descendente. No seu relato destacou os comportamentos que fizeram parte do seu processo de assédio moral, dos quais: excluíram-na de qualquer ocupação ou tarefa, colocando-a na “prateleira”, recebeu tarefas muito inferiores às suas capacidades ou

competências profissionais, discriminaram-na os seus direitos (tarefas), mudaram-na de setor para que ficasse isolada, impediram-na de se expressar e até a ameaçaram de despedimento caso não aceitasse as tarefas que lhe estavam a ser incumbidas. Estes episódios ocorreram sem qualquer explicação e percebe-se que a vítima se sentia culpada pelo sucedido. Apresentava como principais sintomas: insegurança, ficou com uma imagem negativa de si mesma e aumentou os conflitos familiares, sendo que, só mais tarde se apercebeu das suas repercussões. No entanto, conseguiu enfrentar a agressora sozinha, apesar de nada ter sido feito. Como precisava muito daquele emprego, deixou o tempo passar sem fazer mais nada.

Testemunho I

Quando trabalhava numa imobiliária e não conseguia atingir os meus objetivos semanais de venda era ignorado pela orientadora de vendas. Impunha-me tarefas desnecessárias e com um período reduzido para as realizar. Depois de realizadas nem olhava para elas, era uma espécie de “castigo”. Ignorava-me e não me cumprimentava quando passava por ela.

Este último testemunho retrata mais uma situação de assédio moral vertical descendente, o tipo de assédio moral no trabalho mais frequente. Sabe-se que foi vítima na distribuição de tarefas, quando a chefe lhe pedia trabalhos urgentes e desnecessários que eram ignorados. Também revela que era ignorado em público. Tudo isto acontecia como forma de repreensão por não conseguir atingir os objetivos que lhe eram propostos. Estes comportamentos assediadores eram realizados por parte de uma mulher.

Os testemunhos registados são casos paradigmáticos de assédio moral no local de trabalho e são na generalidade consistentes com os aspetos teóricos apontados no capítulo da revisão da literatura.

Seguidamente, na discussão dos resultados, vai-se tentar averiguar com mais detalhe, em que medida os resultados obtidos no estudo empírico, infirmam ou confirmam os conceitos teóricos apresentados pelos vários investigadores que se debruçaram sobre o tema, para posteriormente e em termos de conclusão se apresentar a caracterização do fenómeno assédio moral no local de trabalho cujas vítimas são os trabalhadores das empresas do Algarve que constitui o objetivo geral desta investigação.

5.3 Discussão dos resultados

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos a partir do tratamento estatístico a que os dados foram submetidos, torna-se agora de extrema importância apresentar uma discussão dos resultados à luz dos conhecimentos teóricos já existentes sobre a temática do assédio moral no trabalho.

Assim, nesta secção vai proceder-se a uma reflexão e interpretação dos resultados do estudo empírico que possibilitem enriquecer o trabalho realizado e que permitam um melhor entendimento do tema em estudo, pelo que se vai recorrer aos conhecimentos adquiridos durante o percurso da revisão da literatura desta dissertação. De forma a facilitar a estrutura desta secção, os resultados serão discutidos consoante a ordem das questões expostas no questionário.

Torna-se essencial, neste momento, reiterar que a amostra deste estudo empírico não é representativa da população, pelo que as comparações realizadas com outros estudos serão apenas tendenciais e, por vezes, especulativas. Contudo, assumindo este pressuposto pretende-se enriquecer a discussão dos resultados com base na teoria e em estudos já realizados no mesmo âmbito.

A amostra global deste estudo é constituída por 191 inquiridos que, quando questionados acerca do conhecimento que têm sobre o tema do assédio moral no trabalho (primeira questão), constatou-se que a grande maioria (95,5%) já possui conhecimentos sobre o assunto. Estes resultados são demonstrativos das enormes transformações ocorridas nos últimos 20 anos e levam a admitir que as pessoas estão cada vez mais informadas sobre o flagelo que constitui, nos dias de hoje, o assédio moral no trabalho. Já não é um fenómeno que persiste em existir escondido, contrariamente ao que aparece retratado nos estudos de Hannabuss (1998), porque embora as vítimas continuem a rezear represálias, entre elas o despedimento, sentem-se mais corajosas para denunciar as práticas de assédio moral de que são alvo. O conhecimento deste tema dentro das organizações é verdadeiramente importante, uma vez que ao ser reconhecido, podem ser dados os primeiros passos para combatê-lo e inibir a propagação de todas as práticas que sejam nocivas aos trabalhadores.

Este estudo revela que em relação ao total dos inquiridos a taxa de assediados é 56,5%, relativamente elevada, valor superior aos resultados de outros estudos. Em 2015 um estudo realizado por um grupo de investigadores da CITE (Torres *et al*, 2016) revela que 16,5% da população ativa portuguesa ao longo da sua vida profissional já passou, alguma vez, por uma situação de assédio moral. Uma possível justificação para o resultado obtido pode dever-se ao

tipo de amostra utilizada (amostra por conveniência) e existir, por parte dos indivíduos que passaram por situações de assédio, uma maior propensão para responderem aos questionários.

De acordo com os resultados da presente investigação, as mulheres (64%) foram mais expostas ao assédio moral do que os homens o que está em conformidade com trabalhos realizados por diversos investigadores, entre eles, Leymann (1996), Hirigoyen (2002), Barreto (2008), Araújo, (2009) e Salgado, (2014).

Num dos seus estudos, Hirigoyen (2002) demonstrava que as mulheres estão mais sujeitas ao assédio moral, com uma taxa de 70%. Em Portugal, 16,7% das mulheres já experimentou uma situação de assédio moral contra 15,9% de homens (Torres *et al*, 2016). Contudo, embora a maioria das vítimas do assédio moral sejam as mulheres, estas formas de violência psicológica no local de trabalho afetam também um número expressivo de homens (36% no caso do presente estudo).

O estudo revela que os assediados são relativamente jovens, pois a média das idades é de 37 anos. Pode dizer-se que a idade é um fator importante para tentar compreender este flagelo no mundo do trabalho. Os dados obtidos vão ao encontro dos dados apurados no estudo de Trijueque e Gómez (2009) em que episódios de assédio moral acontecem em trabalhadores com idades compreendidas entre os 31 e os 50 anos. Também Einarsen (2000), concluiu que os trabalhadores mais jovens são mais suscetíveis ao assédio moral do que os colegas com mais idade porque, normalmente, estão há menos tempo no mercado de trabalho tendo como objetivo ascender na carreira profissional, pelo que, interpretam os comportamentos assediantes como normais.

A antiguidade dos assediados que colaboraram neste estudo é relativamente pequena (3 anos em média), o que não se coaduna com os resultados de trabalhos consultados aquando da revisão da literatura. Por exemplo, Piñuel (2003) refere que os indivíduos mais suscetíveis a situações de assédio são aqueles que estão há menos de um ano na empresa ou aqueles que têm uma antiguidade superior a 10 anos.

Constata-se, neste estudo, que os assediados têm habilitações relativamente elevadas (48,1% tem o ensino secundário e 43,5% o ensino superior). Teixeira (2015), Piñuel (2003), Parreira (2007 citado em Lisbôa, 2017.) e Araújo, (2009) concluem que os mais jovens e com mais habilitações académicas são as vítimas mais fáceis de assédio moral por parte dos colegas que, por apresentarem maiores qualificações académicas e juventude, provocam nos colegas sentimentos de insegurança ao serem confrontados com alguém que no futuro poderá constituir

uma ameaça em termos profissionais. No entanto, na investigação efetuada por Torres *et al* (2016), os resultados eram distintos (40,7% das vítimas de assédio possuíam o ensino básico, seguindo-se 31,6% com o ensino secundário e 26,6% com o ensino superior).

52% dos assediados trabalham no setor público e 48% no setor privado. Embora a diferença seja pouco significativa, consegue-se perceber que, também neste estudo, o setor mais prejudicado pelo fenómeno do assédio moral é o setor público. Já no estudo de Hirigoyen (2002) se verifica este aspeto, uma vez que segundo a autora, quem trabalha no setor público tem maior estabilidade de emprego e a sua possibilidade de demissão é menor. Existem mais privilégios e vantagens para o trabalhador, o que muitas vezes é mal interpretado pelo superior hierárquico que, pelo facto de não poder demiti-lo, passa ao ataque psicológico.

As atividades mais representativas de assédio moral no local de trabalho no Algarve pertencem à restauração (18,5%) e à hotelaria (20,4%). Estes resultados estão de acordo com os de Torres *et al.* (2016). Contudo, no caso particular do Algarve, os resultados obtidos podem ser explicados pelo facto de se tratar de um espaço geográfico em que a atividade turística é a base económica da região e a maioria dos serviços são suportados pela restauração e pela hotelaria.

Relativamente à dimensão organizacional, regista-se uma maior incidência de assédio nas pequenas e médias empresas, contrariamente ao que está retratado no estudo de Verdasca (2011) em que a incidência é maior nas empresas de grande dimensão. Este facto está relacionado com as especificidades da região, pois o tecido empresarial do Algarve é na sua essência constituído por pequenas e médias empresas.

A maioria dos assediados têm vínculo laboral sem termo, também conhecido como contrato efetivo que é o mais desejado e procurado pelos trabalhadores, uma vez que este tipo de vínculo confere um maior grau de estabilidade profissional. Estes resultados não são consistentes com os de Piñuel (2003) e de Torres *et al.* (2016) em que os assediados detêm contratos precários (contratos a termo certo, com recibos verdes ou estágios), sendo que são contratos com pouca estabilidade. Na opinião destes autores este tipo de contratos constitui um fator estimulante para comportamentos antiéticos por parte dos assediadores conseguindo atingir mais facilmente o seu objetivo que é afastar a vítima da organização. Para os assediados que possuem contratos sem termo e que decidam apresentar a sua demissão por justa causa (assédio moral), as empresas têm várias obrigações legais impostas pelo código de trabalho. No caso em

apreço, uma possível justificação para o tipo de vínculo laboral que os assediados possuem, talvez se deva ao facto de uma grande parte pertencer ao setor público.

No que concerne à satisfação dos assediados no ambiente de trabalho apurou-se que 26,9% considera ter um ambiente de trabalho satisfatório e 32,4% refere ter um ambiente neutro (nem satisfatório nem insatisfatório), resposta esperada dado o nível de incidência de assédio moral no trabalho ser relativamente elevado. Os estudos de Hirigoyen (1999), Einarsen (1999), Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002) e de Cassitto *et. al.*, (2003) revelam que a ocorrência de assédio moral no trabalho é um fator que aumenta a insatisfação laboral nas organizações.

Passa-se de seguida à discussão dos resultados relativos aos comportamentos de que foram alvo as vítimas de assédio. Relembra-se que os comportamentos assediantes são apresentados segundo doze dimensões de análise, organizadas em sete agrupamentos, nomeadamente: ataques laborais (com as dimensões: distribuição de tarefas, condições de trabalho, críticas, e direitos legais), ataques às relações sociais (com as dimensões: isolamento, desconsideração, vida privada), ataques à saúde mental, ataques físicos, ataques verbais, ataques raciais, religiosos ou políticos e ataques sexuais. Em cada dimensão de análise são apresentados os respetivos itens correspondentes aos comportamentos de assédio.

A dimensão “distribuição de tarefas” surge em primeiro lugar com um maior número de respostas por parte dos assediados, resultados consistentes com os de Gomes (2010) e Constantino (2010). Os principais comportamentos apontados nesta dimensão correspondem, em primeiro lugar a “recebi tarefas muito inferiores às minhas capacidades ou competências profissionais” e “expuseram-me a carga de trabalho excessiva. A Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2002) já apontava o excesso de trabalho como o tipo de ataque que os assediadores mais privilegiam dentro das organizações.

A dimensão “críticas” surge em segundo lugar, sendo que o comportamento ligeiramente mais apontado foi “houve supervisão excessiva do meu trabalho”.

A dimensão “ataques verbais” surge em terceiro lugar sendo o comportamento mais registado “utilizaram o telefone para me aterrorizar”. As novas tecnologias estão cada vez mais presentes no ambiente de trabalho e admite-se que também o telefone é uma das formas mais fáceis de abordar a vítima.

Em quarto lugar surge a dimensão “isolamento” onde se inserem os dois comportamentos que aconteceram com mais frequência “impediram que outras pessoas falassem comigo” e “não me cumprimentavam nem falavam comigo”, seguindo-se a dimensão “desconsideração” em que os inquiridos afirmaram que os assediadores “ignoravam as suas opiniões e pontos de vista”.

Com um número muito próximo de respostas, as dimensões “direitos legais” e “condições de trabalho” surgem em sexto lugar, com os comportamentos “discriminaram-me nos meus direitos (ex. salário, turnos, tarefas, bónus, despesas de viagem, etc.)” e “retiveram informações que eram essenciais ao meu trabalho”

Em sétimo lugar surge a dimensão “vida privada” com a maioria das respostas no comportamento “fizeram críticas sobre a minha vida privada”, considerado por Hirigoyen (1999) como um comportamento que atenta contra a dignidade da vítima.

Em oitavo lugar surge a dimensão ataques à saúde mental com a maioria das respostas no comportamento “deram a entender que tenho problemas psicológicos”.

Em nono lugar, a dimensão “ataques físicos” contou com 19 respostas por parte dos inquiridos com o comportamento “fui alvo de comportamentos intimidatórios tais como: empurrões, bloqueios á minha passagem, invasão do meu espaço pessoal, etc.”. Estes resultados são distintos dos de Constantino (2010), pois os ataques físicos foram aqueles que aconteceram com menor frequência.

Em décimo lugar, com um número de respostas muito inferior às de Gomes (2010) e Constantino (2010) aparece a dimensão “ataques sexuais” onde as vítimas referem “fui alvo de agressões sexuais”.

Em último lugar, surge a dimensão “ataques raciais, religiosos ou políticos”, onde se obteve somente 13 respostas no comportamento “fui alvo de ataques com base nas minhas convicções políticas” significando assim que em todos os comportamentos analisados estes foram os que aconteceram com menos frequência.

Nesta pesquisa apurou-se também que os comportamentos antiéticos executados contra as vítimas tiveram uma duração prolongada e frequente, o que nos permite identificá-los como episódios de assédio moral. Resultados congruentes com os de Barros (2013), Leymann (1990, 1996), Guedes (2003 citado em Molon, s. d.) e Hirigoyen (2002).

Quanto ao número de agressores, a maioria dos assediados respondeu que eram agredidos por apenas uma pessoa. De acordo Leymann (1990) os agressores podem ser uma pessoa ou um grupo de pessoas.

A pesquisa permitiu ainda averiguar os tipos de assédio de que foram alvo os assediados. Assim, os colegas (um colega, 29,6% ou um conjunto de colegas, 21,3%) e os superiores hierárquicos (41,7%) são os mais apontados como assediadores, pelo que o assédio moral horizontal e o assédio moral vertical descendente são os tipos de assédio mais frequentes neste estudo, seguindo-se o assédio moral misto/combinado com uma menor frequência (7,4%), não se tendo registado qualquer caso de assédio moral vertical ascendente. Constata-se, assim, que os resultados são diferentes dos apresentados por Hirigoyen (2002) que menciona o assédio moral vertical descendente como o mais frequente, seguindo-se o assédio moral misto, o assédio moral horizontal e por fim o assédio moral vertical ascendente, este último com uma frequência muito reduzida.

No que se refere ao género dos agressores, são as mulheres que surgem na maioria dos casos (67.6%) como agressoras, o que não acontece noutros estudos (e.g. Einarsen *et al.*, 2003; Araújo, 2009; Gomes, 2010; Torres *et al.*, 2016).

A maioria dos assediados respondeu que os agressores têm consciência de que estão a assediar as vítimas, o que leva a admitir a adoção consciente de comportamento não éticos quer por parte dos colaboradores quer dos superiores hierárquicos das empresas/organizações.

A grande maioria dos respondentes (86,1%) relataram as situações de assédio moral vividas. De acordo com as respostas obtidas, a maioria falou com a família, com os colegas e com os amigos. O facto de se poder relatar essa situação a alguém emocionalmente próximo, é um mecanismo importante que ajuda a enfrentar as adversidades do problema. O apoio que se recebe dentro e fora do local de trabalho foi considerado por Einarsen (2000) como um mediador entre o assédio moral e as consequências na saúde das vítimas. Constantino (2010) referiu igualmente que procurar apoio nos amigos, família ou até em profissionais de saúde são mecanismos de proteção contra os efeitos nefastos do assédio moral.

Depois de denunciarem as situações de assédio junto dos supervisores ou de outros responsáveis da empresa/organização contactou-se que a maioria ignorou o facto, ou seja, nada fez para que as situações terminassem. Apenas uma pequena percentagem tentou mediar a situação.

Tentou-se ainda perceber se a violência de que tinham sido alvo tinha perturbado o trabalho dos inquiridos, ao que maioria respondeu que sim. O assédio moral caracteriza-se mesmo como uma conduta perturbadora. Como Leymann (1990) afirma, este fenómeno tem como principal objetivo aborrecer, perturbar, incomodar e importunar.

De acordo com os resultados obtidos, a maioria dos assediados afirmaram ter recebido solidariedade por parte dos colegas, havendo embora, uma percentagem relativamente elevada de casos em que tal não se verificou, talvez pelo facto de também serem vítimas de perseguição ou recearem represálias. Estes resultados corroboram os de Gomes (2010).

São variados os sintomas, associados à presença de assédio moral no meio organizacional, que perturbam o ambiente de trabalho e prejudicam a saúde dos trabalhadores. De acordo com Hirigoyen (2002), Cassitto *et al.* (2004), Uva, (2008), Araújo (2009) e Silva (2012) e em conformidade com os resultados deste estudo este tipo de crueldade acaba por perturbar o trabalho dos assediados, resultando em diversas patologias tais como: ansiedade, nervosismo, agitação, menos energia e vitalidade, dores de cabeça, insegurança, sentimentos de humilhação, falta de apetite, aumento da imagem negativa de si mesmo ou apatia.

Este estudo permitiu ainda, conhecer as reações das vítimas perante os episódios de assédio moral vivenciados. Os resultados vieram ao encontro do que está exposto em Hirigoyen (2002) e alguma compatibilidade com os de Gomes (2010). As reações mais significativas mencionadas pelos assediados foram: evitava os agressores, isolava-se das pessoas, lutou pelos seus direitos ou confrontou o agressor sozinho.

Capítulo 6. Conclusões

Este trabalho, que agora está a chegar ao fim, é o resultado de um longo processo que começou com a escolha do tema da dissertação, que normalmente o mestrando já fez, quando está na fase final da componente escolar do mestrado. Contudo, não foi este o caso, pois a ideia inicial da aluna era terminar o mestrado com a realização de um estágio numa empresa, por pensar que o mesmo poderia constituir uma mais-valia para reentrar no mundo do trabalho. Não foi possível concretizar o estágio devido a dificuldades encontradas na empresa escolhida, tendo a aluna optado pela realização de uma dissertação.

Assim, após algumas leituras e reflexões sobre o tema do assédio moral no trabalho e a concordância da orientadora, o tema foi eleito pelos motivos já explicitados na introdução.

O primeiro passo foi então retomar e aprofundar as leituras que se vinham realizando sobre os conceitos e enquadrar o tema em termos teóricos. Embora o assédio moral no trabalho seja tão antigo quanto o próprio trabalho, só desde os anos 80 do século passado começou a ser alvo de atenção para muitos investigadores.

A produção científica sobre o tema já é relativamente abundante a nível internacional e investigadores que se notabilizaram, tais como, Hirigoyen, Leymann, Einarsen e Hannabuss, entre muitos outros, são referências que se encontram com frequência em vários trabalhos científicos sobre o assédio moral no trabalho.

Em Portugal, o tema já vai ganhando alguma visibilidade. Nota-se o interesse de licenciados que realizaram as suas teses de mestrado e doutoramento nesta área. No percurso da revisão da literatura foi possível encontrar o inquérito de um estudo empírico executado em Portugal que iria guiar a realização desta investigação empírica.

Pode-se, portanto, afirmar que não foi difícil encontrar desenvolvimentos teóricos e trabalhos empíricos sobre o tema. A revisão da literatura permitiu, então, esquematizar o trabalho e pensar no estudo empírico que iria, desde logo, ter o seu início.

A partir de agora irão encetar-se as conclusões desta investigação, pelo que ousaremos empregar a primeira pessoa do plural, convidando o leitor a participar nas mesmas. Uma vez que nos acompanhou até esta fase, a conclusão não é só da autora, mas sim nossa, pretendendo, assim, que nos envolvamos conjuntamente nesta fase final do nosso trabalho (Oliveira, 2014).

A investigação que levámos a cabo está relacionada com a problemática do assédio moral no local de trabalho tendo como objetivo geral caracterizar o fenómeno do assédio moral, cujas vítimas são os trabalhadores das empresas/organizações do Algarve.

O objetivo geral foi alcançado através dos seguintes objetivos específicos, que se traduziram nas questões colocadas no inquérito por questionário, aplicado aos trabalhadores na região do Algarve, em que pretendíamos:

- Saber se o inquirido conhece ou já foi vítima de assédio moral no trabalho;
- Averiguar o tipo de comportamentos hostis de que foi alvo;
- Conhecer o tempo e frequência de duração desses comportamentos;
- Apurar quantos e quem foram os agressores;
- Indagar o género dos agressores e se os mesmos estavam conscientes dos atos praticados;
- Confirmar se o agredido denunciou e a quem, os atos de violência de que foi alvo;
- Conhecer a reação dos responsáveis da empresa ao tomarem conhecimento da situação;
- Indagar se a violência ocorrida havia perturbado o trabalho e se os colegas tinham sido solidários;
- Conhecer os principais sintomas sentidos pelo agredido após os atos de violência;
- Tomar conhecimento das reações da vítima após as situações de agressão.

A população alvo do estudo foi o conjunto dos trabalhadores nas empresas/organizações da região do Algarve.

Para a obtenção dos dados optámos por utilizar uma amostra não probabilística por conveniência, por se tratar de um método de recolha de dados rápido, barato e fácil. A dimensão inicialmente proposta para a amostra foi de 250 elementos, tendo havido uma taxa de respostas de 76,4%.

O inquérito que utilizámos foi baseado num estudo empírico realizado em Portugal no distrito de Setúbal com objetivos semelhantes ao nosso.

Ao longo das secções 5.2 e 5.3 do capítulo anterior, fomos apresentando os resultados obtidos bem como a discussão dos mesmos e ensaiando algumas tentativas de explicação para as situações encontradas, sustentadas, na maior parte dos casos, na literatura sobre o tema estudado.

Procuraremos agora sintetizar as principais conclusões do nosso estudo empírico. De destacar o apoio que tivemos por parte dos inquiridos, que para além de responderem ao questionário quiseram, também, deixar o seu testemunho por escrito constituindo uma importante mais-valia para o nosso trabalho.

Podemos apurar que os nossos inquiridos são relativamente jovens, possuindo uma idade média de cerca de 40 anos, a maioria é do género feminino, solteiros ou casados e com habilitações ao nível do ensino secundário ou superior. A maior parte trabalha no setor privado com vínculo laboral de contrato sem termo. Os inquiridos têm uma antiguidade média na empresa/organização de 4 anos. As empresas onde trabalham estão na sua maior parte, localizadas no sotavento algarvio, são pequenas e médias empresas e exercem a sua atividade, essencialmente, na hotelaria e na restauração, atividades que sustentam a economia da região. A maioria considera ter um ambiente de trabalho satisfatório e muito satisfatório.

A grande maioria dos inquiridos afirmou conhecer o fenómeno designado por assédio moral no trabalho e uma grande parte destes (56,5%) já foi vítima deste fenómeno.

Os respondentes que já foram vítimas de assédio moral no trabalho são ligeiramente mais jovens, com idade média de 37 anos, têm uma antiguidade média na empresa/organização ligeiramente inferior (três anos), a maioria é do género feminino, solteiros ou casados e com ensino secundário ou superior. Trabalham no setor público ou no privado, com contrato sem termo. As empresas onde trabalham estão a maior parte localizadas no barlavento algarvio (contrariamente às da amostra do total dos inquiridos que estão, a maior parte, no sotavento algarvio) também são pequenas e médias empresas e pertencem essencialmente à restauração e à hotelaria. No que se refere ao ambiente de trabalho, as opiniões divergem: 26,9% considera ter um ambiente de trabalho satisfatório e 32,4% refere um ambiente neutro.

Passamos agora a caracterizar o fenómeno do assédio moral no trabalho, tendo em consideração a respostas dadas apenas pelos assediados.

Os comportamentos de assédio mais reportados pelos assediados foram:

Ataques laborais:

- Exposição a carga de trabalho excessiva (distribuição de tarefas);
- Incumbência de tarefas inferiores às capacidades ou competências profissionais dos trabalhadores (distribuição de tarefas);
- Retenção de informações essenciais para o trabalho (condições de trabalho):

- Supervisão excessiva do trabalho (críticas);
- Discriminação dos direitos dos trabalhadores (ex. salário, turnos, tarefas, bônus, despesas de viagem, etc.) (direitos legais).

Ataques às relações sociais:

- Impediram outras pessoas de falar ou estar com o inquirido (isolamento);
- Não o cumprimentavam ou falavam com ele (isolamento);
- Ignoravam as suas opiniões e pontos de vista (desconsideração);
- Fizeram críticas sobre a sua vida privada (vida privada).

Ataques à saúde mental:

- Deram a entender que o inquirido tem problemas psicológicos.

Ataques físicos:

- Foi alvo de comportamentos intimidatórios.

Ataques verbais:

- Utilizaram o telefone para o aterrorizar.

Ataques raciais, religiosos e políticos:

- Foi alvo de ataques com base nas suas convicções políticas,

Ataques sexuais:

- Foi alvo de agressões sexuais.

Na caracterização do assédio moral é importante conhecer a duração e a frequência dos comportamentos assediantes de que foram alvo os nossos inquiridos. As respostas dão a entender que aqueles comportamentos foram relativamente prolongados no tempo, com uma duração de algumas semanas e um ano ou mais e uma frequência de várias vezes por semana, o que demonstra uma elevada repetição dos mesmos.

Na sua maioria, os respondentes foram agredidos por uma só pessoa tendo sido vítimas de assédio moral vertical descendente e assédio moral horizontal, os tipos mais comuns de assédio moral no trabalho. A grande maioria dos assediados têm a perceção de que os seus agressores estavam conscientes dos atos praticados, sendo que cerca de 2/3 dos agressores são mulheres.

Quando questionados sobre se tinham desabafado com alguém e com quem sobre a situação pela qual estavam a passar, a grande maioria dos inquiridos reponderam que sim, tendo falado, fundamentalmente, com a família, com colegas e amigos.

Uma elevada percentagem dos respondentes, quase 81%, que denunciaram as situações de assédio junto dos seus supervisores ou outros responsáveis da empresa/organização, indicaram que os mesmos haviam ignorado o facto.

Um pouco mais de $\frac{3}{4}$ dos assediados informaram que os atos de violência de que foram alvo perturbaram o seu trabalho.

Em quase 60% dos casos houve solidariedade por parte dos colegas de trabalho, contudo, não deixamos de ressaltar a elevada percentagem (cerca de 40%) em que tal não se verificou.

Após terem passado por atos assediantes, os principais sintomas sentidos pelos nossos respondentes foram os seguintes: ansiedade, nervosismo ou agitação, menos energia e vitalidade, dores de cabeça, insegurança, sentimentos de humilhação, falta de apetite, aumento da imagem negativa de si próprio e apatia.

Também considerámos importante conhecer as reações das vítimas após as agressões de que foram alvo. As respostas esclarecem que a maioria evitava os agressores.

Encontrámos casos de evidência estatisticamente significativa de dependência entre as variáveis género dos inquiridos e alguns comportamentos assediantes de que foram vítimas, que nos conduzem a concluir que as mulheres se sentem mais afetadas do que os homens em relação aos seguintes comportamentos:

- Excluíram-me de qualquer ocupação ou tarefa, “colocaram-me na prateleira”;
- Humilharam-me ou ridicularizaram-me em relação ao meu trabalho;
- Discriminaram-me nos meus direitos;
- Ignoravam as minhas opiniões e pontos de vista.

Pudemos apurar, ainda, que foram mais mulheres do que homens a falar com o setor de recursos humanos da empresa sobre estarem a ser vítimas de assédio moral no trabalho.

No que respeita às reações das vítimas também são mais as mulheres do que os homens a: acordar várias vezes durante a noite, ter pesadelos, ter palpitações, tentar trabalhar mais.

Já no que diz respeito à solidariedade dos colegas, vamos encontrar mais homens do que mulheres a sentirem solidariedade por parte dos seus colegas, bem como, são mais os homens do que as mulheres a terem um aumento da imagem negativa de si mesmos.

Ainda encontramos relações de dependência entre a variável grau de satisfação com o ambiente de trabalho dos assediados e algumas variáveis relacionadas com o assédio moral que nos levam a admitir que:

- Os assediados que têm um ambiente de trabalho insatisfatório e muito insatisfatório sentem que lhes retiveram informações que eram essenciais para o seu trabalho e que os seus agressores são homens, respetivamente;
- Os assediados que têm um ambiente de trabalho neutro (nem satisfatório nem insatisfatório) reagem aos atos de assédio isolando-se das pessoas e consideram que os seus agressores têm consciência do que estão a fazer;
- Os assediados com um ambiente de trabalho muito satisfatório evitam os agressores.

Sobre os testemunhos deixados pelos nossos inquiridos podemos depreender que se trata de casos paradigmáticos de assédio moral no trabalho pelas suas características e duração. Dos nove testemunhos reportados, a maior parte, constituem situações de assédio moral vertical descendente, em que o superior hierárquico agride o seu subordinado. Também assistimos a casos de assédio moral horizontal sendo a vítima agredida pelos seus colegas de trabalho, normalmente, por motivos de inveja e rivalidade e ainda de assédio moral misto em que os agressores são o superior hierárquico e os colegas de trabalho. Os agressores são homens ou mulheres e os atos praticados constituem comportamentos típicos de assédio moral no local de trabalho, nomeadamente, ataques laborais, ataques às relações sociais, ataques à saúde mental, ataques físicos, ataques verbais e ataques sexuais. As consequências dos comportamentos relatados conduziram ao despedimento do agredido ou à resolução do caso pelo superior hierárquico. As vítimas passaram pelos sintomas habituais que vão desde insegurança, dores de cabeça, sentimentos de humilhação, crises de choro a ficar com uma imagem negativa de si mesmas.

Pelo exposto podemos afirmar que o fenómeno do assédio moral no local de trabalho no Algarve não difere, na sua essência, do que ocorre em outros locais do nosso país e também noutros países do mundo.

Agora que o percurso desta caminhada está a chegar ao fim, podemos afirmar que, apesar do tema do trabalho não suscitar grandes manifestações de alegria pelo seu conteúdo e características, este trabalho foi elaborado com enorme satisfação, pois despertou-nos para uma dura realidade que acontece diariamente no mundo laboral, de que muitas pessoas que nos rodeiam nem sequer se dão conta.

Podemos, ainda, acrescentar que tomámos uma melhor consciência do que é o fenómeno do assédio moral no trabalho, embora já o tivéssemos vivenciado de perto, como é referido na introdução, e que da nossa parte iremos fazer o que nos compete enquanto cidadãos: informar, esclarecer e ajudar os que necessitarem a não temerem e a denunciarem às entidades competentes as situações de assédio de que foram ou estão a ser alvo.

Em Portugal existem alguns mecanismos de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho, nomeadamente uma nova legislação que entrou em vigor no dia 1 de outubro de 2017 (Lei n.º 73/2017 de 16 de agosto de 2017) que proíbe todos os tipos de assédio no trabalho e algumas entidades nacionais descritas na secção 4.2 do capítulo 4 desta dissertação, a quem os cidadãos se devem dirigir no caso de terem sido alvo de práticas de assédio moral no local de trabalho.

Relembremos que o assédio moral não deteriora apenas as condições de trabalho, a dignidade e a saúde dos trabalhadores, provoca também prejuízos às empresas/organizações e consequentemente a toda a sociedade.

O assédio moral acontece porque não se respeita o outro, a dignificação das relações humanas é, muitas vezes, ultrapassada pela supremacia dos benefícios materiais. É crucial que o fenómeno do assédio moral no trabalho seja combatido, evitando que mais vítimas engrossem as suas fileiras, pelo que devemos continuar a estudá-lo, discuti-lo e debatê-lo em público, alertando cada vez mais a sociedade e as autoridades competentes para sejam tomadas medidas que minimizem ou suprimam as práticas agressivas associadas a este fenómeno. Desejamos que no local trabalho as relações entre as pessoas se pautem pela dignidade e pelo respeito pelo ser humano.

Refletindo sobre todo o trabalho realizado, ousamos dizer que sentimos a sensação do dever cumprido, pois pensamos ter conseguido atingir o objetivo geral do mesmo. Contudo, temos consciência de que o trabalho tem limitações que poderão ser superadas em futuras investigações, nomeadamente, o facto da amostra não nos permitir tirar conclusões do fenómeno estudado para toda a população alvo. Assim, sugerimos que numa próxima investigação utilizemos, por um lado, uma amostra probabilística que nos permita colmatar esta limitação e, por outro lado, aperfeiçoar e ampliar o questionário utilizado de modo a permitir um tratamento estatístico mais completo, nomeadamente, o recurso a técnicas de estatística multivariada que nos permitam tirar conclusões mais completas e pertinentes.

Referências bibliográficas

“Assédio” (2018). Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (online).

Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho. (2002). *O Assédio Moral no Local de Trabalho*. Disponível em <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/23>

Alkimin, M. (2005). *Assédio Moral na Relação de Emprego*. Curitiba: Editora Juruá.

Alves, F. (2011). *Assédio moral: percepções de servidores de uma instituição de ensino pública federal* (Dissertação de mestrado). Disponível em http://www.unihorizontes.br/novosite/banco_dissertacoes/231020121430182274.pdf

Antunes, N. (2012). *Bullying no ambiente de trabalho* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0911260341.pdf>

Araújo, M. S. (2009). *Preditores Individuais e Organizacionais de Bullying no Local de Trabalho*. (Tese de doutoramento). Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/11041/1/Tese.pdf>

Autoridade para as Condições do Trabalho (<http://www.act.gov.pt/>)

Avelino, A. (2016). *Assédio Moral no trabalho: um fenómeno sombrio* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/3225/1/Ass%C3%A9dio%20Moral%20no%20Trabalho%20-%20Um%20fen%C3%B3meno%20Sombrio.pdf>

Avila, R. (2008). *As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/290/Dissertacao%20Rose-mari%20P%20de%20Avila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.

Barreto, M. & Heloani, R. (2015). Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. *Serviço Social & Sociedade*, 123, 544-561. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n123/0101-6628-ssoc-123-0544.pdf>

Barros, R. (2013). *Assédio Moral no Local de Trabalho* (Dissertação de mestrado). Disponível em https://run.unl.pt/bitstream/10362/11501/1/Barros_2013.pdf

Batista, T. (2011). *Responsabilidade Social das Empresas do Algarve* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/3478/1/Tese%20de%20Mestrado.Tiago%20Batista.Responsabilidade%20Social%20das%20Empresas%20no%20Algarve.pdf>

- Battistelli, B., Amazarray, M. & Koller, S. (2011). O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito. *Psicologia & Sociedade*, 23(1), 35-45. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n1/a05v23n1.pdf>
- Bowie, V., Fisher, B. & Cooper, C. (2005). *Workplace Violence: Issues, trends, strategies*. USA: Willan Publishing.
- Calvo, A. (2013). *Assédio Moral Institucional*. Disponível em http://www.calvo.pro.br/media/file/arquivos/adriana_calvo_verbete_institucional.pdf
- Caniato, A. & Lima, E. (2008) Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11(2), 177-192. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25779/27512>
- Cassitto, M., Fattorini, E., Gilioli & R., Rengo. (2003). Raising awareness of Psychological Harassment at Work. *Protecting Workers' Health Series*. (4). Disponível em <http://whqlibdoc.who.int/publications/2003/9241590521.pdf>
- Cassitto, M., Fattorini, E., Gilioli, R., & Rengo, C. (2004). Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo. *Serie Protección de la Salud de los Trabajadores*. (4). Disponível em <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42660/9243590529.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, M. (2011). *Assédio Moral nas relações de trabalho frente ao princípio da Dignidade Humana* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://www.unipac.br/site/bb/tcc/tcc-bca623f393eced0b95467167af33e5fd.pdf>
- Código do Trabalho (2009). Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro da Assembleia da República. Disponível em http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1047&tabela=leis
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (<http://cite.gov.pt/>)
- Comissão para a Igualdade no trabalho e no emprego. (2013). Guia informativo para a prevenção e combate de situações de assédio no local de trabalho: um instrumento de apoio à autorregulação. Consultado em 12 maio 2018. Disponível em http://cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs/guia_informativo.pdf
- Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (<http://www.cgtp.pt/>)
- Constantino, T. (2010). *Assédio Moral: Numa estrutura autárquica* (Dissertação de mestrado). Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4599/1/41_Tese_12-07-2011.pdf
- Constituição da República Portuguesa (2005). VII Revisão Constitucional. Portal da Assembleia da República. Disponível em <https://www.parlamento.pt/legislacao/documents/constpt2005.pdf>

- ContasConnosco. (2018). *Assédio no trabalho: o que muda com a nova lei*. Disponível em <https://www.contasconnosco.pt/artigo/assedio-no-trabalho-o-que-muda-com-a-nova-lei>
- Davis, D. & Cosenza, R. (1988) *Business Research for Decision Making*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C. (2003) Preventing Violence and Harassment in the Workplace. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponível em <http://edz.bib.uni-mannheim.de/www-edz/pdf/ef/02/ef02109en.pdf>
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Stale_Einarsen/publication/247932874_The_nature_and_causes_of_bullying_at_work/links/0f317538ccf96b8389000000.pdf
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work. *Aggression and violent behavior*. 5(4), 379-401. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/222751293_Harassment_and_bullying_at_work_A_review_of_the_Scandinavian_approach
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis. Disponível em <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=5613552d6307d93e378b45df&asset-Key=AS%3A281421676597248%401444107564277>
- Einarsen, S. & Hoel, H. (2008). Bullying and Mistreatment at Work: How Managers May Prevent and Manage Such Problems. In Kinder, A., Hughes, R. and Cooper, C. *Employee Well Being Support: A Workplace Resource*, 161-173. John Wiley & Sons, Ltd. Disponível em <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9780470773246.ch14>
- Falchi, S. (2013). *O assédio moral e os seus prejuízos às empresas onde eles acontecem*. Disponível em: <http://www.hsd.com.br/HSD/index.php/artigos/25-o-assedio-moral-e-os-seus-prejuizos-as-empresas-onde-eles-acontecem>
- Farias, D. (2017). *Assédio moral no ambiente de trabalho: os limites do poder diretivo e a caracterização do assédio moral* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/3445/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Denise%20de%20F%C3%A1tima%20Gomes%20de%20Figueiredo%20Soares%20Farias%2005.10.17.pdf>
- Fonseca, S. (2011). *O assédio moral e a qualidade de trabalho numa organização de saúde* (Dissertação de mestrado). Disponível em https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/4178/1/00_Tese%20Global_7Set11_VF.pdf

- Fortin, M. (2003). *O processo de Investigação: da concepção à realização*. Loures, Lusociência.
- Giorgi, G. (2010). Workplace bullying partially mediates the climate-health relationship. *Journal of Managerial Psychology*, 25(7), 727-740. Disponível em <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/02683941011075274>
- Gomes, A. (2012). *Assédio Moral: fator de desmotivação organizacional*. Disponível em <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/assedio-moral-fator-de-desmotivacao-organizacional/62319/>
- Gomes, M. (2010). *O Assédio Moral nas Organizações do distrito de Setúbal* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/5753>
- Grazina, I. & Magalhães, J. (2011). Assédio Moral no Trabalho: A Relação com a Cultura Organizacional. *PSIQUE*, (7), 107-130. Disponível em <http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/2716/1/Ass%C3%A9dio%20Moral%20no%20Trabalho.pdf>
- Grazina, I. & Magalhães, J. (2012). Moral harassment at work: the relationship with organizational culture. *Journal of Business and Retail Management Research*, 7(1), 12-26. Disponível em http://www.jbrmr.com/admin/content/pdf/i-16_c-131.pdf
- Guimarães, L. & Rimoli, A. (2006). Mobbing (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(2), 183-192. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a08v22n2.pdf>
- Hannabuss, S. (1998). Bullying at work. *Library Management*, 19(5), 304-310. Disponível em <https://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/bullying-at-work-JfbAYxdtzl?key=emerald>
- Heloani, R. (2004). Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade do trabalho. *RAE- electronica*. 3(1). Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/%0D/raeel/v3n1/v3n1a12.pdf>
- Hirigoyen, M. (1999). *Assédio, coacção e violência do quotidiano*. Lisboa: Pergaminho.
- Hirigoyen, M. (2002). *O assédio no trabalho. Como distinguir a verdade*. Cascais: Pergaminho.
- Hirigoyen, M. (2003). Acoso moral: contextos, diferencias, consecuencias y medidas. *Norte de salud mental*, (18), 39-47. Disponível em <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4830119.pdf>
- Hirigoyen, M. (2005). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Bertrand Brasil.

- Hoel, H., Sparks, K. & Cooper C. (2010). The Cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress – free Working Environment. *Report Commissioned by the International Labour Organization (ILO)*. Geneva. University of Manchester Institute of Science and Technology. Disponível em http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_108532.pdf
- Inspecção-Geral de Finanças (<http://www.igf.gov.pt/>)
- Júnior, V. & Mendonça, J. (2015). Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades. *Cadernos EBAPE Brasil*. 13(1), Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n1/1679-3951-cebape-13-01-00019.pdf>
- Kinder, A., Hughes, R. & Cooper, C. (2008). *Employee well-being support: a workplace resource*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Koga, S. & Amaral, S. (2009). *Ijime – O Assédio Moral no Ambiente de Trabalho do Dekasse-gui*. Disponível em <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/1481/1414>
- Lei n.º 99/2003 de 27 de agosto da Assembleia da República. *Diário da República: 1.ª série-A, n.º 197* Disponível em <https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2016/10/Lei-n.%C2%BA-99-2003..pdf>
- Lei n.º 73/2017 de 16 de agosto da Assembleia da República. *Diário da República: 1.ª série, n.º 157/2017*. Disponível em <https://dre.pt/home/-/dre/108001409/details/maximized>
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126. Disponível em [http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf)
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. Disponível em <http://www.organizedmobbing.com/Leymann1996.pdf>
- Lima, E. (2015). *O assédio moral nas relações de trabalho: um estudo sob a ótica da proteção dos direitos fundamentais* (Dissertação de mestrado). Disponível em https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/docs/28102015_135956_elimacielle-lima_ok.pdf
- Lisbôa, A. (2017). *O assédio moral no ambiente de trabalho*. Disponível em <http://www.facnopar.com.br/conteudo-arquivos/arquivo-2017-06-14-14974708572814.pdf>
- Lopes, N. (2016). *Mobbing: Um problema jurídico e/ou social?* (Dissertação de mestrado). Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18050/1/Nadia_Lopes.pdf

- Macambira, G. (2011). *Bullying: averiguando as percepções de educadores sobre o bullying* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/2698/GEISA-TCC.pdf?sequence>
- Marazzo, L. & Merinõ, M. (2011). Assédio moral no trabalho: mitos e verdades. *VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Disponível em http://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0452_2165_0.pdf
- Marques, P. & Araújo, C. (2015) Assédio moral no contexto organizacional da enfermagem. *Internacional Journal on Working conditions*, 63-81. Disponível em http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.9_Marques&Araujo_p.63-81.pdf
- Mattar, N. (2001) *Pesquisa de Marketig*. São Paulo: Atlas.
- Mello, C. & Dias, S. (2015). A abordagem do assédio moral nas organizações de trabalho como infração ao princípio da dignidade humana e as principais consequências de tal fenómeno. *Revista Científica FACOL/ISEOL*, 2(4), 7-30. Disponível em http://www.facol.br/integrada/ed004_2015/v2_n4_2015_12-art01_CHOLODO-VSKIS.pdf
- Mesquita, C. (2012). *Assédio Moral na relação de trabalho* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2014/04/ASSEDIO-MORAL-NA-RELA-CAO-DE-TRABALHO.pdf>
- Milczarek, M. (2010). Workplace Violence and Haressment: a European Picture. *European Risk Observatory Report. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA)*. Disponível em <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Molon, R. (s.d). *Assédio moral no ambiente do trabalho e a responsabilidade civil: empregado e empregador*. Disponível em <http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/9352-9351-1-PB.pdf>
- Namora, M. (2014). *Assédio moral ou mobbing: Soluções de Iure Condendo* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://repositorio.uportu.pt:8080/bitstream/11328/1645/4/TMD%2046.pdf>
- Nyarady, N. & Oliveira, D. (s.d). *Assédio Moral: a tirania nas relações de trabalho*. Disponível em https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/275_Assedio%20Moral%20-%20SE-GET.pdf
- Oliveira, M. (2003). *Assédio sexual nas relações de trabalho* (Monografia de Pós-Graduação). Disponível em <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/18176>
- Oliveira, S. (2014). As vozes presentes no texto acadêmico e a explicitação da autoria. *Pedagogia em Ação*, 6(1). Disponível em <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/view/9182>

- Pacheco M. (2007). *O Assédio Moral no Trabalho-o elo mais fraco*. Coimbra: Edições Almedina S.A.
- Parlamento Europeu (2001). Relatório sobre o Assédio no local de trabalho (2339/2001 (INI)). *Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais*. Disponível em <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+RE-PORT+A5-2001-0283+0+DOC+PDF+V0//PT>
- Parreira, I. (2003). *O Assédio Moral no Trabalho*. Separata da Obra “V Congresso Nacional de Direito do Trabalho”. Coimbra: Almedina.
- Paulos C. (2009). *Riscos Psicosociais no trabalho*. Portugal: Verlag Dashöfer
- Peiró. M. (2000). Assessment of psychosocial risks and prevention strategies: the AMIGO model as the basis of the ‘Prevenlab-Psychosocial methodology’. *Psychology in Spain*, 4(1), 139-166. Disponível em www.psychologyinspain.com/content/full/2000/12frame.htm
- Pereira R. (2009). *Mobbing ou Assédio Moral no Trabalho. Contributo para a sua Conceptualização*. Coimbra Editora.
- Pereira, A. (2008). O Assédio Moral. Causas e Condicionantes. *SOCIUS Working Papers*, (3) Disponível em <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/1903/1/WP3.2008.pdf>
- Piñuel, I. (2003). *Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*. Loyola.
- Renda, A., Perdigão, F. & Baleiro, R. (2013). *Guião para trabalhos de mestrado*. Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve. Trabalho não publicado.
- Redinha, M. (2003). Assédio Moral ou *Mobbing* no Trabalho. *AAVV, Estudos em Homenagem ao professor Doutor Raúl Ventura, edição da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra*. Coimbra Editora. Disponível em <https://www.cije.up.pt/download-file/219>
- Robbins, S. (2002) *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Prentice Hall. Disponível em <https://pt.slideshare.net/NiloCorra/comportamento-organizacional-stephen-p-robbins-livro>
- Salgado, M. (2014). *O Fenómeno do Assédio Moral: a discriminação* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/44575/1/Mar%C3%ADlia%20Clara%20Vieira%20Salgado.pdf>
- Santos, D., Santos, J. & Oliveira, J. (2009) *Causas e consequências do Assédio Moral nas Organizações*. Disponível em <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/causas-e-consequencias-do-assedio-moral-nas-organizacoes/27496/>

- Saunders, P., Huynh, A. & Goodman-Delahunty, J. (2007). Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying. *International Journal of Law and Psychiatry*, (30), 340-354. Disponível em <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160252707000465>
- Silva, C. (2012). *Análise da figura do assédio moral: doença de trabalho ou acidente de trabalho?* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/23732/1/Cid%C3%A1lia%20Santos%20da%20Silva.pdf>
- Silva, N. & Martins, F. (2017). A caracterização do assédio moral. *Toledo - Prodentre Centro Universitário. Encontro de Iniciação Científica*, 13(13). Disponível em <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/6318/6019>
- Silva, P. (2007). *Assédio Moral no trabalho* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2007003.pdf>
- Soares, A. & Oliveira, J. (2012). Assédio moral no trabalho. *Revista Brasileira Saúde Ocupacional*, 37(126), 195-202. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572012000200002
- Sousa, D. (2016). *O assédio moral no local de trabalho* (Dissertação de mestrado). Disponível em <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/42093/1/Diana%20Isabel%20Pedrosa%20Sousa.pdf>
- Tavares, D. (2015). *A intervenção do departamento de Recursos Humanos em contexto de mobbing: um estudo de caso numa empresa Hoteleira* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://recil.grupolusofona.pt/jspui/bitstream/10437/6983/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20setembro%202015.pdf>
- Teixeira, D. (2015). *Mobbing nos enfermeiros* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/3225/1/DoraLiaAssuncaoInacioTeixeira%20DM.pdf>
- Teixeira, R., Munk, L. & Reis, M. (2011). Assédio Moral nas organizações: Percepção dos Gestores de pessoas sobre danos e políticas de enfrentamento. *Revista Gestão Organizacional*. 4(1). Disponível em <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/875/512>
- Teixeira, R., Reis, M. & Santos, L. (2013). Assédio Moral no trabalho: um estudo sobre as práticas de prevenção e combate ao fenómeno em empresas do norte do Paraná. *Revista Administrativa UFSM*, Santa Maria, 6(4), 658-671. doi: 10.5902/198346595913
- Terrin, K. & Oliveira, L. (2007). Assédio moral no ambiente de trabalho: propostas de prevenção. *Revista de Direito Público*, 2(2), 3-24. Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article/download/11453/10189>

- Tomé, C. (2015). *Identificação de situações de assédio moral em contexto laboral: Estudo exploratório* (Dissertação de mestrado). Disponível em <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/6137/disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mes-trado%203%C2%BA%20edi%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1>
- Torres, A., Costa, D., Sant'Ana, H., Coelho, B. & Sousa, I. (2016). Assédio sexual e moral no local de trabalho em Portugal. *Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego-CITE*. Lisboa. Disponível em http://cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs/Assedio_Sexual_Moral.pdf
- Trijueque., D. & Gómez, J. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-239. Disponível em <http://www.psicothema.com/pdf/3628.pdf>
- União Geral dos Trabalhadores (<https://www.ugt.pt/>)
- União Geral dos Trabalhadores. (2017). *Assédio Moral no Trabalho: Riscos, Efeitos na Saúde e Prevenção*. Consultado em 7 de maio de 2017. Disponível em <https://www.ugt.pt/downloadcomunicados?comunicado=2294&file=300a002f77c4af9649c23b8d12dad0175d13d44>
- UNISON. (2016). *Harassment at work- A UNISON guide*. Disponível em <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2016/12/24159.pdf>
- Uva, A. (2008, novembro). *Saúde ocupacional e Assedio Moral no Local de Trabalho*. Comunicação apresentada na conferência “O assédio Moral no Local de Trabalho: emergência de uma nova realidade”, Lisboa. Disponível em <https://pascal.iseg.utl.pt/~socius/publicacoes/wp/WP.4.2008.pdf>
- Vasconcelos, Y. (2015). Assédio moral nos ambientes corporativos. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(4), 821-851. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n4/1679-3951-cebape-13-04-00821.pdf>
- Verdasca, A. (2010). *Assédio Moral no Trabalho: uma aplicação ao setor bancário Português* (Tese de doutoramento). Disponível em https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/2220/1/TESE%20FINAL_ANA%20VERDASCA_FORMATADA_28%20Junho.pdf
- Verdasca, A. & Pereira, A. (2011). Assédio moral no local de trabalho: o caso do sector bancário português. *SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações*. (9). Disponível em https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/3517/1/WP_9_2011.pdf
- WorkSafe Victoria (2009). *Preventing and responding to bullying at work*, (3). Disponível em <http://www.thepeopleindairy.org.au/LiteratureRetrieve.aspx?ID=53407>

O ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

Questionário

O conjunto de questões que se segue insere-se num estudo sobre **o assédio moral no local de trabalho** realizado no âmbito de uma dissertação do mestrado em Gestão de Recursos Humanos na Universidade do Algarve. O objetivo fundamental deste estudo é averiguar em que medida os colaboradores das empresas/organizações algarvias são alvo de práticas relacionadas com o assédio moral no trabalho. Para o efeito necessitamos da sua colaboração preenchendo o seguinte questionário. A sua opinião é muito importante e a qualidade dos resultados irá depender da sinceridade e atenção dispensadas. Todas as respostas são **rigorosamente** confidenciais e anónimas.

Os nossos sinceros agradecimentos pela colaboração prestada.

1. Já ouviu falar de assédio moral no local de trabalho?

Sim

Não

2. O assédio moral no trabalho pode ser definido, de uma forma simples, “como qualquer conduta abusiva intencional e frequente, manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos ou gestos, que possam provocar dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o seu ambiente de trabalho”.

Acha que é ou já foi vítima de algum tipo de conduta atrás citada?

Sim

Não

3. Os comportamentos seguintes, de acordo com a definição anterior, são considerados exemplos de assédio moral no trabalho. Indique se foi alvo de alguns destes comportamentos negativos no seu local de trabalho. Coloque um X nas situações que melhor correspondem ao seu caso.

Ataques laborais

3.1 Distribuição de tarefas

Obrigaram-me a realizar tarefas humilhantes

Expuseram-me a carga de trabalho excessiva

Excluíram-me de qualquer ocupação ou tarefa, “colocaram-me na prateleira”

Pediram-me trabalhos urgentes desnecessários

- Recebi tarefas muito inferiores às minhas capacidades ou competências profissionais
- Recebi tarefas que exigiam experiência superior às minhas competências profissionais
- Deram-me tarefas com instruções confusas

3.2 Condições de trabalho

- Retiveram informações que eram essenciais para o meu trabalho
- Retiraram-me equipamentos/instrumentos necessários para realizar o meu trabalho
- Obrigaram-me a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos à saúde

3.3 Críticas

- Recebi críticas exageradas ou injustas sobre o meu trabalho ou esforço
- Houve supervisão excessiva ao meu trabalho
- Humilharam-me ou ridicularizaram-me em relação ao meu trabalho

3.4 Direitos legais

- Discriminaram-me nos meus direitos (ex. salário, turnos, tarefas, bónus, despesas de viagem, etc.)
- Mandaram-me cartas de aviso/advertência
- Recebi sinais ou indicações para pedir demissão ou largar o trabalho
- Forçaram-me a pedir demissão

Ataques às relações sociais

3.5 Isolamento

- Mudaram-me de sector para me isolar
- Não me cumprimentavam nem falavam comigo
- Limitaram-me as possibilidades de falar com outras pessoas
- Impediram outras pessoas de falar ou estar comigo

3.6 Desconsideração

- Ignoravam a minha presença na frente dos outros
- Ignoravam as minhas opiniões e pontos de vista
- Impediram-me de me expressar

3.7 Vida privada

- Fizeram críticas sobre a minha vida privada
- Ridicularizaram a minha vida privada

3.8 Ataques à saúde mental

- Insinuaram que tenho uma doença mental
- Deram a entender que tenho problemas psicológicos
- Troçaram de alguma incapacidade minha

3.9 Ataques físicos

- Fui alvo de comportamentos intimidatórios tais como: empurrões, bloqueios à minha passagem, invasão do meu espaço pessoal, etc.
- Foi alvo de agressões físicas
- Causaram estragos no meu posto de trabalho ou a coisas que me pertencem
- Impediram a minha presença física

3.10 Ataques verbais

- Ameaçaram-me verbalmente
- Utilizaram o telefone para me aterrorizar
- Gritaram comigo ou insultaram-me
- Fizeram circular calúnias sobre mim
- Ridicularizaram-me em público

3.11 Ataques raciais, religiosos ou políticos

- Fui alvo de ataques com base nas minhas convicções políticas
- Fui alvo de ataques com base nas minhas crenças religiosas
- Fui alvo de ataques com base nas minhas origens ou nacionalidade

3.12 Ataques sexuais

- Fui alvo de agressões sexuais
- Fui alvo de agressões obscenas ou degradantes
- Fui alvo de elogios constrangedores aos meus atributos físicos

Outras situações

4. Se acha que foi alvo de alguns dos comportamentos atrás citados, há quanto tempo dura/durou essa situação?

- Alguns dias Algumas semanas Alguns meses Um ano ou mais

5. Qual a frequência desses comportamentos?

- Várias vezes por semana Uma vez por semana Uma vez por mês

6. Por quantas pessoas foi agredido?

- Uma pessoa 2 a 4 pessoas Mais de 4 pessoas

7. Quem é ou quem são os agressores?

- Um colega Um conjunto de colegas O seu superior hierárquico
 O seu superior hierárquico e os seus colegas Os seus subordinados

8. O(s) seu(s) agressor(es) é (são):

- Homem(ns) Mulher(es)

9. Considera que o(s) seu(s) agressor(es) tem (têm) consciência do que está(ão) a fazer?

- Sim Não

10. Já falou desta situação com alguém?

- Sim Não

11. Se respondeu sim, com quem falou?

- Com a minha família Com os meus amigos Com os meus colegas
 Com o setor de recursos humanos da empresa Com o meu médico
 Com uma associação especializada em assédio moral Com a polícia
 Outro, qual? _____

12. Caso tenha denunciado a situação junto dos seus supervisores ou de outros responsáveis da empresa, qual foi a reação?

- Ignoraram o facto Procuraram mediar a situação Puniram o(s) agressor(es)
 Puniram-no(a) a si, demitindo-o(a) ou deixando-o(a) isolado(a) noutra serviço
 A empresa não puniu ninguém, adotou medidas de prevenção para lidar com casos futuros

13. A violência de que foi vítima perturbou o seu trabalho?

- Sim Não

14. Os seus colegas foram solidários consigo?

Sim

Não

15. Quais foram os principais sintomas que apresentou, depois de este problema ter ocorrido?

Marque com um **X** o(s) sintoma(s) que teve:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Falta de apetite | <input type="checkbox"/> Fadiga permanente |
| <input type="checkbox"/> Dores de estômago e abdominais | <input type="checkbox"/> Dificuldade em adormecer |
| <input type="checkbox"/> Dores de cabeça | <input type="checkbox"/> Acordar várias vezes ao longo da noite |
| <input type="checkbox"/> Dores no Peito | <input type="checkbox"/> Acordar muito cedo |
| <input type="checkbox"/> Sensação de nó na garganta | <input type="checkbox"/> Pesadelos |
| <input type="checkbox"/> Problemas Hormonais | <input type="checkbox"/> Sentimentos de vergonha |
| <input type="checkbox"/> Aumento da hipertensão | <input type="checkbox"/> Sentimentos de humilhação |
| <input type="checkbox"/> Tremores | <input type="checkbox"/> Crises de choro |
| <input type="checkbox"/> Palpitações | <input type="checkbox"/> Angústia e tristeza |
| <input type="checkbox"/> Suores excessivos | <input type="checkbox"/> Ansiedade |
| <input type="checkbox"/> Vertigens ou tonturas | <input type="checkbox"/> Nervosismo ou agitação |
| <input type="checkbox"/> Desmaios | <input type="checkbox"/> Insegurança |
| <input type="checkbox"/> Diarreias | <input type="checkbox"/> Aumento da imagem negativa de si mesmo |
| <input type="checkbox"/> Náuseas e vômitos | <input type="checkbox"/> Apatia |
| <input type="checkbox"/> Menos energia e vitalidade | |
| <input type="checkbox"/> Sentimentos de insegurança | |
| <input type="checkbox"/> Aumento dos conflitos familiares | |
| <input type="checkbox"/> Aumento da visão negativa dos outros e do mundo | |
| <input type="checkbox"/> Ideias de homicídio | |
| <input type="checkbox"/> Aumento do consumo de medicamentos para os nervos ou depressão | |
| <input type="checkbox"/> Aumento do consumo de tabaco | |
| <input type="checkbox"/> Recurso a outras substâncias (designadamente droga) | |

16. Como reagiu às situações de que foi vítima?

- Evitava os(as) agressores(as)
- Isolava-me das pessoas
- Tentei trabalhar mais
- Culpabilizei-me
- Lutei pelos meus direitos
- Confrontei o agressor sozinho(a)
- Tive medo das consequências se denunciasse a situação
- Faltava sempre que podia
- Recorri a brincadeiras/piadas no confronto com o assediador
- Deixei o tempo passar, sem fazer nada
- Aceitei a situação e lentamente procurei reconstruir a minha vida
- Controlei a minha revolta, esperando que a situação passasse
- Tive que meter baixa médica
- Evitei as situações que podiam vir a ser usadas contra mim pelo(s) agressor(es)
- Agredi, insultei, usei das mesmas armas
- Decidi sair do emprego, pedi a demissão

17. DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

A informação que se solicita a seguir tem como objetivo conhecer alguns aspetos relacionados com os inquiridos e com empresa onde trabalham, destinando-se apenas a fins estatísticos. Relembro que a sua participação é **rigorosamente confidencial e anónima**.

Idade ____ anos

Género: Masculino Feminino

Estado civil:

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Viúvo(a)
- União de Facto
- Divorciado(a) / Separado(a)

Habilitações literárias:

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Ensino Superior

Em que setor trabalha(ou)?

- Público
- Privado

Qual a atividade da empresa/organização onde trabalha(ou)?

- Agricultura Pescas Indústria Construção civil Obras públicas
 Fornecimento de água, gás, eletricidade Saúde Educação
 Banca Seguros Transportes Restauração Hotelaria
 Turismo Comércio Outra. Qual? _____

Quantos trabalhadores tem a empresa/organização onde trabalha(ou)?

- Até 9 trabalhadores De 10 a 40 trabalhadores
 De 50 a 249 trabalhadores 250 ou mais trabalhadores Não sabe

Qual o tipo de vínculo laboral?

- Contrato sem termo Contrato a termo certo Recibos verdes
 Estágio remunerado Outro, qual? _____

Qual a sua antiguidade na empresa/organização: ____ anos

O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?

- Muito satisfatório Satisfatório Nem satisfatório nem insatisfatório
 Insatisfatório Muito insatisfatório

Região onde exerce(u) a sua atividade laboral?

- Barlavento Sotavento

18. Para que possamos entender melhor as situações de violência que constituem o assédio moral no trabalho, se quiser, pode deixar por escrito, o seu testemunho com mais detalhe no espaço que se segue, quer tenha sido ou não alvo deste tipo de conduta. Relembramos que todas as suas declarações são rigorosamente confidenciais e anónimas.

APÊNDICE B

Pedido de colaboração no preenchimento do questionário

Assunto: Pedido de colaboração no preenchimento de um questionário no âmbito da Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos da Universidade do Algarve.

Exmo/a Senhor/a

Eu, Daniela Filipa Mateus Brito, Mestranda em Gestão de Recursos Humanos da Universidade do Algarve, venho por este meio solicitar a sua prezada colaboração na divulgação deste questionário junto dos seus colaboradores sobre a prática de Assédio Moral nos trabalhadores do Algarve.

A aplicação do questionário visa conhecer a perceção dos trabalhadores sobre as situações de assédio que sobre eles incidem/incidiram, os comportamentos que são ou foram alvo, especificar os tipos de apoio recebidos, evidenciar a sua intensidade e frequência, caracterizar o comportamento dos gestores e dos colegas face ao problema, mostrar quais os sintomas associados e quais as reações das vítimas.

Face ao exposto, solicito a V. Exa. a divulgação do questionário aos trabalhadores da empresa através do *link* disponibilizado a seguir.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS-foNMygMkJZfNdI8Tj6VTFFL9mniSytXo56Bruu73sD5aU5Q/viewform>)

Os questionários deverão de ser respondidos durante todo o mês de março até ao final do mês de abril do presente ano.

Confirmo:

- Todas as respostas são corretas desde que honestas;
- Será assegurada a confidencialidade dos respondentes e das respetivas respostas;
- É fundamental que o inquérito seja respondido na totalidade de forma a facilitar o tratamento estatístico;
- Toda a informação relatada no questionário é apenas utilizada para fins académicos.

Agradeço a colaboração prestada.

Atentamente,

Daniela Brito

APÊNDICE C
Características de todos os inquiridos

Características de **todos inquiridos** que colaboraram no estudo e das empresas onde os mesmos trabalham: idade, antiguidade na empresa/organização, género, estado civil, habilitações literárias, setor, vínculo laboral, grau de satisfação no ambiente de trabalho, atividade da empresa/organização, dimensão e região.

Estatísticas: idade e antiguidade

		Idade em número	Qual a sua antiguidade na empresa?
N	Válido	191	191
	Omisso	0	0
Média		39,47	3,94
Mediana		39,00	4,00
Desvio Padrão		13,017	1,938
Coeficiente de Variação		33,3%	49%

Género

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Masculino	80	41,9	41,9	41,9
	Feminino	111	58,1	58,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Solteiro(a)	69	36,1	36,1	36,1
	Casado(a)	62	32,5	32,5	68,6
	Viúvo(a)	9	4,7	4,7	73,3
	União de Facto	40	20,9	20,9	94,2
	Divorciado(a) / Separado(a)	11	5,8	5,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Habilitações literárias

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Ensino Básico	28	14,7	14,7	14,7
	Ensino Secundário	93	48,7	48,7	63,4
	Ensino Superior	70	36,6	36,6	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Em que setor trabalha(ou)?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Público	89	46,6	46,6	46,6
	Privado	102	53,4	53,4	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Qual o tipo de vínculo laboral?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Contrato sem termo	109	57,1	57,1	57,1
	Contrato com termo certo	50	26,2	26,2	83,2
	Recibos verdes	25	13,1	13,1	96,3
	Estágio remunerado	7	3,7	3,7	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Muito satisfatório	56	29,3	29,3	29,3
	Satisfatório	57	29,8	29,8	59,2
	Nem satisfatório nem insatis- fatório	47	24,6	24,6	83,8
	Insatisfatório	23	12,0	12,0	95,8
	Muito insatisfatório	8	4,2	4,2	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Qual a atividade da empresa onde trabalha(ou)?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Agricultura	2	1,0	1,0	1,0
	Pescas	6	3,1	3,1	4,2
	Indústria	6	3,1	3,1	7,3
	Construção Civil	10	5,2	5,2	12,6
	Obras Públicas	1	,5	,5	13,1
	Fornecimento de Água, Ele- tricidade	3	1,6	1,6	14,7
	Saúde	12	6,3	6,3	20,9
	Educação	4	2,1	2,1	23,0
	Banca	18	9,4	9,4	32,5
	Seguros	2	1,0	1,0	33,5
	Transportes	18	9,4	9,4	42,9
	Restauração	22	11,5	11,5	54,5
	Hotelaria	47	24,6	24,6	79,1
	Turismo	11	5,8	5,8	84,8
	Comércio	9	4,7	4,7	89,5
	Segurança Pública	20	10,5	10,5	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Quantos trabalhadores tem a empresa onde trabalha(ou)?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Até 9 trabalhadores	17	8,9	8,9	8,3
	De 10 a 40 trabalhadores	52	27,2	27,2	36,1
	De 50 a 249 trabalhadores	60	31,4	31,4	67,5
	250 ou mais trabalhadores	28	14,7	14,7	82,2
	Não sabe	34	17,8	17,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Região onde exerce(u) a sua atividade laboral?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Barlavento	91	47,6	47,6	47,6
	Sotavento	100	52,4	52,4	100,0

APÊNDICE D

Características dos assediados

Características dos **inquiridos assediados** que colaboraram no estudo e das empresas onde os mesmos trabalham: idade, antiguidade na empresa/organização, género, estado civil, habilitações literárias, setor, vínculo laboral, grau de satisfação no ambiente de trabalho, atividade da empresa/organização, dimensão e região.

Estatísticas: idade e antiguidade

		Idade em número	Qual a sua antiguidade na empresa?
N	Válido	108	108
	Omisso	0	0
Média		37,33	3,57
Mediana		36,50	3,00
Desvio Padrão		12,676	1,895
Coeficiente de Variação		34,7%	53,1%

Género

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Masculino	39	36,1	36,1	36,1
	Feminino	69	63,9	63,9	100,0
Total		108	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Solteiro(a)	44	40,7	40,7	40,7
	Casado(a)	37	34,3	34,3	75,0
	Viúvo(a)	2	1,9	1,9	76,9
	União de Facto	21	19,4	19,4	96,3
	Divorciado(a) / Separado(a)	4	3,7	3,7	100,0
	Total		108	100,0	100,0

Habilitações literárias

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Ensino Básico	9	8,3	8,3	8,3
	Ensino Secundário	52	48,1	48,1	56,5
	Ensino Superior	47	43,5	43,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Em que setor trabalha(ou)?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Público	56	51,9	51,9	51,9
	Privado	52	48,1	48,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Qual o tipo de vínculo laboral?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Contrato sem termo	67	62,0	62,0	62,0
	Contrato com termo certo	32	29,6	29,6	91,7
	Recibos verdes	5	4,6	4,6	96,3
	Estágio remunerado	4	3,7	3,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Muito satisfatório	15	13,9	13,9	13,9
	Satisfatório	29	26,9	26,9	40,7
	Nem satisfatório nem insatis- fatório	35	32,4	32,4	73,1
	Insatisfatório	21	19,4	19,4	92,6
	Muito insatisfatório	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Quantos trabalhadores tem a empresa onde trabalha(ou)?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Até 9 trabalhadores	9	8,3	8,3	8,3
	De 10 a 40 trabalhadores	32	29,6	29,6	38,0
	De 50 a 249 trabalhadores	32	29,6	29,6	67,6
	250 ou mais trabalhadores	17	15,7	15,7	83,3
	Não sabe	18	16,7	16,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Qual a atividade da empresa onde trabalha(ou)?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Agricultura	2	1,9	1,9	1,9
	Pescas	2	1,9	1,9	3,7
	Indústria	3	2,8	2,8	6,5
	Construção Civil	3	2,8	2,8	9,3
	Obras Públicas	1	,9	,9	10,2
	Fornecimento de Água, Eletricidade	2	1,9	1,9	12,0
	Saúde	10	9,3	9,3	21,3
	Educação	1	,9	,9	22,2
	Banca	1	,9	,9	23,1
	Seguros	2	1,9	1,9	25,0
	Transportes	7	6,5	6,5	31,5
	Restauração	20	18,5	18,5	50,0
	Hotelaria	22	20,4	20,4	70,4
	Turismo	10	9,3	9,3	79,6
	Comércio	9	8,3	8,3	88,0
	Segurança Pública	13	12,0	12,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Região onde exerce(u) a sua atividade laboral?

		Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem cumulativa
Válido	Barlavento	63	58,3	58,3	58,3
	Sotavento	45	41,7	41,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Tabelas de contingência, teses do qui-quadrado e coeficientes de associação

Tabela de contingência - 1

		Excluíram-me de qualquer ocupação ou tarefa, "colocaram-me na prateleira"			
		Sim	Não	Total	
Género	Masculino	Contagem	2	37	39
		% em Género	5,1%	94,9%	100,0%
	Feminino	Contagem	14	55	69
		% em Género	20,3%	79,7%	100,0%
Total		Contagem	16	92	108
		% em Género	14,8%	85,2%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	4,539 ^a	1	,033		
Correção de continuidade ^b	3,417	1	,065		
Razão de verossimilhança	5,225	1	,022		
Teste Exato de Fisher				,047	,027
Associação Linear por Linear	4,497	1	,034		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 5,78.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,205	,033
	V de Cramer	,205	,033
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência – 2

		Humilharam-me ou ridicularizaram-me em relação ao meu trabalho		Total	
		Sim	Não		
Género	Masculino	Contagem	7	32	39
		% em Género	17,9%	82,1%	100,0%
	Feminino	Contagem	28	41	69
		% em Género	40,6%	59,4%	100,0%
Total		Contagem	35	73	108
		% em Género	32,4%	67,6%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	5,826 ^a	1	,016		
Correção de continuidade ^b	4,838	1	,028		
Razão de verossimilhança	6,161	1	,013		
Teste Exato de Fisher				,019	,012
Associação Linear por Linear	5,772	1	,016		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 12,64.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,232	,016
	V de Cramer	,232	,016
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência – 3

		Discriminaram-me nos meus direitos		Total	
		Sim	Não		
Género	Masculino	Contagem	7	32	39
		% em Género	17,9%	82,1%	100,0%
	Feminino	Contagem	29	40	69
		% em Género	42,0%	58,0%	100,0%
Total	Contagem	36	72	108	
	% em Género	33,3%	66,7%	100,0%	

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	6,502 ^a	1	,011		
Correção de continuidade ^b	5,463	1	,019		
Razão de verossimilhança	6,886	1	,009		
Teste Exato de Fisher				,012	,009
Associação Linear por Linear	6,441	1	,011		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 13,00.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,245	,011
	V de Cramer	,245	,011
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência – 4

		Ignoravam as minhas opiniões e pontos de vista			
		Sim	Não	Total	
Género	Masculino	Contagem	8	31	39
		% em Género	20,5%	79,5%	100,0%
	Feminino	Contagem	28	41	69
		% em Género	40,6%	59,4%	100,0%
Total	Contagem	36	72	108	
	% em Género	33,3%	66,7%	100,0%	

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	4,515 ^a	1	,034		
Correção de continuidade ^b	3,657	1	,056		
Razão de verossimilhança	4,717	1	,030		
Teste Exato de Fisher				,036	,026
Associação Linear por Linear	4,473	1	,034		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 13,00.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,204	,034
	V de Cramer	,204	,034
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Com o setor de recursos humanos da empresa			
		Sim	Não	Total	
Género	Masculino	Contagem	1	38	39
		% em Género	2,6%	97,4%	100,0%
	Feminino	Contagem	10	59	69
		% em Género	14,5%	85,5%	100,0%
Total	Contagem	11	97	108	
	% em Género	10,2%	89,8%	100,0%	

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	3,876 ^a	1	,049		
Correção de continuidade ^b	2,681	1	,102		
Razão de verossimilhança	4,686	1	,030		
Teste Exato de Fisher				,055	,044
Associação Linear por Linear	3,840	1	,050		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 1 células (25,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 3,97.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,189	,049
	V de Cramer	,189	,049
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Os seus colegas foram solidários consigo?			
			Sim	Não	Total
Género	Masculino	Contagem	28	11	39
		% em Género	71,8%	28,2%	100,0%
	Feminino	Contagem	36	33	69
		% em Género	52,2%	47,8%	100,0%
Total	Contagem	64	44	108	
	% em Género	59,3%	40,7%	100,0%	

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	3,973 ^a	1	,046		
Correção de continuidade ^b	3,202	1	,074		
Razão de verossimilhança	4,070	1	,044		
Teste Exato de Fisher				,066	,036
Associação Linear por Linear	3,936	1	,047		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 15,89.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,192	,046
	V de Cramer	,192	,046
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Acordar várias vezes durante a noite		Total	
		Sim	Não		
Gênero	Masculino	Contagem	6	33	39
		% em Gênero	15,4%	84,6%	100,0%
	Feminino	Contagem	25	44	69
		% em Gênero	36,2%	63,8%	100,0%
Total		Contagem	31	77	108
		% em Gênero	28,7%	71,3%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância As- sintótica (Bilate- ral)	Sig exata (2 la- dos)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	5,292 ^a	1	,021		
Correção de continuidade ^b	4,322	1	,038		
Razão de verossimilhança	5,646	1	,017		
Teste Exato de Fisher				,027	,017
Associação Linear por Linear	5,243	1	,022		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 11,19.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,221	,021
	V de Cramer	,221	,021
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Pesadelos		Total	
		Sim	Não		
Género	Masculino	Contagem	6	33	39
		% em Género	15,4%	84,6%	100,0%
	Feminino	Contagem	26	43	69
		% em Género	37,7%	62,3%	100,0%
Total	Contagem		32	76	108
	% em Género		29,6%	70,4%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	5,941 ^a	1	,015		
Correção de continuidade ^b	4,920	1	,027		
Razão de verossimilhança	6,352	1	,012		
Teste Exato de Fisher				,016	,012
Associação Linear por Linear	5,886	1	,015		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 11,56.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,235	,015
	V de Cramer	,235	,015
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Palpitações		Total	
		Sim	Não		
Género	Masculino	Contagem	5	34	39
		% em Género	12,8%	87,2%	100,0%
	Feminino	Contagem	21	48	69
		% em Género	30,4%	69,6%	100,0%
Total	Contagem		26	82	108
	% em Género		24,1%	75,9%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	4,229 ^a	1	,040		
Correção de continuidade ^b	3,321	1	,068		
Razão de verossimilhança	4,545	1	,033		
Teste Exato de Fisher				,060	,031
Associação Linear por Linear	4,190	1	,041		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 9,39.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,198	,040
	V de Cramer	,198	,040
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Aumento da imagem negativa de si mesmo			
		Sim	Não	Total	
Gênero	Masculino	Contagem	24	15	39
		% em Gênero	61,5%	38,5%	100,0%
	Feminino	Contagem	28	41	69
		% em Gênero	40,6%	59,4%	100,0%
Total		Contagem	52	56	108
		% em Gênero	48,1%	51,9%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	4,384 ^a	1	,036		
Correção de continuidade ^b	3,585	1	,058		
Razão de verossimilhança	4,412	1	,036		
Teste Exato de Fisher				,046	,029
Associação Linear por Linear	4,343	1	,037		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 18,78.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	,201	,036
	V de Cramer	,201	,036
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Tentei trabalhar mais		Total	
		Sim	Não		
Género	Masculino	Contagem	2	37	39
		% em Género	5,1%	94,9%	100,0%
	Feminino	Contagem	13	56	69
		% em Género	18,8%	81,2%	100,0%
Total	Contagem		15	93	108
	% em Género		13,9%	86,1%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	3,917 ^a	1	,048		
Correção de continuidade ^b	2,855	1	,091		
Razão de verossimilhança	4,479	1	,034		
Teste Exato de Fisher				,079	,040
Associação Linear por Linear	3,881	1	,049		
Nº de Casos Válidos	108				

a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 5,42.

b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Fi	-,190	,048
	V de Cramer	,190	,048
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

			Retiveram informações que eram essenciais para o meu trabalho		Total
			Sim	Não	
O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	Muito satisfatório	Contagem	3	12	15
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	20,0%	80,0%	100,0%
	Satisfatório	Contagem	3	26	29
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	10,3%	89,7%	100,0%
	Nem satisfatório nem insatisfatório	Contagem	8	27	35
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	22,9%	77,1%	100,0%
	Insatisfatório	Contagem	11	10	21
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	52,4%	47,6%	100,0%
	Muito insatisfatório	Contagem	3	5	8
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	37,5%	62,5%	100,0%
	Total	Contagem	28	80	108
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	25,9%	74,1%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	12,323 ^a	4	,015
Razão de verossimilhança	12,032	4	,017
Associação Linear por Linear	7,045	1	,008
Nº de Casos Válidos	108		

a. 2 células (20,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 2,07.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingência	,320	,015
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		O(s) seu(s) agressor(es) é (são):		Total	
		Homem(ns)	Mulher(es)		
O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	Muito satisfatório	Contagem	7	8	15
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	46,7%	53,3%	100,0%
	Satisfatório	Contagem	11	18	29
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	37,9%	62,1%	100,0%
	Nem satisfatório nem insatisfatório	Contagem	7	28	35
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	20,0%	80,0%	100,0%
	Insatisfatório	Contagem	4	17	21
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	19,0%	81,0%	100,0%
	Muito insatisfatório	Contagem	6	2	8
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	75,0%	25,0%	100,0%
Total		Contagem	35	73	108
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	32,4%	67,6%	100,0%

Testes do qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	12,593 ^a	4	,013
Razão de verossimilhança	12,359	4	,015
Associação Linear por Linear	,115	1	,734
Nº de Casos Válidos	108		

a. 2 células (20,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 2,59.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingência	,323	,013
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Considera que o(s) seu(s) agressor(es) tem(têm) consciência do que está(ão) a fazer?		Total	
		Sim	Não		
O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	Muito satisfatório	Contagem	13	2	15
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	86,7%	13,3%	100,0%
Satisfatório		Contagem	25	4	29
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	86,2%	13,8%	100,0%
Nem satisfatório nem insatisfatório		Contagem	32	3	35
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	91,4%	8,6%	100,0%
Insatisfatório		Contagem	13	8	21
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	61,9%	38,1%	100,0%
Muito insatisfatório		Contagem	5	3	8
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	62,5%	37,5%	100,0%
Total		Contagem	88	20	108
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	81,5%	18,5%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	10,235 ^a	4	,037
Razão de verossimilhança	9,480	4	,050
Associação Linear por Linear	4,846	1	,028
Nº de Casos Válidos	108		

a. 3 células (30,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,48.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingência	,294	,037
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Evitava os(as) agressores(as)		Total	
		Sim	Não		
O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	Muito satisfatório	Contagem	13	2	15
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	86,7%	13,3%	100,0%
	Satisfatório	Contagem	13	16	29
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	44,8%	55,2%	100,0%
	Nem satisfatório nem insatisfatório	Contagem	24	11	35
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	68,6%	31,4%	100,0%
	Insatisfatório	Contagem	11	10	21
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	52,4%	47,6%	100,0%
	Muito insatisfatório	Contagem	6	2	8
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	75,0%	25,0%	100,0%
	Total	Contagem	67	41	108
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	62,0%	38,0%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	9,547 ^a	4	,049
Razão de verossimilhança	10,091	4	,039
Associação Linear por Linear	,169	1	,681
Nº de Casos Válidos	108		

a. 2 células (20,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 3,04.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingência	,285	,049
Nº de Casos Válidos		108	

Tabela de contingência

		Isolava-me das pessoas		Total	
		Sim	Não		
O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	Muito satisfatório	Contagem	5	10	15
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	33,3%	66,7%	100,0%
	Satisfatório	Contagem	3	26	29
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	10,3%	89,7%	100,0%
	Nem satisfatório nem insatisfatório	Contagem	16	19	35
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	45,7%	54,3%	100,0%
	Insatisfatório	Contagem	4	17	21
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	19,0%	81,0%	100,0%
	Muito insatisfatório	Contagem	3	5	8
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	37,5%	62,5%	100,0%
	Total	Contagem	31	77	108
		% em O que acha(ou) do seu ambiente de trabalho?	28,7%	71,3%	100,0%

Testes qui-quadrado

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	11,141 ^a	4	,025
Razão de verossimilhança	11,803	4	,019
Associação Linear por Linear	,387	1	,534
Nº de Casos Válidos	108		

a. 2 células (20,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 2,30.

Medidas Simétricas

		Valor	Significância Aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingência	,306	,025
Nº de Casos Válidos		108	