

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Ociana Donato da Silva

Assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão
emergente

MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

SÃO PAULO

2014

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Ociana Donato da Silva

Assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão
emergente

MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Serviço Social, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Raquel Raichelis Degenszajn.

SÃO PAULO

2014

SILVA, Ociana Donato da. **O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão emergente**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). São Paulo, 2014.

ERRATA

Página 08 – Linha 02 – Onde se lê: “O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão em debate”, leia-se: “O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão emergente”.

Página 09 – Linha 02 – Onde se lê: “O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão em debate”, leia-se: “O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão emergente”.

Página 79 – Último parágrafo – Onde se lê: “Apesar da exposição pública da equipe técnica perante a população, a situação mencionada no depoimento não se caracteriza como assédio moral, embora expresse uma forma de denegrir a imagem da profissão diante da população com a qual os profissionais estão comprometidos, prejudicando vínculos estabelecidos e a própria continuidade do trabalho”, leia-se: “Apesar da exposição pública da equipe técnica perante a população, a situação mencionada no depoimento não se caracteriza como assédio moral, embora expresse uma forma de abalar a imagem da profissão diante da população com a qual os/as profissionais estão comprometidos/as, prejudicando vínculos estabelecidos e a própria continuidade do trabalho”.

Página 80 – Linha 09 – Onde se lê: “No Brasil, a médica do trabalho e psiquiatra Margarida Barreto”, leia-se “No Brasil, a médica do trabalho Margarida Barreto”.

Página 82 – Último parágrafo – Onde se lê: “Alguns fatos concretos evidenciam o assédio moral, tais como: receber instruções confusas e imprecisas; bloquear o andamento do trabalho; atribuir erros imaginários à vítima; ignorar a presença da vítima na frente de outros funcionários; pedir trabalhos urgentes sem necessidade; denegrir a vítima em público; sobrecarregar a vítima de trabalho”, leia-se: “Alguns fatos concretos evidenciam o assédio moral, tais como: receber instruções confusas e imprecisas; bloquear o andamento do trabalho; atribuir erros imaginários à vítima; ignorar a presença da vítima na frente de outros/as funcionários/as; pedir trabalhos urgentes sem necessidade; afrontar a vítima em público; sobrecarregar a vítima de trabalho”.

Página 87 – Primeiro parágrafo – Onde se lê: “A chefia em questão, ao impor a transferência de Alexandra sem ao menos deixá-la fazer o comunicado à população atendida, fez com que a imagem da profissão fosse denegrada, já que a população dificilmente tomará conhecimento do real motivo que ocasionou a sua saída da profissional”, leia-se: “A chefia em questão, ao impor a transferência de Alexandra sem ao menos deixá-la fazer o comunicado à população atendida, fez com que a imagem da profissão fosse abalada, já que a população dificilmente tomará conhecimento do real motivo que ocasionou a sua saída da profissional”.

Página 116 – Segundo parágrafo – Onde se lê: “Procuramos clarear esse conceito a partir da distinção entre danos e constrangimentos causados à profissional e a prática do assédio moral, uma vez que essas situações têm sido frequentemente tratadas como equivalentes, o que também ocorreu na pesquisa realizada”, leia-se: “Procuramos elucidar esse conceito a partir da distinção entre danos e constrangimentos causados à profissional e a prática do assédio moral, uma vez que essas situações têm sido frequentemente tratadas como equivalentes, o que também ocorreu na pesquisa realizada”.

RELAÇÃO DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior
CFESS - Conselho Federal de Serviço Social
CGU - Corregedoria Geral da União
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
CNRQ - Confederação Nacional do Ramo Químico
CRESS - Conselho Regional de Serviço Social
CUT - Central Única dos Trabalhadores
DIEESE - Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos
FHC - Fernando Henrique Cardoso
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social
OIT - Organização Internacional do Trabalho
PAIF - Proteção e Atendimento Integral à Família
PC do B - Partido Comunista do Brasil
PDT - Partido Democrático Trabalhista
PRÓ-SOCIAL - Programas Sociais do Estado de São Paulo
PT - Partido dos Trabalhadores
PUC/SP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PV - Partido Verde
RJU - Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos da União, Autarquias e Fundações Públicas Federais
SUAS - Sistema Único de Assistência Social
TICs - Tecnologias de Informação e Comunicação
UFAL - Universidade Federal de Alagoas
UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro

RELAÇÃO DE GRÁFICOS

Gráficos	Página
Gráfico 1 - Idade	62
Gráfico 2 - Sexo	63
Gráfico 3 - Tempo de trabalho na área do Serviço Social	64
Gráfico 4 - Tempo de exercício profissional no atual local de trabalho	65
Gráfico 5 - Área de atuação profissional	65
Gráfico 6 - Local de trabalho	66
Gráfico 7 - Forma de ingresso no local de trabalho atual	67
Gráfico 8 - Faixa Salarial	69
Gráfico 9 - Cargo Ocupado	70
Gráfico 10 - Cargos de hierarquia na trajetória profissional	71
Gráfico 11 - Trabalho em equipe	71
Gráfico 12 - Número de profissionais da equipe	72

Banca Examinadora

Daquilo que eu sei
Nem tudo me deu clareza
Nem tudo foi permitido
Nem tudo me deu certeza...

Daquilo que eu sei
Nem tudo foi proibido
Nem tudo me foi possível
Nem tudo foi concebido...

Não fechei os olhos
Não tapei os ouvidos
Cheirei, toquei, provei
Ah! Eu
Usei todos os sentidos
Só não lavei as mãos
E é por isso que eu me sinto
Cada vez mais limpo!
Cada vez mais limpo!
Cada vez mais limpo!

(Ivan Lins, *Daquilo que eu sei*, 1981)

Dedico esta dissertação aos trabalhadores e às trabalhadoras assistentes sociais que, na luta cotidiana para a concretização dos direitos sociais, persistem e resistem na construção de um novo projeto societário.

AGRADECIMENTOS

Ao meu esposo Lúcio que esteve ao meu lado nos momentos mais difíceis e não deixou que eu desistisse.

Aos meus pais que, diante das poucas possibilidades, realizaram o meu sonho de ser assistente social.

À minha família, especialmente à minha irmã Denise e aos meus sobrinhos Tiago e Thomas, aos quais amo profundamente e com os quais tive de abdicar de alguns momentos para voltar-me a esta dissertação.

À minha sogra Maria que sempre cuidou de mim como a uma filha e torceu para que eu chegasse até aqui.

Às professoras do Programa, especialmente Maria Lúcia Barroco, Maria Carmelita Yazbek, Maria Lúcia Martinelli e Regina Maria Giffoni Marsiglia que representam fonte de saber e conhecimento e, pelas quais, tenho muito carinho e admiração.

Ao querido professor Antonio Carlos Mazzeo pelo ser humano profundamente íntegro e comprometido com a transformação social.

Às professoras Margarida Barreto e Damares Vicente, pelas colaborações valiosas durante o exame de qualificação desta dissertação.

À psicóloga Silvana Khouri que vem me ensinando a viver.

Às companheiras Lindamar Alves Faermann e Angela Michele Suave que mostraram o caminho do conhecimento quando me trouxeram para a PUC.

À companheira Márcia Torres Rodrigues por contribuir com o meu crescimento e por compartilhar as viagens de ida e volta.

Ao meu amigo Antonio Belmiro Benvino, que está ao meu lado no viver cotidiano, e à minha Gleide Souza Silva, que sempre me fez refletir nos momentos de angústia.

Às estagiárias do Serviço Social que me acompanharam nesta lida.

À CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) pelo financiamento deste estudo.

Aos amigos e amigas do Programa que também estão na luta.

Especialmente, agradeço à querida professora e orientadora Raquel Raichelis que aceitou embarcar comigo neste tema de pesquisa e sempre me fez acreditar que eu era capaz de tornar esta dissertação uma realidade.

Obrigada!

RESUMO

SILVA, Ociana Donato da. **O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão em debate.** Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). São Paulo, 2014.

Esta dissertação teve como objetivo analisar a prática do assédio moral como uma nova estratégia de gestão das relações de trabalho profissional, no atual contexto da reestruturação produtiva, com enfoque nos/as trabalhadores/as assistentes sociais. Para elucidar este objeto, foi utilizada a pesquisa qualitativa, a partir da aplicação de questionários a assistentes sociais participantes de eventos afins ao Serviço Social e também a estudantes do Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Os resultados da pesquisa indicaram que constrangimentos e desrespeito ao profissional e ao seu trabalho são frequentes e, portanto, entendidos pelos/as pesquisados/as como assédio moral. No entanto, a fim de elucidar o que significa assédio moral, procurou-se estabelecer uma distinção entre tais ocorrências e as práticas de assédio. Conclui-se que o assédio moral está inserido num contexto histórico de profundas alterações no mundo do trabalho, mundo esse que utiliza a ideologia gerencialista para administrar os recursos humanos nas organizações de trabalho. O assédio moral se consolida para submeter trabalhadores/as, ou mesmo para descartá-los/as, quando não coadunam com a política de gestão. Para tanto, eles/as são submetidos a situações vexatórias e humilhantes que se repetem e se prolongam durante a jornada de trabalho, provocando danos morais e doenças físicas e emocionais que os colocarão diante da instauração de processo administrativo, da transferência de local de trabalho e da demissão. Lutar contra essa prática é uma forma de resistência ao acirramento da opressão e do sofrimento experimentado pelos/as assistentes sociais no trabalho contemporâneo.

Palavras-chave: Trabalho do/a assistente social, assédio moral, direitos dos/as trabalhadores/as.

ABSTRACT

SILVA, Ociana Donato da. **O assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social – uma questão em debate.** Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). São Paulo, 2014.

This dissertation aimed to analyze the practice of bullying as a new strategy for managing relations professional working in the current context of the restructuring process, with a focus on the workers social. To elucidate this object qualitative research from the questionnaires to participants related to social workers and social work events with students of Post-Graduate Studies Program in Social Work from the Pontifícia Universidade Católica de São Paulo was used. The survey results indicated that constraints and disrespect to the professional and his work are frequent and therefore understood by respondents as bullying. However, in order to elucidate which means bullying sought to make a distinction between such events and practices of harassment. It is concluded that bullying is a historical context of profound changes in the world of work that uses the managerialist ideology to manage human resources in work organizations. Bullying is consolidated to subject workers or even discard them when not in line with the management policy. To do, they are subjected to the vexatious and humiliating situations that repeat and extend during the workday, causing moral damages and suffering and emotional and physical that put them in the face of an administrative proceeding, the transfer of the workplace and dismissal. Fighting this practice is a form of resistance to the intensification of oppression and suffering experienced by social workers in contemporary work.

Keywords: Job social worker, harassment, workers rights.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO 1	20
1.1 <i>O trabalho como dominação e emancipação</i>	20
1.2 <i>Reestruturação produtiva, política social e Serviço Social</i>	32
1.3 <i>Entendendo o assédio moral: elementos para sua problematização no trabalho do/a assistente social</i>	43
CAPÍTULO 2	61
2.1 <i>Caracterização geral dos participantes da pesquisa</i>	62
2.2 <i>As expressões do assédio moral através das falas dos sujeitos</i>	72
2.2.1 <i>Situações que expressam constrangimentos e desrespeito ao profissional e ao seu trabalho</i>	74
2.2.2 <i>Desvelando o assédio moral no trabalho do/a assistente social</i>	80
2.3 <i>Percepção do assistente social sobre a sua profissão e o seu trabalho</i>	101
2.3.1 <i>O trabalho como fonte de sofrimento físico e mental</i>	109
CONCLUSÃO	116
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
ANEXOS	129
<i>Questionário</i>	129
<i>Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</i>	140

INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem a finalidade de abordar o assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social. Para tanto, estabeleceu-se como objetivo analisar a prática do assédio moral como uma nova estratégia de gestão das relações de trabalho profissional, no atual contexto da reestruturação produtiva, com enfoque nos/as trabalhadores/as assistentes sociais.

O interesse da autora pelo tema surgiu em decorrência das experiências ocorridas no âmbito do trabalho, no exercício da profissão de assistente social, quando vivenciou a ocorrência do assédio moral praticado pelas instâncias de poder e decisão das organizações de trabalho. A escolha do tema não é despretensiosa, tal como afirma a Prof^a. Dr^a. Maria Lúcia Martinelli (2013) sobre a dialética da escolha, ao observar que as temáticas das dissertações e teses estão diretamente relacionadas com as vivências pessoais e profissionais dos/as pesquisadores/as. Assim, pesquisar é uma ação política, por trazer à tona questões que estão inseridas no cotidiano do ser social.

O sofrimento e o adoecimento causados nos/as profissionais vitimizados/as pelo assédio moral fizeram com que uma “válvula propulsora” impulsionasse a necessidade de aprofundamento do tema. A indignação fez com que nascesse a vontade de levantar a bandeira de luta contra a prática do assédio moral, bem como se transformou numa forma de resistência e também numa estratégia de divulgação sobre essa questão nos âmbitos acadêmico e profissional. Para isso, ampliar o conhecimento sobre esse fenômeno social, que tem se agravado nas últimas décadas, torna-se uma exigência teórica, ética e política.

Para introduzir o assunto, cabe considerar que a questão do assédio moral ganhou destaque nos anos 1990 com as publicações da estudiosa francesa Marie-France Hirigoyen. No Brasil, a médica Margarida Barreto trouxe essa discussão nos anos 2000, quando a sua dissertação de mestrado teve significativa repercussão no cenário nacional, sendo, inclusive, objeto de publicação pela editora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, com o título “**Violência, saúde e trabalho: uma**

jornada de humilhações”. A partir daí, ocorreu a popularização do tema, com destaque para a elaboração de leis e para as causas jurídicas conquistadas no âmbito do Poder Judiciário, em decorrência da prática do assédio moral sofrido pelos/as trabalhadores/as no ambiente de trabalho.

Sabe-se que o sofrimento e a opressão são fenômenos antigos no mundo do trabalho. No entanto, a categoria *assédio moral* passou a ser utilizada há poucos anos. Portanto, problematizar essa questão é importante, porque ela provoca o adoecimento físico e mental dos/as trabalhadores/as, além de ser uma das formas de acirrar a superexploração promovida pelo capital e incrementada pelo neoliberalismo, que fragilizou os direitos conquistados pela classe trabalhadora com os processos de sucateamento dos sistemas de proteção social, terceirização da força de trabalho, responsabilização dos indivíduos pelas suas carências, desresponsabilização do Estado perante os direitos de cidadania, privatização das estatais rentáveis, dentre outros processos.

A flexibilização das relações de trabalho, umas das expressões da precarização, produziu novas formas de gerenciamento dos recursos humanos, sendo o assédio moral uma delas. Por outro lado, a fragilização e o enfraquecimento das lutas sindicais abriram portas para o acirramento da opressão no trabalho.

O entendimento do/a assistente social como parte integrante da *classe-que-vive-do-trabalho* (Antunes, 2009) sinaliza que ele/a não está isento/a das mudanças estruturais ocorridas no mundo do trabalho. Iamamoto (2008) considera que o/a assistente social está inserido/a no *estatuto assalariado*, sendo produtor/a de um trabalho útil e abstrato que integra a divisão sócio-técnica do trabalho social.

Por outro lado, o exercício da profissão realiza-se pela mediação do trabalho assalariado, que tem no Estado e nos organismos privados –, empresariais ou não –, os pilares de maior sustentação dos espaços ocupacionais desse profissional, perfilando seu mercado de trabalho, componente essencial de profissionalização do Serviço Social. A mercantilização da força de trabalho do assistente social, pressuposto do estatuto assalariado, subordina esse trabalho de qualidade aos ditames do trabalho abstrato e o impregna dos dilemas da alienação, impondo condicionamentos socialmente objetivos à autonomia do assistente social na condução do trabalho e à integral implementação do projeto profissional (IAMAMOTO, 2008, p. 416).

Compreende-se que o/a profissional de Serviço Social está inserido/a em processos de trabalho no setor da prestação de serviços, principalmente nas organizações estatais, mas havendo forte presença da contratação desses/as profissionais nas organizações não governamentais. Nesse sentido, a análise procurou compreender a prática do assédio moral como violação dos direitos humanos e também como forma de dominação do capital nas relações de trabalho que, na atualidade, estão cada vez mais precarizadas (DRUCK, 2009) e intensificadas (DAL ROSSO, 2008) através de mecanismos de violência (BARRETO, 2005, 2006) que submetem a *classe-que-vive-do-trabalho* aos propósitos da reestruturação do trabalho na sociedade contemporânea, violando direitos trabalhistas e afetando as condições de vida e de trabalho.

Os objetivos da análise voltaram-se para: a) o mapeamento das situações concretas e para as formas de manifestação do assédio moral vivenciadas por assistentes sociais nos espaços sócio-ocupacionais em que se inserem; b) a identificação do modo como experimentam o assédio moral em suas relações de trabalho e c) a análise das formas de luta e resistência dos/as profissionais perante essa questão.

O mundo do trabalho, no qual está presente a problemática do assédio moral, faz parte do “mundo da pseudoconcreticidade”, como diria Kosík (1976), que se apresenta com nuances de um claro-escuro de verdade e engano. Para revelá-lo é preciso o método como meio de desvendamento da realidade. Kosík, no livro “A Dialética do Concreto”, traz essa discussão, reiterando que a aparência dos fenômenos não revela a sua essência.

A partir daí é possível afirmar que o mundo, por si só, não se autoexplica. Portanto, chegar ao concreto é resultado de múltiplas mediações para a apreensão dos elementos constitutivos do real através do processo de abstração.

[...] O mundo da pseudoconcreticidade é um claro-escuro de verdade e engano. O seu elemento próprio é o duplo sentido. O fenômeno indica a essência e, ao mesmo tempo, a esconde. A essência se manifesta no fenômeno, mas só de modo inadequado, parcial, ou apenas sob certos ângulos e aspectos. O fenômeno indica algo que não é ele mesmo e vive apenas graças a seu contrário. A essência não se dá imediatamente; é mediata ao fenômeno e, portanto, se manifesta em algo diferente daquilo que é. A essência se manifesta no fenômeno. O fato de se manifestar no fenômeno revela seu movimento e demonstra que a essência não é inerte nem passiva. Justamente por isso o fenômeno revela a essência. A manifestação da essência é precisamente a atividade do fenômeno (KOSÍK, 1976, p. 10-11).

Baseados nesse pressuposto, consideramos que a realidade é conhecida por meio de aproximações sucessivas que buscam ultrapassar o que está aparentemente dado para chegar-se ao conhecimento da essência dos fenômenos sociais a partir da análise das contradições sociais, econômicas, políticas, culturais e ideológicas que os caracterizam.

Nessa tendência, a sociedade é compreendida como dinâmica, histórica e mutável; espaço no qual prevalecem relações de poder que irão expressar as contradições sociais. Tais contradições poderão ser desveladas a partir de um olhar crítico e atento que buscará o entendimento das injustiças e desigualdades sociais.

Para o desvendamento do objeto de pesquisa, inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica de revisão da produção científica sobre o assunto, uma vez que a questão do assédio moral vem sendo discutida por diversas áreas do conhecimento. Assim, as contribuições teóricas de Margarida Barreto foram substanciais para o assunto em pauta.

Para a coleta de dados empíricos, realizou-se uma pesquisa de natureza qualitativa, que permitiu a identificação das situações concretas em que o/a assistente social, sujeito da pesquisa, se deparou com o assédio moral.

Entendendo que a pesquisa qualitativa tem um compromisso político com a construção coletiva do conhecimento, a serviço dos sujeitos que dela participaram e dos demais indivíduos interessados, como meio de exercício político, a autora e

pesquisadora Maria Lúcia Martinelli faz três importantes considerações sobre esse tipo de pesquisa:

* **a primeira** é quanto ao seu caráter inovador, como pesquisa que se insere na busca de significados atribuídos pelos sujeitos às suas experiências sociais;

* **a segunda** é quanto à dimensão política desse tipo de pesquisa que, como construção coletiva, parte da realidade dos sujeitos e a eles retorna de forma crítica e criativa;

* **a terceira** é que exatamente por ser um exercício político, uma construção coletiva, não se coloca como algo excludente ou hermético, é uma pesquisa que se realiza pela via da complementaridade, não da exclusão (MARTINELLI, 2012, p. 28-29, *grifos da autora*).

Considerando a importância da pesquisa qualitativa, optou-se por fazer a coleta dos dados mediante a aplicação de questionários individuais, com o objetivo de possibilitar a narrativa das ocorrências de assédio moral nas relações de trabalho, bem como a vivência dessas situações pelos sujeitos submetidos às experiências de assédio. Mesmo que o pressuposto desta dissertação tenha sido o de analisar como o assédio moral reflete práticas coletivas de uma dada organização ou instituição, buscou-se apreender de que forma ele é vivenciado pessoalmente pelos sujeitos e como esses sujeitos reagiram a ele, individual e/ou coletivamente.

O questionário semiestruturado foi composto de perguntas abertas e fechadas (Anexo A). Minayo (2004, p. 108) considera que o questionário semiestruturado “combina perguntas fechadas (ou estruturadas) e abertas, onde o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador”.

As perguntas fechadas foram elaboradas com a finalidade de levantar os dados que eram imprescindíveis para a pesquisa. Elas dizem respeito às “alternativas de respostas fixas e preestabelecidas. O entrevistado deve responder à alternativa que mais se ajusta às suas características, ideias ou sentimentos” (RICHARDSON, 2010, p. 191).

Já as perguntas abertas favoreceram aos sujeitos da pesquisa a livre manifestação do pensamento. Sendo assim, as respostas permitiram apreender as experiências pessoais acerca do tema estudado.

As perguntas que integraram o questionário foram organizadas em blocos temáticos, contendo: a) dados gerais sobre a trajetória profissional (tempo de exercício da profissão, vínculo empregatício, cargo ocupado na organização de trabalho, dentre outras); b) ocorrências de assédio moral e fatores que abrangiam a problemática; c) processos de organização do trabalho nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, que permitiram apreender a divisão sócio-técnica do trabalho no interior das organizações, as hierarquias institucionais, a distribuição das tarefas desenvolvidas e as formas de acompanhamento e controle sobre o desempenho profissional.

Para a aplicação do questionário, inicialmente, pensou-se em usar o recurso eletrônico do envio de *e-mails* para os/as assistentes sociais que atuavam na política de assistência social e que estavam inscritos/as no Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) do Estado de São Paulo, com recorte para a Seccional de São José dos Campos/SP, a fim de delimitar o campo de pesquisa. Foi feito contato com a presidente do CRESS, que informou que os endereços de *e-mails* constituíam informações sigilosas do referido conselho. Diante disso, redirecionamos a pesquisa, realizando contato com os/as assistentes sociais trabalhadores/as da assistência social que participaram do Fórum Estadual de Trabalhadoras e Trabalhadores do SUAS (Sistema Único da Assistência Social) do Estado de São Paulo, realizado no primeiro semestre de 2014. Na ocasião, participavam do evento cerca de cem profissionais, incluindo outras categorias profissionais: psicólogos/as, pedagogos/as, agentes sociais, representantes de organizações sociais, dentre outros. Nesse evento, sete questionários foram preenchidos voluntariamente por assistentes sociais presentes ao evento. Alguns/algumas profissionais optaram por enviá-los pelo serviço dos Correios e através de *e-mail*. Dessa forma, dois questionários foram enviados para o endereço da pesquisadora e um questionário foi enviado por *e-mail*. Assim, obtivemos dez questionários respondidos.

Também foi utilizada outra estratégia para a obtenção dos dados, a fim de alcançar um número maior de respostas ao questionário. O Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social foi acionado para autorizar o envio do questionário para os 167 mestrandos/as e doutorandos/as matriculados/as no primeiro semestre de 2014. Após a autorização da coordenação do Programa, o questionário foi enviado para os *e-mails* dos/as alunos/as no final da primeira quinzena do mês de maio. Retornaram 21 questionários respondidos, dentre os quais foram selecionados 20, já que um deles não atendia ao objetivo da pesquisa. Assim, os/as estudantes que contribuíram com este estudo atuam e/ou atuaram como assistentes sociais em órgãos dos governos municipal, estadual e federal – Poder Judiciário, Assistência Social, Previdência Social, Saúde, Educação e Habitação –, bem como em empresas privadas; alguns dos sujeitos da pesquisa também atuam em atividades docentes e contribuíram com suas experiências advindas desse campo de atuação.

Atendendo às orientações éticas do Conselho Nacional de Saúde contidas na Resolução 196/96 sobre pesquisas que envolvem seres humanos, os/as participantes da pesquisa receberam o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (Anexo B) com informações detalhadas sobre o estudo que seria realizado. Assim, foram integrantes da pesquisa aqueles/as que aceitaram, voluntariamente, responder ao questionário solicitado.

É importante ressaltar que, em alguns casos, houve a necessidade de reafirmar o compromisso da pesquisadora com a garantia do sigilo das informações sobre as identidades dos sujeitos de pesquisa, pois houve temor acerca de possíveis represálias nos locais de trabalho onde ocorreu o assédio moral. Apesar de terem recebido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, fizeram contato telefônico e enviaram mensagens de texto para certificar-se de que, realmente, suas identidades seriam preservadas. Assim, foram informados/as de que o sigilo e a privacidade estavam garantidos, por tratava de uma questão ética, e de que poderiam desistir da participação a qualquer momento, uma vez que se trata de adesão voluntária do/a próprio/a pesquisado/a. Após esses esclarecimentos, optaram pela permanência na pesquisa.

Os dados qualitativos foram analisados de acordo com a metodologia da análise de conteúdo que, segundo Bardin (1979 *apud* RICHARDSON, 1999, p. 230-234), é composto das seguintes fases:

- pré-análise;
- análise do material;
- tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

A primeira fase “visa operacionalizar e sistematizar as ideias, elaborando um esquema preciso de desenvolvimento de trabalho” (RICHARDSON, 1999, p. 230). Portanto, os dados passaram por um processo de escolha, por meio do qual foi feita a formulação de hipóteses e objetivos, bem como a elaboração de referências que permitiram a interpretação dos resultados. Já a segunda fase abrangeu a codificação, a categorização e a quantificação da informação. A última fase aprofundou a codificação dos dados, entendendo-se que ela “é uma transformação – seguindo regras especificadas dos dados de um texto, procurando agrupá-los em unidades que permitam uma representação do conteúdo desse texto” (Ibid, p. 233).

Os dados foram analisados a partir da leitura dos 30 (trinta) questionários respondidos. As respostas coletadas foram agrupadas em tabelas de acordo com os conteúdos da questão. Assim, foi possível visualizar aquelas que representavam as ocorrências da prática de assédio moral. Desse total, 11 (onze) sujeitos da pesquisa responderam que não sofreram assédio moral em sua trajetória profissional. Restaram 19 (dezenove) questionários, nos quais os sujeitos responderam ter sofrido assédio moral. A partir da análise, constatamos que, dentre os 19 (dezenove) questionários, 14 (catorze) não correspondiam à ocorrência de assédio moral, mas representavam situações de constrangimentos e desrespeito ao profissional e ao seu trabalho, podendo ser considerado um dano moral. Esses foram agrupados no que denominamos de primeiro eixo. Já 05 (cinco) questionários, que evidenciaram claramente a ocorrência de assédio moral, foram agrupados no segundo eixo denominado “situações que expressam a ocorrência do assédio moral”. Esse último

agrupamento, contido no segundo eixo, constituiu, portanto, o núcleo mais diretamente relacionado ao objeto da dissertação.

Entende-se que o trabalho profissional está permeado por instigantes desafios que não dependem, exclusivamente, da vontade ou do comprometimento profissional com o projeto ético-político profissional, já que a condição de trabalhador/a assalariado/a integrante da *classe-que-vive-do-trabalho* faz com que o/a assistente social sofra as consequências da nova ordem do capital, que promove a mercantilização das relações sociais, afetando as condições objetivas e subjetivas de sobrevivência do/a trabalhador/a, além de provocar o embrutecimento da própria classe (IAMAMOTO, 2008).

Assim, pensar nas relações de trabalho do assistente social é refletir sobre o acirramento de práticas de violência em todos os âmbitos da vida social, sendo sua face mais perversa a questão do desgaste mental (SELIGMANN-SILVA, 2011) – tendo como um de seus aspectos o assédio moral.

Portanto, o estudo em pauta pretende contribuir para que profissionais de Serviço Social possam fortalecer suas lutas de resistência contra a violência instaurada no trabalho, a qual se reproduz nas relações sociais e faz com que os indivíduos se culpem por suas dores e seus sofrimentos, deixando-os com marcas profundas que se arrastarão pelo decorrer de suas existências.

Este trabalho está organizado em dois capítulos, além da introdução e da conclusão. O capítulo 1 aborda o trabalho como forma de dominação e de emancipação, as mudanças estruturais no mundo do trabalho a partir da reestruturação produtiva, o impacto do ajuste neoliberal nas políticas sociais e as consequências dele decorrentes para o Serviço Social enquanto profissão inserida na condução e execução de tais políticas. Esse capítulo também inicia a interlocução com o fenômeno do assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social, na medida em que emerge no contexto da reestruturação produtiva. O capítulo 2 explora os resultados da pesquisa, apresentando a caracterização geral dos/as participantes, as expressões do assédio moral através das falas dos sujeitos e a percepção do/a assistente social sobre o seu trabalho.

CAPÍTULO 1

Neste capítulo, apresentamos uma discussão sobre a categoria *trabalho* a partir da matriz crítica que entende o trabalho como fonte de emancipação, mas que, sendo apropriado pelo capital, transformou-se em fonte de dominação e de alienação. Analisamos também as mudanças estruturais do mundo do trabalho, a partir da reestruturação produtiva que vem associada ao ideário neoliberal, provocando o desmonte das políticas sociais e dos direitos dos/as trabalhadores/as. A partir daí, abordamos como o Serviço Social, enquanto profissão instituída na divisão sócio-técnica do trabalho, é afetado por essas mudanças. Assim, trazemos elementos para abordar o assédio moral e sobre como ele se insere nas relações de trabalho do/a assistente social.

1.1 O trabalho como dominação e emancipação

O trabalho constituiu-se como uma das mais importantes conquistas humanas, uma vez que o indivíduo – ser natural – passou à categoria de ser social, na medida em que criou os instrumentos de trabalho, ampliando as possibilidades de transformação e dominação da natureza, visando a satisfação de suas necessidades, as quais são criadas e reinventadas pela práxis humana como forma de superação de obstáculos.

A sétima arte traduziu brilhantemente o salto ontológico do ser natural para o ser social. Assim, é possível citar o filme: “2001 – Uma odisseia no espaço”. A cena a seguir mostra a descoberta do osso como forma de uma ferramenta para fins de sobrevivência e como instrumento de trabalho e de defesa.



Cena do filme "2001 – Uma odisséia no espaço" (1968), de Stanley Kubrick

A cena abaixo traduz um importante salto qualitativo na história da humanidade, demonstrando como múltiplas mediações entre ser humano e natureza objetivaram a vida social, de modo a alcançar um avanço tecnológico altamente complexo.



Cena do filme "2001 – Uma odisséia no espaço" (1968), de Stanley Kubrick

Assim, é possível constatar que o trabalho é central para a compreensão do ser social.

De acordo com a origem etimológica, a palavra trabalho compreende o exercício material ou intelectual de fazer ou conseguir alguma coisa; ou, ainda, o esforço, labutação, lida e luta; ou aplicação da atividade humana a qualquer exercício de caráter físico ou intelectual; ou como incômodo, infortúnio, tormento ou sucesso infeliz daqueles que não puderam livrar-se dele. Segundo Fonseca (*apud* Ferreira, 2010, p. 65), é “interessante abordar que a palavra trabalho vem do vocabulário latino ‘*Tripalium*’, denominação de um instrumento de tortura formado por três paus e que deu origem ao ato de trabalhar”.

A mitologia grega traz uma importante representação do trabalho através do Mito de Sísifo. Sísifo foi condenado a rolar uma grande pedra de mármore com suas mãos até o cume de uma montanha. Ao alcançar o topo, a pedra rolava montanha abaixo; assim, ele empreendia novos esforços para repetir o mesmo trabalho, fazendo com que o trabalho fosse inútil e infinito, já que a pedra não se sustentava no alto da montanha.

Sísifo tornou-se conhecido por executar um trabalho rotineiro e cansativo. Tratava-se de um castigo para mostrar-lhe que os mortais não têm a liberdade dos deuses. Os mortais têm a liberdade de escolha, devendo, pois, concentrar-se nos afazeres da vida cotidiana, vivendo-a em sua plenitude, tornando-se criativos na repetição e na monotonia (WIKIPÉDIA, 2012).

Por esse motivo, a tarefa que envolve esforços inúteis passou a ser chamada "Trabalho de Sísifo". No entanto, no momento atual do capitalismo, o/a trabalhador/a não rola a mesma pedra várias vezes. Ele/a se vê diante de um número infindável de pedras que devem ser roladas para enriquecer o capital, enquanto sua alma e seu corpo são consumidos aos poucos, até que se tornam desnecessários ao capital por adoecerem ou por apresentarem limites próprios da condição humana.



Sisifo (1548-1549) – Tiziano Vecellio

Historicamente, o trabalho já foi compreendido de várias formas pelas sociedades humanas.

Na Grécia Antiga, o modo de produção escravista fazia com que o trabalho fosse desenvolvido pelos escravos como uma atividade inferior, uma vez que os cidadãos – que não incluíam as mulheres e os escravos – se dedicavam à política, à filosofia, à admiração ao belo.

O surgimento do excedente econômico – sinalizando o desenvolvimento das forças produtivas, da produtividade do trabalho e apontando para as trocas entre os grupos humanos – e a sua apropriação por aqueles que passaram a explorar os produtores diretos levaram à dissolução da comunidade primitiva. Vai sucedê-la o *modo de produção escravista* que, no Ocidente, estrutura-se por volta de 3.000 anos antes de Cristo, configurando o *Mundo Antigo*, que perdurará até a queda do Império Romano (NETTO, 2012, p. 77).

Inscrições bíblicas incorporadas pela sociedade ocidental apregoavam o trabalho como sofrimento, *“com o suor de teu rosto comerás o teu pão”*.

Na Idade Média, o trabalho era realizado pelos/as servos/as sob a proteção do senhor feudal. Era uma atividade que gerava riqueza ao senhor feudal e, portanto, era estimulado.

Nas Revoluções Industrial e Francesa, o trabalho passa a ser valorizado, pois, com o surgimento do capitalismo, o trabalho adquire outro valor: o de produtor de riquezas. Conseqüentemente, o ócio deveria ser reprimido, execrado, a vagabundagem deveria ser abolida: “mente vazia, oficina do diabo”, restando a ser humano apenas o trabalho vinculado aos interesses do capital.

No entanto, a recente classe proletária – que surge após essas revoluções – começou a sofrer as conseqüências da exploração do trabalho, como: cargas exaustivas de trabalho, exploração do trabalho infantil, falta de segurança no trabalho, acidentes provocados pelas precárias condições de trabalho, danos à saúde, pobreza, miséria, jornadas extenuantes, dentre outras.

No contexto da Economia Política – também denominada Economia Burguesa – Karl Marx (1818 – 1883) analisou o trabalho enquanto emancipação e atividade criativa e libertadora, na perspectiva da teoria social crítica. Por outro lado, também constatou que o capital, ao apropriar-se do trabalho, desencadeia o processo de alienação, no qual o/a trabalhador/a - expropriado/a do seu conhecimento e do controle do processo de criação - fica a mercê dos interesses de acumulação do capital. Daí o trabalho como dor e sofrimento, despojado de suas possibilidades criativas.

Marx diferenciava o trabalho do ser humano e o dos animais: o trabalho do ser humano diferencia-se da atividade da melhor abelha, pois o ser humano é capaz de projetar mentalmente o seu trabalho antes de exercê-lo: o/a pior arquiteto/a consegue esse nível de abstração. O animal não é capaz de abstrair, não possui o domínio da linguagem, da inteligência, da consciência.

[...] Pressupomos o trabalho numa forma em que ele diz respeito unicamente ao homem. Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e uma abelha envergonha muitos arquitetos com a construção de sua colmeia. Porém, o que desde o início distingue o pior arquiteto da melhor abelha é o fato de que o primeiro tem a colmeia em sua mente antes de construí-la com a cera. No final do processo de trabalho, chega-se a um resultado que já estava presente na representação do trabalhador no início do processo, portanto, um resultado que já existia idealmente [...] (MARX, 2013, p. 255-256).

Nesse sentido, o trabalho como eixo fundante da sociabilidade humana ocupa centralidade na discussão marxiana, já que é por meio do trabalho que o ser humano transforma a natureza e se transforma a si mesmo.

Além disso, o desenvolvimento do trabalho fez com que a humanidade alcançasse o salto qualitativo para a condição de ser social, deixando a condição de ser puramente biológico. Como Netto (2012) explana,

[...] o trabalho implica mais que a *relação sociedade/natureza*: implica uma *interação no marco da própria sociedade*, afetando os seus sujeitos e a sua organização. O trabalho, através do qual o sujeito transforma a natureza (e, na medida em que é uma transformação que se realiza *materialmente*, trata-se de uma transformação **prática**), transforma também o seu sujeito: foi através do trabalho que, de grupos de primatas, surgiram os primeiros grupos humanos – numa espécie de *salto* que fez emergir um novo tipo de ser, distinto do ser natural (orgânico e inorgânico): o **ser social** (Ibid, p. 46, grifos do autor).

O processo de construção da consciência permite que o ser humano faça uma projeção intelectual ou ação teleológica de seu trabalho antes de realizá-lo materialmente. Nesse sentido, o ser humano é dotado de consciência e, assim, o trabalho é a produção daquilo que foi idealizado, primeiramente, no intelecto.

Gramsci (*apud* ANTUNES, 2004, p. 8) discutiu que “[...] em qualquer forma de trabalho, mesmo no trabalho mais manual, há sempre uma clara dimensão intelectual”.

Sabemos que é a partir do trabalho, em sua realização cotidiana, que o ser social se distingue de todas as formas pré-humanas. Os homens e mulheres que trabalham são dotados de consciência, uma vez que concebem previamente o desenho e a forma que querem dar ao objeto do seu trabalho (ANTUNES, 2004, p. 7).

O trabalho, entendido como fundante do processo da sociabilidade humana, perpassa as relações sociais. “[...] o trabalho é um ato de pôr consciente e, portanto, pressupõe um conhecimento concreto, ainda que jamais perfeito, de determinadas finalidades e determinados meios” (LUKÁCS *apud* ANTUNES, 2004, p. 8). Contudo, ao ser apropriado pelo capital, as riquezas produzidas pelo trabalho são expropriadas e absorvidas na forma de lucro. Sob essa perspectiva, o trabalho – que

é condição para a existência humana – torna-se alienado, na medida em que o sujeito fica impossibilitado de se apropriar de sua própria vida, em busca das formas de satisfação das necessidades sociais. Segundo Barroco (2005), as necessidades primárias do ser humano tornam-se sociais pelas determinações da sociedade:

[...] uma necessidade primária, como a fome, torna-se social na medida em que suas formas de satisfação são determinadas socialmente e em que, ao serem criadas formas diferenciadas de satisfação transformam-se os sentidos, habilidades e potencialidades dos sujeitos (BARROCO, 2005, p. 27).

No filme “Tempos Modernos” (1936), apresenta-se uma cena em que Ellen Peterson, a garota – personagem de Paulette Goddard (1910 – 1990) – está com fome e deseja comer o pão que está disposto na vitrine de uma loja.



Cena do filme “Tempos Modernos” (1936), de Charles Chaplin

Ela é observada pelos transeuntes que a denunciam para o guarda quando ela furta um pão. Portanto, entre a mão e o pão existe uma intrincada teia de relações sociais que irá determinar a satisfação da fome.

[...] sem a satisfação da fome, ou seja: da necessidade *natural* de se alimentar, os homens e os animais não podem viver – mas o atendimento dessa necessidade, entre os homens, é rigorosamente *social* (NETTO, 2012, p. 50).

Na produção artística do século XIX, é possível observar cenas que retratam o cotidiano dos/as trabalhadores/as. Artistas impressionistas retrataram algumas cenas de trabalhadores/as, como fez Vincent Van Gogh (1853 – 1890) em uma de suas obras famosas: **“Os comedores de batatas (1885)”**, na qual, com tintas em tons sombrios, retrata trabalhadores/as postos em torno de uma mesa, demonstrando que a classe operária vivia somente para manter o seu corpo físico.



Os comedores de batatas (1885) – Vincent Van Gogh

Marx, nos Manuscritos Econômico-Filosóficos de 1844, trata sobre o trabalho alienado, a propriedade privada e o comunismo, refletindo sobre essa condição enquanto necessidade de manter o corpo físico. Assim, o trabalho passa a ser mortificação, autossacrifício; o ser humano trabalhando somente para suprir necessidades básicas, as quais são necessárias, mas, pela condição humana, o indivíduo não supre apenas suas necessidades básicas, ele vai além porque é capaz do trabalho, de transformação da natureza. O trabalho torna-se estranhado: daí o processo de alienação.

Mas a essência do homem nunca se manifestou de fato ao longo da história, porque sua existência sempre foi negada ante sua essência, porque o homem encontrou-se sempre alienado no trabalho. A essência é concebida no trabalho; num trabalho oposto ao alienado, no trabalhador criador, consciente e livre. Se o trabalho é fonte de alienação e não de criação, o homem desumaniza-se. Marx viu a essência do trabalho com os olhos de um artista [...] (SILVIO GALLO *apud* BARROCO, 2010, p. 52).

Portanto, retomando a cena captada pela sensibilidade de Van Gogh, que – nas possibilidades artísticas que a obra de arte permite – conseguiu trazer para dentro de sua tela o modo de vida dos/as camponeses/as, com seus rostos retratados pelo sofrimento, pelo envelhecimento, pelo embrutecimento das relações de trabalho nas quais eles/as estavam inseridos/as naquele momento histórico. A insalubridade da moradia, o olhar sofrido, a alimentação restrita somente para manter o corpo vivo, o relógio na parede sinalizando o controle do tempo de trabalho. O artista capta, brutalmente, as precárias condições de vida desses indivíduos, que só dispõem de batatas e de alguma bebida quente para aquecer o inverno.

[...] O trabalho deve espelhar a atividade artística: uma expressão da criatividade e da inteligência humanas, que possibilita a transformação da natureza, constituindo uma fonte de prazer e alegria. No mundo atual, e da forma como as relações de trabalho estão constituídas, são poucos os que podem participar efetivamente da alegria do trabalho. Há um trabalho maldito, desgastante e sofrido. E o próprio Marx denunciou isso, dizendo que não há salário que possa pagar a degradação do corpo e da alma, o uso do ser humano para fins lucrativos (SILVIO GALLO *apud* BARROCO, 2010, p. 52).

A obra de Van Gogh nos leva à reflexão sobre o modo de sobrevivência do/a trabalhador/a assistente social enquanto classe-que-vive-do-trabalho. Sob essa perspectiva, analisamos as condições de sobrevivência do/a assistente social. Sabe-se que, muitas das vezes, o/a assistente social recebe o equivalente ao salário dos/as usuários/as que ele/a atende. Nesse sentido, o/a assistente social sofre as mesmas agruras que o/a trabalhador/a assalariado/a.

Antunes (2009), em sua obra “Os sentidos do trabalho”, vem reafirmar a categoria *classe trabalhadora* defendida pela teoria marxiana. Ele faz uso da expressão *classe-que-vive-do-trabalho* como forma de ser dos/as trabalhadores/as

na atualidade e como condição inerente de classe social, apesar de alguns teóricos defenderem a tese da dissolução das classes sociais (PAKULSKI, J. e WATERS, M., 1993) e do fim do trabalho (RIFKIN, J., 1995).

A classe-que-vive-do-trabalho, a classe trabalhadora, hoje inclui a totalidade daqueles que vendem sua força de trabalho, tendo como núcleo central os trabalhadores produtivos (no sentido dado por Marx, especialmente no Capítulo VI, Inédito). Ela não se restringe, portanto ao trabalho manual direto, mas incorpora a totalidade do trabalho coletivo assalariado. Sendo o trabalhador produtivo aquele que produz diretamente mais-valia e participa diretamente do processo de valorização do capital, ele detém, por isso, um papel de centralidade no interior da classe trabalhadora, encontrando no proletariado industrial o seu núcleo principal. Portanto, o trabalho produtivo onde se encontra o proletariado, no entendimento que fazemos de Marx, não se restringe ao trabalho manual direto (ainda que nele encontre seu núcleo central), incorporando também formas de trabalho que são produtivas, que produzem mais-valia, mas que não são diretamente manuais (ANTUNES, 2009, p. 101-102, grifos do autor).

Sabe-se que o trabalho produtivo, no estágio atual do capitalismo, agrega outros componentes, para que seja mais bem explorado pelo capitalista, tais como: o emprego de maquinário com altas tecnologias, a fim de favorecer o aumento da produção; a extração do conhecimento do/a trabalhador/a para reorganizar o trabalho e incrementar a produção; o controle da qualidade e da produtividade; etc. Apesar do trabalho produtivo, também é possível pensar no trabalho improdutivo, que tem relação com a oferta de serviços e não está ligado diretamente à produção das mercadorias.

[...] o trabalho improdutivo abrange um amplo leque de assalariados, desde aqueles inseridos no setor de serviços, bancos, comércio, turismo, serviços públicos etc., até aqueles que realizam atividades nas fábricas, mas não criam diretamente valor. Constituem-se em geral num segmento assalariado em expansão no capitalismo contemporâneo – os trabalhadores em serviços –, ainda que algumas de suas parcelas encontrem-se em retração [...] (Ibidem , p. 102).

O autor também cita Mészáros para analisar o trabalho improdutivo, ressaltando que os/as trabalhadores/as que atuam na prestação de serviços para o

Estado ou para o capitalista são agentes não produtivos, cuja atividade é essencial para a manutenção do sistema.

[...] São aqueles que se constituem em agentes não produtivos, geradores de antivalor no processo de trabalho capitalista, [mas que] vivenciam as mesmas premissas e se erigem sobre os fundamentos materiais. Eles pertencem àqueles ‘falsos custos e despesas inúteis’, os quais são, entretanto, absolutamente vitais para a sobrevivência do sistema. (MÉSZÁROS, 1995, p. 533 *apud* ANTUNES, 2009, p. 102).

Assim, Antunes (2009) faz um chamamento para a questão da necessidade de se entender, de forma abrangente, a categoria classe trabalhadora ou *classe-que-vive-do-trabalho*, uma vez que:

Considerando, portanto, que todo *trabalhador produtivo é assalariado* e nem todo *trabalhador assalariado é produtivo*, uma noção contemporânea de *classe trabalhadora*, vista de modo ampliado, deve, em nosso entendimento, incorporar a *totalidade dos trabalhadores assalariados* [...]. Mas como há uma crescente *imbricação* entre trabalho *produtivo e improdutivo* no capitalismo contemporâneo e como a classe trabalhadora incorpora essas duas dimensões básicas do trabalho sob o capitalismo, essa *noção ampliada* nos parece fundamental para a compreensão do que é a classe trabalhadora hoje (Ibidem, p. 102, grifos do autor).

Iamamoto (2008) afirma que o debate sobre trabalho produtivo e improdutivo é um dos pontos controversos da leitura de Marx. Assim, ela explica o significado dessas categorias:

[...] Trabalho produtivo é o que se troca por dinheiro enquanto capital, ou o que se troca diretamente pela parte variável do capital (investida em salários), que não só a repõe, mas cria um valor novo, produz mais-valia para o capitalista (produtividade relativa e não absoluta: não só reproduz o valor do capital adiantado na compra da força de trabalho). Trabalho improdutivo é o que é trocado por renda: salário ou lucro (incluindo juro, renda fundiária e lucro comercial) (Ibidem, p. 33).

Com relação a essas categorias, a autora enfatiza três aspectos:

[...] Em primeiro lugar, o trabalho realizado diretamente na esfera do Estado, na prestação de serviços públicos, nada tem a ver com o trabalho produtivo, visto que não estabelece uma relação direta com o capital, não estando o trabalho a ele subsumido [...].

Em segundo lugar, não se considera produtivo apenas os trabalhos que satisfazem necessidades *materiais* (e não as chamadas necessidades *espirituais*). A natureza dessas necessidades não tem qualquer significado, como já considerava Marx, ao tratar da mercadoria: o caráter dessas necessidades, o de surgirem, por exemplo, do estômago ou da fantasia não interessa minimamente para esses efeitos [...].

Em terceiro lugar, considere-se o modo de produção especificamente capitalista e o processo de produção na sua totalidade, em que muitos trabalhadores cooperam na produção de uma mesma mercadoria, tendo que variar consideravelmente a relação direta entre o trabalhador e o objeto da produção [...] (Ibidem, p. 87-88).

Iamamoto reafirma que a compreensão do trabalho produtivo e improdutivo é de relevância primordial para o entendimento da produtividade do capital, a fim de desvelar o significado do trabalho assalariado na sociedade contemporânea.

Para Antunes (2010), o trabalho é condição para a existência; é o ponto de partida para a humanização do ser social. Já Marx (2004) pregava que o trabalho é a necessidade natural e eterna de efetivar o intercâmbio entre o ser humano e a natureza; ele preconizava a associação livre dos/as trabalhadores/as, a omnilateralidade e a emancipação humana.

O trabalho como criador de valores-de-uso, como trabalho útil é indispensável à existência do homem - quaisquer que sejam as formas de sociedade -, é necessidade natural e eterna de efetivar o intercâmbio material entre o homem e a natureza e, portanto, de manter a vida humana. O homem, ao produzir, só pode atuar como a própria natureza, isto é, mudando as formas da matéria. Nesse trabalho de transformação, é constantemente ajudado pelas forças naturais (MARX, 2004, p.65).

O trabalho assalariado na sociedade contemporânea constituiu-se como uma forma de aprisionamento do/a trabalhador/a, na medida em que seu modo de gestão está vinculado a mecanismos de dominação e opressão, reatualizados com mais afinco na prática do assédio moral que degrada as condições de trabalho e adocece – física e psiquicamente – o/a trabalhador/a, alterando toda a sua rede de relações sociais.

Assim, é preciso entender em que contexto e de que forma se expressa o assédio moral nas relações de trabalho dos/as assistentes sociais e como realizam o enfrentamento dessa nova modalidade de opressão que vitimiza esses/as profissionais.

1.2 Reestruturação produtiva, política social e Serviço Social

No contexto mundial, a partir dos anos de 1970, desencadeia-se a reestruturação do sistema capitalista, em resposta à crise estrutural das formas de acumulação que vigoraram desde a II Guerra Mundial. Essas formas de acumulação estavam baseadas na organização taylorista-fordista, que implantou um novo modo de organizar o trabalho, tendo em vista o aumento da produtividade. A organização taylorista-fordista tornou-se dominante durante todo o século XX, espalhando-se para todas as organizações sociais que buscavam, de alguma forma, o controle e a eficiência, transformando-se em ideologia dominante das relações sociais.

O taylorismo propunha a aplicação de princípios científicos na organização do trabalho, a separação entre as atividades de concepção e gestão, buscando maior racionalização do processo produtivo, por meio do estudo e controle dos ritmos, movimentos e da velocidade do trabalho.

Com o fordismo, foi possível aumentar exponencialmente a produtividade do trabalho, por meio da introdução de novas estratégias de gestão do trabalho, entre as quais: uso mais adequado, na ótica do capital, das horas trabalhadas; aumento do controle das atividades dos trabalhadores, em que o cronômetro é o símbolo emblemático; maior divisão e parcelamento das tarefas; mecanização de parte das atividades com a introdução da linha de montagem e o uso da esteira rolante na cadeia produtiva; e um sistema de recompensas e punições conforme o comportamento do operariado no interior da fábrica.

Como explica Antunes (2009, p. 38),

De maneira sintética, podemos indicar que o binômio *taylorismo/fordismo*, expressão dominante do sistema produtivo e de seu respectivo processo de trabalho, que vigorou na grande indústria, ao longo praticamente de todo o século XX, sobretudo a partir da segunda década, baseava-se na *produção em massa* de mercadorias, que se estruturava a partir de uma produção mais *homogeneizada e enormemente verticalizada* (grifos do autor).

Dessa forma, o capital criou novas estratégias de apropriação do conhecimento dos/as trabalhadores/as sobre o seu trabalho, reduzindo-o a ações mecânicas e repetitivas, ampliando as formas de intensificação e exploração do trabalho.

Historicamente, o sistema capitalista de produção utilizou-se de várias formas de organização da produção e de gestão do trabalho para atingir a acumulação de capital. No século XX, como observamos, predominaram o taylorismo e o fordismo, que após um longo período de acumulação ascendente, começam a mostrar os primeiros sinais de crise a partir do início dos anos de 1970. Essa crise expressava não apenas os limites das formas de organização do trabalho, mas o esgotamento desse padrão de dominação do capital sobre o trabalho.

No século XXI, diante da crise estrutural do capital, emergiram o chamado toyotismo e a era da acumulação flexível. Para alguns autores, como Souza (2011, p. 101), é nesse contexto que pode ser situada a origem do assédio moral.

O toyotismo é vigente no século XXI, mas coexiste com o fordismo e taylorismo e tem como traço central o controle agora não mais exercido, formalmente, por uma pessoa denominada para tal fim e como tal reconhecida, como o supervisor, mas é um controle internalizado, a ponto de dispensar o supervisor, o controle é exercido de cada um sobre si mesmo e sobre o outro, parceiro de tarefas. Neste momento se faz mister o uso manipulatório das emoções, dos afetos (SOUZA, 2011, p. 107).

Ora, no fordismo o controle pode ser explícito, no toyotismo é preciso mascarar o domínio que o capital exerce, é preciso naturalizar de tal modo os processos de controle, que eles apareçam como internos, inerentes à “natureza humana” e como tal, impossíveis de combater. Para que tal processo ocorra, são necessários métodos de gestão/controle com uma nova qualidade, da mesma forma que Taylor e sua “administração científica” tanto contribuíram no fordismo (Ibid, p. 108).

Com base em Antunes (2009), sintetizamos alguns traços constitutivos da produção flexível típica do toyotismo: ao contrário do fordismo, a produção toyotista é variada, diversificada e conduzida diretamente pela demanda para o imediato atendimento das necessidades de consumo – *just in time*; a produção sustenta-se num estoque mínimo e não na produção em série e de massa como no fordismo; exigência de polivalência e multifuncionalidade da produção que permita ao operário operar com várias máquinas; trabalho em equipe e flexibilidade da organização do trabalho; horizontalização da produção extensiva às empresas subcontratadas e terceirizadas e a toda a rede de fornecedores.

Desse modo, *kanban* [placas utilizadas para reposição das peças], *just in time*, controle de qualidade total, eliminação do desperdício, 'gerência participativa', sindicalismo de empresa, entre outros elementos, propagam-se rapidamente" (ANTUNES, 2009, p. 34).

Cabe acrescentar que, da mesma forma que a produção deve ser flexível, também os direitos dos/as trabalhadores/as devem ser flexibilizados, a fim de que o capital possa dispor da força de trabalho segundo suas necessidades, em número mínimo e enxuto, ampliando-se as horas extras, a subcontratação e o trabalho temporário, para atender prontamente as demandas do mercado.

Assim, a partir dessa nova forma de organização e gestão do trabalho, o controle se dá entre os/as próprios/as trabalhadores/as. Não há mais a necessidade de um agente externo para exercer o controle das atividades realizadas. Os/as trabalhadores/as internalizam o controle e passam a fazê-lo mediante a vigilância de seus próprios companheiros de trabalho. Portanto, o assédio moral irá aparecer em um momento histórico de profundas alterações no capitalismo, em que o ideário neoliberal se consolida enquanto forma de gerir a economia e a política.

As ideias neoliberais ganham força, provocando mudanças na organização do capitalismo, que passa a adotar estratégias de mundialização da economia, financeirização do capital e flexibilização das relações de produção e de trabalho, bem como o emprego de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), promovendo transformações relevantes nas relações de trabalho e nos processos produtivos.

A forma flexibilizada de acumulação capitalista, baseada na reengenharia e na empresa enxuta, trouxe consequências devastadoras para o mundo do trabalho, provocando diminuição dos direitos trabalhistas e sociais, ao mesmo tempo em que desencadearam inúmeras modalidades de relações precárias de trabalho e o aumento do desemprego.

Segundo Antunes (2010, p. 198), as consequências mais importantes da flexibilização do trabalho são:

- Redução do proletariado fabril estável em decorrência da reestruturação, flexibilização e desconcentração do espaço físico produtivo;
- Incremento do trabalho precarizado em todo o mundo;
- Preenchimento dos postos de trabalho precarizados, inicialmente, por imigrantes (*gastarbeiter* na Alemanha, *lavoro Nero* na Itália, *chicanos* nos EUA, *dekasseguis* no Japão etc.) e até mesmo por trabalhadores especializados e remanescentes da era taylorista-fordista;
- Significativo aumento do trabalho feminino (mais de 40% da força de trabalho nos países avançados), que tem sido preferencialmente absorvido no universo do trabalho precarizado e desregulamentado;
- Incremento dos assalariados médios e dos trabalhadores do setor de serviços, embora esse setor já manifeste também níveis de desemprego acentuados;
- Exclusão dos jovens e dos idosos do mercado de trabalho dos países centrais: em relação aos primeiros, muitos acabam se inserindo em movimentos neonazistas; e, no caso dos idosos, assim considerados aqueles com cerca de 40 anos ou mais, quando desempregados e excluídos do trabalho, dificilmente conseguem o reingresso no mercado de trabalho;
- Inclusão de crianças no mercado de trabalho, especificamente nos países de industrialização intermediária e subordinada, como os asiáticos e latino-americanos;
- Expansão daquilo que Marx denominou de “trabalho social combinado”, em que trabalhadores de diversas partes do mundo participam do processo de produção e de serviços.

Desse processo de mudanças, resultou:

[...] uma classe trabalhadora mais heterogênea, fragmentada, heterogeneizada e mais complexificada, dividida entre trabalhadores qualificados e desqualificados, do mercado formal e informal, jovens e velhos, homens e mulheres, estáveis e precários, imigrantes e nacionais, brancos e negros etc., sem falar nas divisões que decorrem da inserção diferenciada dos países e de seus trabalhadores na nova divisão internacional do trabalho (ANTUNES, 2010, p. 198).

Assim, para Antunes (2010), a fragmentação e a heterogeneização do mundo do trabalho e, por conseguinte, da classe trabalhadora, afetaram, em escala mundial, os processos de trabalho e as relações de produção, modificando as condições materiais do trabalho e de vida do proletariado, bem como de sua consciência de classe.

No caso do Brasil, nos anos de 1990, foi possível assistir a inúmeras mudanças ocasionadas pelo projeto neoliberal, que teve início no governo Collor e se consolidou na gestão de Fernando Henrique Cardoso (FHC).

As medidas de ajuste econômico adotadas pelo governo neoliberal de FHC consistiram na privatização, flexibilização e terceirização, as quais resultaram num projeto de contrarreforma do Estado (BEHRING, BOSCHETTI, 2011), ou seja, sob o mote das “reformas” ocorre um enxugamento do Estado, com evidente desprezo das conquistas sociais garantidas na Constituição de 1988.

O Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (BRASIL, 1995) - tendo Bresser-Pereira como Ministro da Administração e da Reforma do Estado – orientou a contrarreforma do Estado. Nesse sentido, a publicação do referido Plano permite visualizar como ele se deu no âmbito estatal.

A conjunção desses dois fatores leva, na Constituição de 1988, a um retrocesso burocrático sem precedentes. Sem que houvesse maior debate público, o Congresso Constituinte promoveu um surpreendente engessamento do aparelho estatal, ao estender para os serviços do Estado e para as próprias empresas estatais praticamente as mesmas regras burocráticas rígidas adotadas no núcleo estratégico do Estado. (BRASIL, 1995, p. 21).

No projeto neoliberal de FHC, as conquistas sociais representavam um entrave para o “projeto de modernidade” (BEHRING, BOSCHETTI, 2011), pautado em políticas neoliberais de sucateamento da seguridade social e de privatizações das estatais rentáveis, abrindo o mercado para a comercialização da saúde, da previdência social, da educação, etc. Vejamos mais alguns trechos desse Plano:

Um dos aspectos centrais desse esforço é o fortalecimento do Estado para que sejam eficazes sua ação reguladora, no quadro de uma economia de mercado, bem como os serviços básicos que presta e as políticas de cunho social que precisa implementar (BRASIL, 1995, p. 6).

O Plano propõe claramente que o Estado deve atuar como regulador numa economia de mercado, reduzindo ao mínimo a execução direta de programas e serviços sociais. Assim, sinaliza o ajuste neoliberal a partir da implementação de políticas sociais de caráter compensatório.

No trecho a seguir, a ideologia gerencialista fica evidente com a proposta de uma administração pública gerencial.

É preciso, agora, dar um salto adiante, no sentido de uma administração pública que chamaria de “gerencial”, baseada em conceitos atuais de administração e eficiência, voltada para o controle dos resultados e descentralizada para poder chegar ao cidadão, que, numa sociedade democrática, é quem dá legitimidade às instituições e que, portanto, se torna “cliente privilegiado” dos serviços prestados pelo Estado (BRASIL, 1995, p. 7).

Além dos novos preceitos para a administração estatal, o Plano indicará também alterações na forma de gerir os recursos humanos. Nesse sentido, o funcionalismo público sofrerá a flexibilização de direitos trabalhistas conquistados. É o que retratam os trechos a seguir.

As pesquisas de opinião têm revelado que a reforma do aparelho do Estado conta com o apoio decidido da população. O apoio é fundamental, mas não é suficiente. Se quisermos avançar na adoção de formas modernas de gestão pública, é imprescindível, também, que os servidores passem a ter uma nova visão de seu papel, pois é no dia a dia do exercício das funções públicas que a mais profunda e verdadeira reforma vai realizar-se (BRASIL, 1995, p. 7).

Por implicar a flexibilização da estabilidade do funcionalismo, a reforma administrativa tem sido identificada como contrária aos interesses dos servidores. Nada mais incorreto: os bons funcionários, que constituem a maioria absoluta, nada têm a temer. Muito pelo contrário: pretende-se valorizar o servidor público, propiciando-lhe motivação profissional, remuneração condizente com o mercado de trabalho nacional, além de razoável segurança no emprego. Só assim será restaurada a criatividade, a responsabilidade e a dignidade do servidor público, cuja aspiração maior deve ser a de bem servir a população (BRASIL, 1995, p. 7-8).

A próxima citação demonstra claramente quais são as bases da administração gerencial do Estado e como ele se operacionalizará a partir dos preceitos da administração de empresas.

A administração pública gerencial inspira-se na administração de empresas, mas não pode ser confundida com esta última. Enquanto a receita das empresas depende dos pagamentos que os clientes fazem livremente na compra de seus produtos e serviços, a receita do Estado deriva de impostos, ou seja, de contribuições obrigatórias, sem contrapartida direta. Enquanto o mercado controla a administração das empresas, a sociedade - por meio de Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado e de políticos eleitos - controla a administração pública. Enquanto a administração de empresas está voltada para o lucro privado, para a maximização dos interesses dos acionistas, esperando-se que, através do mercado, o interesse coletivo seja atendido, a administração pública gerencial está explícita e diretamente voltada para o interesse público (p. 16-17).

Assim, a decadência do Estado de Bem-Estar Social nos países europeus e a crise capitalista em escala mundial, afetando também os países periféricos do capitalismo e a contrarreforma do Estado, no caso do Brasil, permitiram a interrupção do processo desencadeado pela Constituição Federal de 1988 de consolidação de um Estado Social. Nesse sentido, a divisão entre serviços exclusivos do Estado e aqueles que poderiam ser transferidos para as organizações da sociedade civil, por meio de parcerias público-privadas, implicaram na privatização de serviços públicos a partir da administração gerencial do Estado, à semelhança dos paradigmas gerenciais da empresa privada.

A ideologia gerencialista trouxe impactos para as condições de trabalho dos/as assistentes sociais, pois a maioria está inserida em órgãos da administração

pública e sofreu os impactos da contrarreforma do Estado. Sendo assim, o reordenamento da política de gestão dos recursos humanos atingiu o funcionalismo público nos seguintes aspectos:

- Terceirização dos serviços públicos, permitindo a contratação de funcionários/as por uma instituição e/ou organização, a fim de realocá-los/as para prestar serviço no âmbito da administração pública;
- Emprego da avaliação quantitativa de desempenho, que estimula a competição, beneficiando um grupo de trabalhadores/as em detrimento de outro;
- Ampliação do tempo para obter aprovação no estágio probatório, que antes correspondia a dois anos e, atualmente, corresponde a três anos;
- Alteração no plano de aposentadoria do funcionalismo público.

Em relação às aposentadorias do setor público, as mudanças também suprimiram alguns direitos. Entre os principais, ressalte-se: a exigência de idade mínima para aposentadoria integral ou proporcional (60 anos para homem e 55 para mulher); aumento de 20% do tempo de contribuição para aposentadoria proporcional e 40% para integral; comprovação de cinco anos no cargo efetivo de servidor público para requerimento de aposentadoria; fim da aposentadoria especial para professores universitários; o tempo de licença-prêmio não pode mais ser contado em dobro para efeito de aposentadoria; introdução da aposentadoria compulsória aos 70 anos e implantação de um regime de previdência complementar para servidores públicos federais, estaduais e municipais. Apesar das tentativas, o governo Fernando Henrique Cardoso não conseguiu acabar com a aposentadoria integral dos servidores públicos (Salvador e Boschetti, 2002), mas o governo Lula realizou essa proeza com a “reforma” de 2003 para os novos ingressantes do serviço público federal (BEHRING, BOSCHETTI 2011, p. 173).

Nas políticas públicas sociais, o governo FHC seguiu o receituário neoliberal de redução das ações sociais do Estado e o estímulo às práticas de solidariedade social, com transferência de responsabilidades públicas para as organizações não governamentais, além da privatização de um conjunto de serviços sociais públicos, que passam a ser intermediados pelo mercado. Substituiu, assim, o princípio da universalização pela focalização em determinados segmentos pauperizados, excluindo-os, cada vez mais, do acesso aos direitos sociais universais.

O desmonte da perspectiva de seguridade social pública inscrita na Constituição Federal de 1988 pode ser observado nos seguintes aspectos:

- Diminuição do gasto social e ênfase nas políticas compensatórias;
- Concentração dos investimentos nas chamadas políticas sociais básicas, como alimentação e atenção primária à saúde, com implicações negativas enquanto estratégia de superação da pobreza;
- Deterioração e regressão da cidadania social mediante o desaparecimento dos espaços de sociabilidade e defesa de direitos;
- Bifurcação crescente entre as esferas nacionais e internacionais, entre os objetivos das políticas macroeconômicas e os objetivos sociais, subordinando estes últimos aos pressupostos das agências multilaterais;
- Incremento da participação das organizações não governamentais na execução de programas assistenciais, contratadas pelos Estados e pelas agências de cooperação internacional, não assegurando uma racionalidade mínima no conjunto dos gastos destinados à satisfação de determinadas necessidades sociais (SIMIONATTO; NOGUEIRA, 2006, p. 205).

Todas essas transformações caracterizam o projeto burguês pautado no neoliberalismo. Segundo Salama (1995),

O neoliberalismo se caracteriza por sustentar que não existe solução fora do modelo que propõe: uma confiança cega na dinâmica do mercado. Os liberais sustentam que uma crise é sempre consequência de comportamentos viciados derivados de um Estado onipresente. Conclusão: há que reduzir o tamanho do Estado e aumentar o papel do mercado (Ibidem, p. 178).

Já Perry Anderson (1995) menciona que o neoliberalismo implica na deflação, nas privatizações, no crescimento do capital corrupto, na polarização social e no desmonte dos serviços públicos, com fortes implicações para as conquistas sociais dos movimentos trabalhistas e sociais na luta pela garantia de direitos sociais e coletivos, agravando a *questão social* resultante do conflito capital e trabalho, enquanto expressão da exploração e dominação pela classe que detém os meios de produção e a riqueza socialmente produzida.

A questão social se manifesta através de expressões traduzidas pelas “[...] *disparidades econômicas, políticas e culturais das classes sociais, mediatizadas por relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais*” (IAMAMOTO, 2001, p. 17). A fim de administrá-la, o Estado irá recorrer às políticas sociais.

No capitalismo dos países centrais, as políticas sociais – baseadas nos pressupostos do Estado de Bem-Estar Social ou *Welfare-State* – sofreram um desmonte a partir do ideário neoliberal. Com relação ao Brasil, pode-se dizer que a tentativa de estruturar um Estado de Bem-Estar Social aconteceu de forma tardia, num momento histórico de ajuste neoliberal. Assim, passou a ser chamado de Estado de Mal-Estar Social por implantar políticas sociais pauperizadas.

[...] Para Soares, o quadro de retrocesso social com aumento da extrema e da “nova” pobreza, que identifica a partir de um conjunto de indicadores da Cepal e da OMS, dentre outros (Soares, 2000), é acompanhado de uma pauperização das políticas sociais. Para ela, o aumento da demanda por benefícios e serviços vincula-se à produção de um Estado de mal-estar, resultante da contenção/limitação/desintegração das incipientes experiências de seguridade social na América Latina, com raras exceções, e no Brasil, em particular (SIMIONATTO; NOGUEIRA, 2006, p. 205).

O desmonte das políticas sociais irá impactar o trabalho do/a assistente social na medida em que esse profissional tem atuado diretamente com essas políticas, as quais estão voltadas para Saúde, Educação, Previdência Social, Assistência Social, Habitação, dentre outras áreas.

Toda essa dinâmica configura uma nova realidade profissional à medida que a tendência de privatização e pauperização da política social face às exigências da contrarreforma do Estado brasileiro são objetivadas no âmbito institucional-organizacional responsáveis pela sua operacionalização e execução. Os impactos para o trabalho profissional são imediatos e fortemente condicionados pelos parâmetros institucionais, dadas as exigências colocadas pelas agências empregadoras e pela realidade do formato do conjunto de programas sociais. Não se pode perder de vista que se trata de diferentes espaços ocupacionais e, certamente, a lógica da pauperização e privatização dos serviços têm expressões diferenciadas na medida em que se trata também de natureza, racionalidades e finalidades institucionais distintas (ALENCAR, GRANEMANN, 2009, p. 167).

As autoras Alencar e Granemann (2009, p. 168), ao discutirem a ofensiva do capital e as novas determinações do trabalho profissional, destacaram como o desmonte das políticas sociais impactou as condições do trabalho profissional. Para elas, os tópicos abaixo representaram tais impactos:

- Metas de produtividade e desempenho são campo fértil para o assédio moral quando não se alcançam as metas;
- Atuação na interseção de duas ou mais políticas sociais;
- Exigências de múltiplas capacitações para trabalhar com diferentes áreas da política social ao mesmo tempo;
- Trabalho solitário e individual;
- Jornadas longas e intensivas;
- Baixos salários;
- Exploração e fragmentação do trabalho;
- Rotinas de viagens exaustivas;
- Acúmulo de funções e atividades, como participar em diversos conselhos e em cada um desenvolver e representar uma categoria (gestor, trabalhador);
- Superposição das funções;
- "Assistencialização": rebaixa o direito do usuário e precariza as condições de contrato e as condições de trabalho dos assistentes sociais, principalmente nos municípios;
- Trabalho profissional como produtor de sofrimento e de desgaste emocional.

Portanto, há relevância em estudar a questão do assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social como forma de identificar como a reestruturação produtiva afetou esses/as trabalhadores/as assalariados/as.

1.3 Entendendo o assédio moral: elementos para sua problematização no trabalho do/a assistente social

Fazer uma análise sobre o assédio moral é uma questão complexa, principalmente quando se trata de analisá-lo no contexto das relações de trabalho do assistente social. Portanto, o assunto será introduzido com a discussão promovida pela estudiosa francesa Marie-France Hirigoyen (2012), que elaborou o conceito de assédio moral na década de 90, com base nos estudos de Heinz Leymann – pesquisador em psicologia do trabalho na Suécia – que classificou tal fenômeno de “psicoterror”. Segundo a autora:

Por assédio em um local de trabalho temos que entender toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho (HIRIGOYEN, 2012, p. 65).

A autora também afirmar que esse fenômeno é antigo no mundo do trabalho.

Embora o assédio no trabalho seja uma coisa tão antiga quanto o próprio trabalho, somente no começo desta década foi realmente identificado como fenômeno destruidor do ambiente de trabalho, não só diminuindo a produtividade como também favorecendo o absenteísmo, devido aos desgastes psicológicos que provoca. Esse fenômeno foi estudado principalmente nos países anglo-saxões e nos países nórdicos, sendo qualificado de *mobbing*, termo derivado de *mob* (horda, bando, plebe), que implica a idéia de algo importuno [...] (HIRIGOYEN, 2012, p. 65).

É importante destacar que a dominação e a exploração do trabalho são inerentes ao modo de produção capitalista. No entanto, a partir da década de 90 do século XX, o projeto neoliberal ganha força no contexto mundial, provocando alterações profundas no mundo do trabalho. É exatamente nessa época que aparecerá a preocupação dos estudiosos com a questão do sofrimento no trabalho, sob a ótica do assédio moral.

Figueredo (2012), ao apropriar-se da discussão de Hirigoyen, irá afirmar que o fenômeno acontece nos âmbitos individual, organizacional e social.

Estudos realizados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) indicam que mundialmente a violência psíquica nas organizações vem crescendo e sob um ritmo acelerado (Freitas, 2007). Ainda não existem muitos dados que demonstrem a proporção de atingidos. Sob a abordagem de Hirigoyen (2005) em sua pesquisa realizada na França, o percentual de pessoas afetadas se coloca entre 9% e 10% da população. No Brasil, Barreto (2006) revela que práticas associadas ao assédio moral são comuns no universo operário (FIGUEREDO, 2012, p. 24).

Como destaca a autora, a Organização Internacional do Trabalho – OIT – reconhece o assédio moral como forma de violência psíquica, a qual vem ocorrendo em escala mundial. No entanto, é preciso redimensionar o entendimento sobre o assédio moral, extrapolando a concepção da OIT a partir do entendimento de que o fenômeno vem se configurando como estratégia do capital para acentuar o processo de dominação do trabalho, a partir do acirramento de situações de violência que atingem a alma e o corpo do/a trabalhador/a, provocando doenças físicas e psíquicas.

Gaulejac (2007), ao fazer uma análise sobre o assédio moral na Europa, destaca que

Três milhões de europeus seriam vítimas de assédio sexual e 12 milhões de assédio ou cerco moral, indica Anna Diamantopoulou em seu relatório ao parlamento europeu. O debate sobre o cerco moral pôs às claras a intensidade do mal-estar no mundo do trabalho. O sucesso do livro de Marie-France Hirigoyen (1998) serviu como revelador da importância desse sofrimento social. Particularmente, da ligação entre o sofrimento psíquico, habitualmente confiado a um psiquiatra no segredo de seu consultório, e situações de trabalho vividas no cotidiano. A repercussão de sua obra levará o Parlamento a legislar (GAULEJAC, 2007, p. 223-224).

Ainda segundo o autor:

Constituem um cerco moral os procedimentos repetidos que têm como objeto ou como efeito uma degradação das condições de trabalho de um assalariado suscetível de sofrer injúrias a seus direitos e a sua dignidade, de alterar sua saúde física ou mental, ou de comprometer seu futuro profissional. O cerco moral pode ser do empregado, de um superior hierárquico ou de qualquer outro colega. A lei estipula que um processo de mediação pode ser requisitado por qualquer pessoa da empresa que se julgue vítima de assédio moral ou secula (ibid).

No Brasil, a médica do trabalho Margarida Barreto liderou o debate sobre o assunto quando defendeu a dissertação de mestrado denominada “Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações”, a qual foi selecionada pela Comissão Geral da Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo para publicação na Coleção Hipótese, por ser considerada uma das melhores do ano 2000. O livro foi publicado em 2003.

A contribuição de Barreto foi muito relevante e expressiva, por abordar 97 (noventa e sete) empresas dos ramos farmacêutico, químico, plástico e cosmético, constatando que 42% dos entrevistados teriam sofrido humilhações e constrangimentos no trabalho. Sua pesquisa culminou com a publicação do “1º Manual sobre Assédio Moral – A violência que põe em risco sua vida”. Mesmo antes da publicação do livro, no dia 1º de maio de 2001, é lançado o site: “Assédio Moral: chega de humilhações”, sob coordenação conjunta de Cármen Quadros e Maria Benigna Arraes Gervaiseau.

A partir daí, foram ministrados seminários, congressos e palestras, além de publicações de artigos na imprensa, com o intuito de divulgar os danos à saúde do/a trabalhador/a provocados pelo assédio moral. Vários sindicatos se organizaram para orientar os/as trabalhadores/as mediante publicações de cartilhas informativas. Também ampliou-se a produção acadêmica sobre o assunto nos vários campos do conhecimento, como: enfermagem, ergonomia, direito, psicologia, administração, educação, saúde pública, dentre outros.

A produção de Barreto teve imensa repercussão social e adquiriu o reconhecimento dos trabalhadores, expressado na fala de Osvaldo S. Bezerra¹: “Dra. Margarida, os trabalhadores e as trabalhadoras de São Paulo, do Brasil e do Mundo te aplaudem de pé por esse maravilhoso trabalho”. O trabalho da pesquisadora consistiu em abordar o assunto sob várias perspectivas, por tratar-se de um fenômeno complexo e que atinge o conjunto dos/as trabalhadores/as, adoecendo-os/as e incapacitando-os/as para o trabalho.

¹ Diretor do Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Química, Farmacêutica, Plástico e Similares de São Paulo e Região, desde 1998. Coordenador na Secretaria de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Cidadania da Confederação Nacional do Ramo Químico (CNRQ-CUT).

Para abordar o fenômeno do assédio moral, Barreto (2006, p. 28) elegeu a categoria *humilhação* “[...] para refletir e compreender seu sentido e significado na relação saúde-doença, bem como sua vinculação com o trabalho e a vida dos sujeitos”. Portanto, ela compreende a humilhação como dor social numa sociedade que é atravessada por relações sociais autoritárias, nas quais predominam o medo e a vergonha, sentimentos que acabam contribuindo para a submissão.

Humilhação é o sentimento de ser ofendido, menosprezado, rebaixado, inferiorizado, submetido, vexado e ultrajado pelo outro. É sentir-se um ninguém, sem valor, inútil; magoado, revoltado, perturbado, mortificado, indignado, com raiva. As emoções em nova ordem podem ser causa de liberdade ou servidão (BARRETO, 2006, p. 188).

Nesse sentido, podemos entender que, na perspectiva da autora, vale analisar a vivência da humilhação como causa de adoecimento, na medida em que ela passa a ser internalizada pela vítima.

[...] Assim, a humilhação constitui risco à saúde. E não uma falha do sistema político, ao contrário, ela é necessária ao sistema para manter a ordem, a disciplina, e para aumentar a produtividade nas empresas. A humilhação se inscreve nas relações autoritárias de poder, fortalecendo a inclusão pela exclusão (BARRETO, 2006, p. 209).

Barreto reafirma que o assédio moral é parte da organização de trabalho para a manutenção do controle disciplinar sobre os/as trabalhadores/as. Nesse sentido, ela irá trazer a humilhação como forma de manutenção do sistema para reproduzir mecanismos de inclusão/exclusão.

Assim, Barreto (2006) cita algumas situações ou ações mais frequentes que elucidam o fenômeno do assédio moral no trabalho, destacando que algumas atitudes da hierarquia podem caracterizar a ocorrência de tal fenômeno: a falta de clareza nos objetivos do trabalho, instruções imprecisas e confusas, a fim de conduzir a vítima a cometer erros.

Outros aspectos do assédio moral seriam: impor horários injustificados ao alvo do assédio; atribuir a ele erros imaginários; ignorá-lo na presença de outros/as

trabalhadores/as ou criticá-lo publicamente, a fim de humilhá-lo; solicitar trabalhos urgentes sem tempo suficiente de realização, assim como retirar seus instrumentos de trabalho com a finalidade de dificultar a execução da tarefa atribuída, visando “atestar” a incompetência da pessoa que está sendo alvo das agressões; sobrecarregá-la com tarefas desnecessárias ou não lhe atribuir atividades; transferi-la de setor a fim de isolá-la.

Essas características têm a finalidade de forçar a demissão do/a trabalhador/a ou de forçá-lo/a a pedir demissão por não suportar os constrangimentos e as humilhações.

A gravidade do assédio moral fez com que o Conselho Federal de Serviço Social – CFESS – publicasse, em maio de 2011, um manifesto denominado “Assédio moral nas relações de trabalho”.

O conteúdo desse manifesto visou socializar a discussão sobre o assédio moral no trabalho, por entender que traz impacto para as relações profissionais e sociais dos sujeitos, além de gerar repercussões negativas à saúde dos/as assistentes sociais. Portanto, foram destacadas algumas características presentes nesse fenômeno:

Assim, para identificação do assédio moral, é necessário que, nas atitudes e condutas negativas do chefe, em relação ao subordinado, vítima dessa violência, estejam presentes as seguintes características:

1. Repetição sistemática de exposição do empregado a situações humilhantes e constrangedoras (assédio moral vertical);
2. Intencionalidade em forçar o empregado a abrir mão do emprego;
3. Direcionalidade a uma pessoa do grupo, que é escolhida e hostilizada, diante dos demais, como bode expiatório;
4. Temporalidade – relações desumanas e aélicas, durante a jornada de trabalho, prolongadas por dias e meses;
5. Degradação deliberada das condições de trabalho – ridicularização da vítima diante dos seus pares, os quais, por medo do desemprego e de sofrerem humilhação, rompem relações com a vítima e, em geral, reproduzem e reatualizam as humilhações do chefe (assédio moral horizontal) (CFESS, 2011, p. 2).

A iniciativa do CFESS de difundir a discussão do assunto permitiu trazer o debate para os espaços sócio-ocupacionais do Serviço Social, enfatizando o

aspecto degradante das condições de trabalho de assistentes sociais, na medida em que o assédio moral se impõe como forma de enfraquecer a luta dos/as trabalhadores/as e de desvanecer a solidariedade de classe.

Retomando a discussão de Barreto (2006), podemos depreender que o assédio moral tem relação com a violência no mundo do trabalho. Ele diz respeito ao sofrimento vivenciado pelo/a trabalhador/a em seu ambiente de trabalho, o qual se caracteriza pela somatização de sintomas físicos e psíquicos, tais como: dores generalizadas pelo corpo, cefaléia, gastrite, cansaço físico, depressão, desânimo, tristeza, desgaste mental, ideação suicida, aumento ou perda de peso, insônia ou sonolência demasiada, angústia, sentimentos de impotência e medo, falta de confiança em si e nos outros, isolamento social, perda da auto-estima, dentre outros sintomas que, dentro de uma contextualização do sofrimento vivenciado no trabalho, seja possível estabelecer o nexo causal e caracterizar aquele sofrimento como oriundo e decorrente do trabalho, questão complexa e de difícil concretização. O assédio moral também pode desencadear e acirrar doenças pré-existentes, como: hipertensão arterial, diabetes, depressão, dentre outras.

Vincent de Gaulejac (2007), ao analisar a sociedade pautada no conceito da “ideologia gerencialista”, explica:

[...] A gestão como ideologia legitima uma abordagem instrumental, utilitarista e contábil das relações entre o homem e a sociedade. Sob uma aparência pragmática e racional, a gestão subentende uma representação do mundo que justifica a guerra econômica. Em nome do desempenho, da qualidade, da eficácia, da competição e da mobilidade, construímos um mundo novo. Uma sociedade global, marcada por um desenvolvimento paradoxal, na qual a riqueza e a pobreza aumentam, assim como o conhecimento e a ignorância, a criação e a destruição, o bem-estar e o sofrimento, a proteção e a insegurança. Como compreender essas contradições? A gestão, que se apresenta como simples meio para tratar esses problemas é, de fato, uma das causas de sua aparição e de sua reprodução (GAULEJAC, 2007, p. 27-28).

O autor problematiza o mundo gestor pautado na gestão como ideologia dominante, tratando da banalização do estresse e do assédio moral como cerco moral.

[...] O sofrimento psíquico e os problemas relacionais são os efeitos dos modos de gerenciamento. A noção de cerco moral tende a focalizar o problema sobre o comportamento das pessoas, mais do que sobre os processos que os geram. Quando o assédio, o estresse, a depressão ou, mais geralmente, o sofrimento psíquico, se desenvolvem, é a própria gestão da empresa que deve ser questionada. Na maioria dos casos, o cerco não é o fato de uma pessoa particular, mas de uma situação de conjunto (GAULEJAC, 2007, p. 225).

A vítima do assédio é penalizada individualmente pelo sofrimento vivido e tem que arcar com os custos pelo tratamento; muitas vezes a sua experiência fica aprisionada dentro de um consultório médico ou de terapia. Sem a visibilidade sobre o fenômeno que afeta o conjunto geral dos/as trabalhadores/as, as situações tornam-se individualizantes, gerando ainda mais sofrimento para o/a assediado/a, que se sente culpado/a pelo ocorrido e acaba tendo reforçados os sentimentos de solidão e medo.

Diante daquilo que deveria ser considerado como uma epidemia, as reações dos poderes públicos e das empresas são mais discretas, para não dizer inexistentes. Cabe a cada trabalhador “se cuidar”, como se fosse pacífico que aí se trata de um sintoma de vulnerabilidade psíquica que necessita um apoio psicológico ou um auxílio médico. É o paciente que deve tirar as consequências disso e aprender a viver com a situação. As condições de trabalho que o provocam não são postas em questão. Muito ao contrário. Do lado da empresa, pretende-se que o estresse tenha um caráter estimulante, que é preciso aprender a transformá-lo em “estímulo positivo”, e que uma dose de “bom estresse” favorece o desempenho. O estresse é banalizado ou apresentado como consequência de comportamentos individuais, ao mesmo título que o cerco moral (GAULEJAC, 2007, p. 223).

Figueredo (2012), ao estudar o assédio moral contra mulheres em uma empresa do setor de plástico voltada à produção de embalagens, observou que ele é tolerado e estimulado pelos dirigentes organizacionais a fim de instaurar o medo e a competitividade. Ela verificou que “[...] o assédio moral praticado na empresa estudada não era originário de relações individuais isoladas, a violência era mesmo institucionalizada, gerada, assim como mantida pela gestão em diversas dimensões [...]” (ibid, p. 24-25). Assim, ela constatou que a violência institucionalizou-se como forma de gestão.

Cabe pensar que a violência perpassa as relações de poder exercidas pela reorganização do capital no contexto da contemporaneidade. No entanto, é preciso ir além e pensá-la como decorrente da dominação e exploração no trabalho, a fim de despolitizar e desmobilizar os/as trabalhadores/as para favorecer a superexploração do capital que, atualmente, vem atingindo configuração de barbárie.

A dimensão bárbara inscreve-se no fundamento do modo de produção capitalista desde a sua gênese, mas combinou-se em escala diferencial, ao longo da explicitação das suas possibilidades, com a dimensão civilizatória de que era originalmente portador. Quando tais possibilidades se explicitam plenamente – vale dizer, quando o sistema subsumido totalmente ao capital chega à sua curva descendente e objetiva a sua crise estrutural, expressando-se na efetividade do tardo-capitalismo –, a dimensão civilizatória se esgota e o sistema se revela como barbárie, torna-se bárbaro. Este é o estágio atual da ordem do capital (NETTO, 2012, p. 220).

O aspecto da violência no mundo do trabalho apresenta-se como estratégia de dominação do capital sobre o conjunto de trabalhadores/as, desorganizando-os enquanto classe social e despolitizando-os na medida em que ocorre o esvaziamento do potencial revolucionário dessa classe, ocorrendo a individualização da violência assimilada como culpa do/a trabalhador/a e não como forma de violentar os direitos humanos dos/as trabalhadores/as. Nesse sentido, a solidariedade de classe desaparece para dar lugar à culpabilização individual em relação a questões que afetam a coletividade.

Portanto, podemos observar que o assédio moral se tornou uma estratégia de gestão para a administração das relações de trabalho. Dessa forma, a ideologia gerencialista é parte do processo de dominação dos/as trabalhadores/as no contexto da reestruturação produtiva.

Significando inicialmente administrar, dirigir, conduzir, o termo 'gestão' remete atualmente a certo tipo de relação com o mundo, com os outros e consigo mesmo, da qual convém delinear os contornos. O assunto destas obras consiste em mostrar que certa concepção da gestão se tornou a ideologia dominante de nosso tempo. Combinada com a emergência de práticas gerencialistas, ela

constitui um poder característico da sociedade hipermoderna² (GAULEJAC, 2007, p. 33).

Nas organizações públicas, a reestruturação produtiva tem desencadeado novas formas de organização do trabalho, a partir do enxugamento dos postos de trabalho e da ampliação da prestação de serviços através da terceirização da força de trabalho. Além disso, acontecem perdas de direitos materializados em benefícios, como vale-alimentação, vale-transporte, convênios médicos, dentre outros que deixam de ser repassados aos/às trabalhadores/as.

No caso do setor público-estatal, a exemplo do setor privado, significativas mudanças tecnológicas levam à incorporação da *cultura do gerencialismo*, que esvazia conteúdos reflexivos e criativos do trabalho, enquadrando processos e dinâmicas institucionais às metas de controle de qualidade e de produtividade a serem alcançadas (RAICHELIS, 2013, p. 624, grifos da autora).

Assim, cabe pensar como profissionais especializados que ocupam cargos nas organizações públicas vivenciam o assédio moral e quais são as formas de resistência encontradas por eles para enfrentá-lo no contexto da reestruturação produtiva. Como parte majoritária dos/as assistentes sociais trabalha em organizações dessa natureza – apesar de haver também nesse âmbito forte presença da terceirização do trabalho profissional – consideramos a necessidade de pesquisar o trabalho do/a assistente social no serviço público e sua relação com as práticas de assédio moral.

Outro aspecto a ser destacado é o período de estágio probatório exigido para a aquisição de estabilidade nos serviços públicos, que tem duração de três anos, instaurando o medo de perder o espaço ocupado nos postos de trabalho, pois tal avaliação depende do desempenho do/a trabalhador/a e de sua relação com a chefia.

² Por sociedade *hipermoderna*, o autor ressalta: “A modernidade se caracteriza pela valorização da razão, do progresso e do indivíduo. A noção de *hipermodernidade* descreve a exacerbação das contradições da modernidade, particularmente a dominação ‘irracional’ da racionalidade instrumental, a realização de progressos tecnológicos e econômicos que são fatores de regressões sociais, a conquista de autonomia dos indivíduos, que os põem em dependência. Para uma discussão aprofundada dessa noção, poderemos nos referir à obra publicada sob a direção de Nicole Aubert (2004)”. (GAULEJAC, 2007, p. 33, grifo nosso)

No serviço público, o/a assistente social trabalha sob o regime estatutário o que dá a ele/a estabilidade no emprego após aprovação em estágio probatório.

No entanto, sempre paira sobre ele/a a ameaça de um processo disciplinar decorrente de algum desafeto com os/as dirigentes organizacionais: o desafeto pode se dar quando o/a assistente social se recusa a cumprir uma ordem que fira os princípios éticos da profissão ou quando a ordem dada não vai ao encontro das atribuições e competências estabelecidas ao/à assistente social. Além da descaracterização das competências profissionais, os desentendimentos, a competição, as relações hierárquicas nas quais prevalece o autoritarismo, a falta de reconhecimento profissional, são fatores que podem denunciar a “precariedade subjetiva” do trabalho.

[...] Mesmo aqueles que se encontram em uma situação aparentemente privilegiada, com vínculos de trabalho estáveis, experienciam frequentemente a insegurança e a competição, vivendo a precariedade no trabalho sob a forma que Danièle Linhart (2009) denomina “precariedade subjetiva” (LINHART *apud* SELIGMANN-SILVA, 2010, p.187).

Sabemos que a estabilidade no serviço público é uma garantia constitucional. No entanto, o prazo para a aquisição de estabilidade foi ampliado de dois para três anos, a partir da Emenda Constitucional n. 19/98, através da qual o art. 41 da Constituição Federal passou a vigorar com a seguinte redação: “São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público”. Observa-se que tal mudança aconteceu em uma época de consolidação do neoliberalismo no Brasil, sob o comando do presidente Fernando Henrique Cardoso. Portanto, tal alteração pode ser considerada um retrocesso nos direitos do funcionalismo público das esferas federal, estadual e municipal.

Ao adquirir a estabilidade no emprego público, o/a trabalhador/a procura mantê-lo uma vez que suas condições de sobrevivência estão ligadas ao trabalho assalariado. Figueredo aponta que nos serviços públicos a prática do assédio moral pode ter duração prolongada.

[...] Logicamente, em setores públicos, pela estabilidade no emprego de que usufruem os funcionários, o assédio vigora por mais tempo, podendo chegar a décadas, enquanto que no privado não costuma se estender por mais de um ano [...] (FIGUEREDO, 2012, p. 54).

O assédio moral é uma vivência que exprime o processo de alienação no trabalho; é o massacre da potencialidade criativa e criadora do sujeito enquanto ser capaz de transformar a natureza, a si e aos outros mediante o trabalho. Com o assédio, ocorre a experiência de vivenciar a supressão do trabalho emancipador, pois ele impede a ação transformadora humana e também a sua sociabilidade no contexto das relações sociais, na medida em que o/a trabalhador/a se isola e é isolado/a pelos/as demais trabalhadores/as amedrontados/as com a voracidade da competição, do individualismo, do medo da perda do emprego, da barbárie que atravessa a vida social atingindo os valores éticos dos indivíduos.

Ocorre também a perda da solidariedade de classe, ou seja, os/as trabalhadores/as deixam de reconhecer-se enquanto *classe-que-vive-do-trabalho* para agir apenas no plano estritamente individual em detrimento do coletivo. Portanto, o/a trabalhador/a oprimido/a pelo assédio moral se vê sozinho/a em seu sofrimento e sem a solidariedade dos/as demais trabalhadores/as, ocorrendo o seu adoecimento e o massacre do prazer proporcionado pelo trabalho. O trabalho torna-se ainda mais opressor e tirano, acirrando a alienação, o trabalho estranhado. Os/as demais trabalhadores/as também passam a ser vistos/as como estranhos/as, como opressores/as, como seus/suas próprios/as algozes, participando todos/as do mesmo processo de alienação e massificação.

Nesse contexto, o capitalismo mostra o seu lado mais cruel e perverso, mistificando as relações no trabalho e as próprias relações sociais, na medida em que barbariza todas as instâncias da vida social. O/a trabalhador/a assediado/a no trabalho irá carregar consigo o seu sofrimento para as outras esferas da vida, atingindo as relações com os outros seres humanos, tanto na esfera pública quanto privada, aniquilando o seu potencial reivindicatório e emancipador. Nesse sentido, a opressão gerada no trabalho é conveniente ao capital e, na atualidade, torna-se mais conveniente na dinâmica do “salve-se quem puder”. O/A trabalhador/a assediado/a sofre ainda mais quando, ao olhar para o/a outro/a trabalhador/a, não

encontra o olhar solidário, mas o olhar reprovador; quando o/a outro/a não consegue enxergá-lo/a como membro de uma mesma classe, mas o/a vê como alguém que o/a ameaça; quando, ao olhar para o/a seu/sua companheiro/a, não enxerga a solidariedade de classe, mas enxerga a frieza, o distanciamento, o isolamento, já que o/a trabalhador/a assediado/a passa a ser considerado/a uma constante ameaça ao seu emprego e à estabilidade no trabalho; aproximar-se dele/a passa a ser algo ameaçador para os/as demais trabalhadores/as que, de forma desesperada e egocêntrica, desejam preservar o seu emprego.

Ao refletir sobre a opressão no trabalho, Cristofher Dejours (2013) cita um treinamento em que as pessoas afeiçoam-se aos seus gatos e depois precisam matá-los, como forma de treiná-las para exercer a opressão do/a trabalhador/a. Assim, o ser humano é treinado a agir de forma isenta de sentimentos, de afeto. É preciso evitar qualquer identificação entre os/as líderes-chefes e os/as trabalhadores/as; os/as primeiros/as não podem ter a consciência de que também são trabalhadores/as; para tanto é preciso moldá-los/as, fazê-los/as “vestir a camisa da empresa”, a fim de instigá-los/as a exercer a opressão contra os/as demais trabalhadores/as.

A arte do cinema – a qual tem como um dos principais diretores e atores o britânico Charles Chaplin – já expressava o assédio moral: Em “Vida de Cachorro” (*A Dog's Life*), de 1918, o personagem “*Carlitos – o Vagabundo*” entra em um baile no qual encontra uma cantora que tenta flertar com ele. A mulher prestou o seu trabalho de cantora ao dono do salão de baile, mas não recebeu o pagamento, sendo orientada por ele a paquerar os clientes para conseguir dinheiro. Aí já se expressa uma forma de assédio e violência moral no trabalho. Essa temática, captada pela genialidade de Chaplin, demonstra o preconceito contra o trabalho feminino, a mulher trabalhadora como prostituta, que deve se vender para ganhar o seu salário.

Em “Tempos Modernos” (*Modern Times*, de 1936), o mesmo diretor trata da intensificação do trabalho, do adoecimento no trabalho, da opressão do proprietário dos meios de produção, do controle do corpo do/a trabalhador/a, da luta de classes,

da revolta operária, da necessidade do trabalho enquanto forma de suprir as necessidades humanas.

A violência moral é necessária para manter a ordem e a disciplina nas empresas e organizações, como bem enfatizou Barreto (2006). Portanto, ela contribui para reduzir processos coletivos de luta e resistência, bem como a organização dos/as trabalhadores/as em sindicatos representativos de seus interesses. O desmantelamento dos sindicatos é muito útil ao sistema capitalista de produção, pois desorganiza os/as trabalhadores/as, estimula a competitividade e o individualismo exacerbado entre eles/as. Perde-se a solidariedade de classe, deixando o/a trabalhador/a totalmente vulnerável aos interesses predatórios do capital.

Dessa forma, a violência moral ficará entranhada na subjetivação do/a trabalhador/a. Portanto, aquele/a trabalhador/a que não consegue acompanhar o ritmo de trabalho imposto pelas empresas e organizações, que não atinge as metas estabelecidas, que não apresenta produtividade, que não corresponde aos objetivos a serem atingidos pelas empresas e organizações, passa a ser considerado/a “inadaptado/a”, “disfuncional”, “preguiçoso/a”, “corpo mole”, “vagabundo/a”, “rebelde”, “louco/a”. Esse processo de culpabilização do/a trabalhador/a fragiliza as relações de trabalho e gera um processo de *patologização* da resistência dos/as trabalhadores/as aos ditames do capital.

A *patologização* é funcional ao capital, pois deposita no/a trabalhador/a a “culpa” por ele/a não se adaptar às “normas” das empresas e organizações. Ela serve para demonstrar aos/às demais trabalhadores/as que tal fenômeno não acontecerá com eles/as, mas aconteceu com o/a outro/a, porque o/a outro/a era um/a inadaptado/a, um/a rebelde, um/a doente. Com grande probabilidade, o trabalhador/a atingido/a pela violência moral acaba adoecendo, já que há um comprometimento de sua saúde física e mental, provocando o aparecimento de doenças e fazendo reemergir doenças pré-existentes. O/A trabalhador/a, muitas vezes, não aguenta a situação de assédio moral e acaba pedindo demissão. No serviço público, acaba ocorrendo a transferência para outro posto de trabalho, além de ameaças de processo administrativo objetivando a demissão do/a funcionário/a.

A autora Seligmann-Silva (2011) também aborda as formas de violência vivenciada no trabalho. Sob esse aspecto, analisa a violência no trabalho contemporâneo, sendo o assédio moral uma das formas de violência psicológica no trabalho.

O *assédio moral* só se configura quando a dignidade de alguém é atacada de modo repetitivo, sistemático e deliberado durante o período prolongado, geralmente de vários meses. Liderada, explícita ou veladamente, por quem a perpetra, a prática desmoralizante recebe adesões dos demais e se propaga de modo a isolar cada vez mais a pessoa visada. O objetivo é excluir, desqualificar profissionalmente e desestabilizar emocionalmente alguém que, por motivos os mais diversos, tenha se tornado indesejável para o/a perpetrador/a do assédio. Glina (2010) verificou uma outra motivação: o interesse de excluir alguém que descobriu uma fraude e que não compactua com esta. Nesse caso, o assédio é perpetrado com o intuito de desprestigiar, desacreditar ou provocar a demissão de quem discorda da quebra ética (2011, p. 503).

Na sociedade ocidental contemporânea, pensar a ética na sociabilidade erguida sob a égide do capital é uma questão complexa já que o capital mercantiliza as relações sociais. No entanto, é possível pensar numa outra ética que Barroco (2010, p. 196), com base em Rosa Luxemburgo, denomina de *ethos* socialista, pautado na exigência da liberdade e da igualdade, da solidariedade, da perseverança, do respeito, da responsabilidade e da capacidade de conservar a sensibilidade.

Seligmann-Silva (2011) destaca como aspecto relevante o entendimento de que as condições que induzem à violência podem ser encontradas no trabalho.

[...] A princípio pode ser assinalado que condições indutoras da violência atualmente podem ser encontradas nos dois espaços – trabalho e sociedade –, assim como a inversão de valores éticos e morais: o individualismo, o acirramento da competitividade e o apagamento da confiança e da sensibilidade (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 492).

Assim, a exacerbação do individualismo e da competitividade contribui para acirrar a violência no trabalho. Portanto, a autora destaca as modalidades de assédio como: *o assédio do chefe contra o seu subordinado, o assédio dos subordinados contra o seu chefe, o assédio horizontal, o assédio individual e o assédio coletivo.*

É mais comum que o assédio seja desencadeado por uma pessoa em cargo de chefia e dirigido contra um subordinado competente e dedicado que, justamente por suas qualidades, possa ser percebido pela direção como mais apto a assumir a posição de chefe. Mas o assédio também pode ser desfechado pelos subordinados contra um chefe, pelo mais variados motivos.

Existe ainda a forma horizontal de assédio – na qual os ataques são direcionados a um colega do mesmo nível hierárquico.

Além do assédio individual – voltado a uma única pessoa –, é constatado o assédio coletivo, destinado a atingir um grupo de empregados (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 503).

Outras modalidades de assédio consideradas pela autora são o *sadismo individual e a perversidade organizacional*.

Pezé (2002 e 2008) e Soboll (2008) distinguem o assédio individual do *assédio organizacional*, que se tornou o tipo de assédio preponderante na atualidade e que é resultante de estratégia organizacional para obter a *submissão* às imposições de sobrecarga de trabalho voltada à maximização da produtividade. A dificuldade em fazer a distinção entre essas duas modalidades de assédio decorre de que os gerentes são os agentes visíveis da intimidação, mesmo sendo apenas os intermediadores, os que transmitem as pressões, sendo também *responsabilizados* pelo alcance de metas e igualmente intimidados a partir dos escalões superiores. Dessa forma, é estabelecido um *assédio encadeado* em que as pessoas são colocadas em concorrência umas com as outras e cada um se percebe exposto às sanções, isolado e forçado a tentar ultrapassar os próprios limites – para “dar conta” de todas as exigências. As metas impostas pela empresa aos gerentes podem resultar em pressões suficientemente fortes, em alguns casos, para que alguns desses executivos liberem um sadismo antes contido, de modo a agravar a perversidade das exigências organizacionais, ao impô-las, reiteradamente, de forma ameaçadora e humilhante a seus subordinados (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 503-504).

Nesse sentido, a autora apresenta o assédio moral como uma estratégia da organização para exercer o domínio sob o trabalho, a fim de favorecer a produtividade com enfoque no alcance de metas e resultados. Dessa forma, os escalões superiores passarão a exigir das chefias a cobrança pelos resultados, as quais farão a mesma exigência aos seus subordinados. Na tentativa de atender às requisições dos dirigentes organizacionais, o assédio será encadeado de uma forma em que os/as trabalhadores/as serão colocados/as como seus/suas próprios/as concorrentes.

A perspectiva de Pez  tenta superar a visão que individualiza o assédio moral entre assediador e assediado – tese defendida por Hirigoyen – passando a analisar a questão do ponto de vista das estratégias organizacionais das empresas. Portanto, supera o entendimento da questão a partir da *vitimiza o* para entendê-la como uma problemática que afeta a coletividade dos/as trabalhadores/as, resultante das rela es de poder presentes no trabalho.

Não obstante, foi disseminada uma concep o equivocada: a que vê o assédio, invariavelmente, como uma persegui o cruel realizada por um chefe perverso. Essa ideia se propagou na opinião pública através da m dia e tem servido para *individualizar* sempre um problema que   de ordem política – isto  , deriva da escolha, pela dire o da empresa, de uma determinada forma de política repressiva, destinada a viabilizar suas metas de lucratividade. Não obstante, o consenso que se generalizou sobre a existência, em todos os casos, de um culpado individual prejudica não são o entendimento de que, na maioria das vezes, se trata de um modo planejado de domina o, como também impede a denúncia da superexplora o e a constitui o de resistências coletivas pra enfrentamento e supera o da situa o desgastante. Por causa desse consenso equivocado e de certa generaliza o da palavra assédio, a própria Marie France Hirigoyen, autora do livro que havia divulgado amplamente o assunto na França desde 1991, sentiu necessidade de, em uma nova obra, tornar mais clara a conceitua o e a diferencia o de outras formas de violência psicológica (HIRIGOYEN, 1998 e 2001) (SELIGMANN-SILVA, 2011, p. 504).

Na ânsia de administrar para trazer resultados, a capacidade individual do trabalhador em executar determinada atividade ou tarefa não   considerada. Ele passa a ter que apresentar resultados de acordo com o que foi estabelecido pela organiza o de trabalho.

Sendo assim, os ritmos individuais de trabalho passam a ser desconsiderados em detrimento do alcance de uma meta que não foi definida pelo conjunto de trabalhadores/as. Portanto, intensificam-se as atividades a fim de eliminar os tempos porosos, como diria Marx, para explorar toda a capacidade do/a trabalhador/a; minando os intervalos ociosos, a convivência entre os/as trabalhadores/a diminui, pois cada um/a deve estar centrado/a no alcance dos resultados, aumentando os níveis de explora o. Individualizando-se o alcance de metas e resultados, escancara-se a porta para a prática do assédio moral.

Para essa discussão, é interessante trazer também a contribuição de Dal Rosso (2009) que irá tratar sobre a intensificação do trabalho.

Se fossemos determinar a intensidade individualmente, cada um trabalharia no ritmo que consegue. Mas isso não é entregue à decisão individual, especialmente quando nos referimos aos processos de assalariamento. A decisão quanto à velocidade do trabalho é determinada por uma equação em que entra o empregador e o empregado. Então não está nas mãos do empregado tomar a decisão total sobre seu ritmo de trabalho. O empregador é quem vai dizer. Hoje em dia o termo que especifica mais isso é “administração por resultados”. Quem se beneficia disso são as empresas, os grandes negócios do mundo capitalista ou mesmo dos governos. Nitidamente isso está vinculado à característica do capitalismo contemporâneo, que não pode, mas tenta aumentar a jornada de trabalho, ele obedece a Lei, mas aumenta o resultado. Costuma-se dizer que a porosidade do trabalho vai diminuindo, os tempos livres para descanso vão diminuindo (DAL ROSSO, 2009, Jornal Extra Classe).

Como já foi destacado anteriormente, a reestruturação produtiva vem impor novos ritmos de trabalho, fazendo com que aumente a intensidade do trabalho e a superexploração do/a trabalhador/a. Assim, a eliminação de tempos porosos durante a jornada contribui para a intensificação do trabalho. Através de estratégias institucionais para o alcance de metas e resultados, procura-se vencer a resistência dos/as trabalhadores/as mediante a gratificação daqueles/as que alcançaram os resultados estabelecidos, já os/as que não colaboraram estarão submetidos/as a diversas formas de coerção, dentre as quais destaca-se o assédio moral.

Marx, ao analisar a economia capitalista, observa que se trata de uma ciência que abrange o aspecto moral da vida do/a trabalhador/a.

Por isso, ela [a economia política] é – apesar de seu aspecto mundano e voluptuoso – uma ciência efetivamente moral, a mais moral de todas as ciências. A auto-renúncia, a renúncia à vida, a todas as carências humanas, é a sua tese principal. Quanto menos comeres, beberes, comprares livros, fores ao teatro, ao baile, ao restaurante, pensares, amares, teorizares, cantares, pintares, esgrimires etc., tanto mais tu *poupas*, tanto *maior* se tornará o seu tesouro, que nem traças nem o roubo corroem, *teu* capital. Quanto menos tu fores, quanto menos externares a tua vida, tanto mais *tens*, tanto maior é a tua vida *exteriorizada*, tanto mais acumulas de tua essência estranhada (MARX, 2004, p. 141-142).

Portanto, pensar sobre o assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social é primordial para entender como esse/a trabalhador/a assalariado/a vem lidando com as novas estratégias organizacionais, além disso de conhecer quais são as formas de resistência e luta para o enfrentamento dessa questão.

CAPÍTULO II

Neste capítulo, apresentamos a análise dos dados da pesquisa empírica sobre o assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social.

Primeiramente, realizamos uma caracterização geral dos/as profissionais que participaram da pesquisa, totalizando um número de 30 questionários respondidos. Os dados foram organizados em gráficos para favorecer a visualização do perfil profissional e apresentar informações sobre: idade, sexo, inserção profissional, renda, trabalho em equipe, dentre outros.

Em um segundo momento, fizemos um recorte para analisar as expressões do assédio moral. Assim, dentre os 30 questionários, selecionamos somente os que correspondiam aos profissionais que afirmaram ter sofrido assédio moral em sua trajetória profissional. Assim, obtivemos um número de 19 questionários, os quais foram analisados com mais profundidade a partir dos referenciais teóricos apresentados no capítulo

Desses 19 questionários, foi possível depreender que 14 representavam situações de constrangimentos e desrespeito ao/à profissional e ao seu trabalho que, mesmo enunciadas pelo/a profissional como assédio moral, não correspondiam a essa categoria segundo a concepção adotada em nosso estudo. Portanto, foram agrupados no que denominamos de primeiro eixo. Já o segundo eixo, representado por 05 questionários, foi caracterizado por situações que expressaram concretamente a ocorrência de assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social.

Para finalizar o capítulo, retomamos os 30 questionários com o objetivo de analisar a percepção do/a assistente social sobre a sua profissão e o seu trabalho num contexto em que predomina, nas organizações, a ideologia gerencialista (Gaulejac, 2007), que acirra a possibilidade da ocorrência do assédio moral como forma de gerir as relações humanas no trabalho, bem como aumenta as chances de adoecimento psíquico dos/as trabalhadores/as e os problemas relacionais decorrentes desta forma de gestão.

2.1 Caracterização geral dos/as participantes da pesquisa

Gráfico 1 – Idade

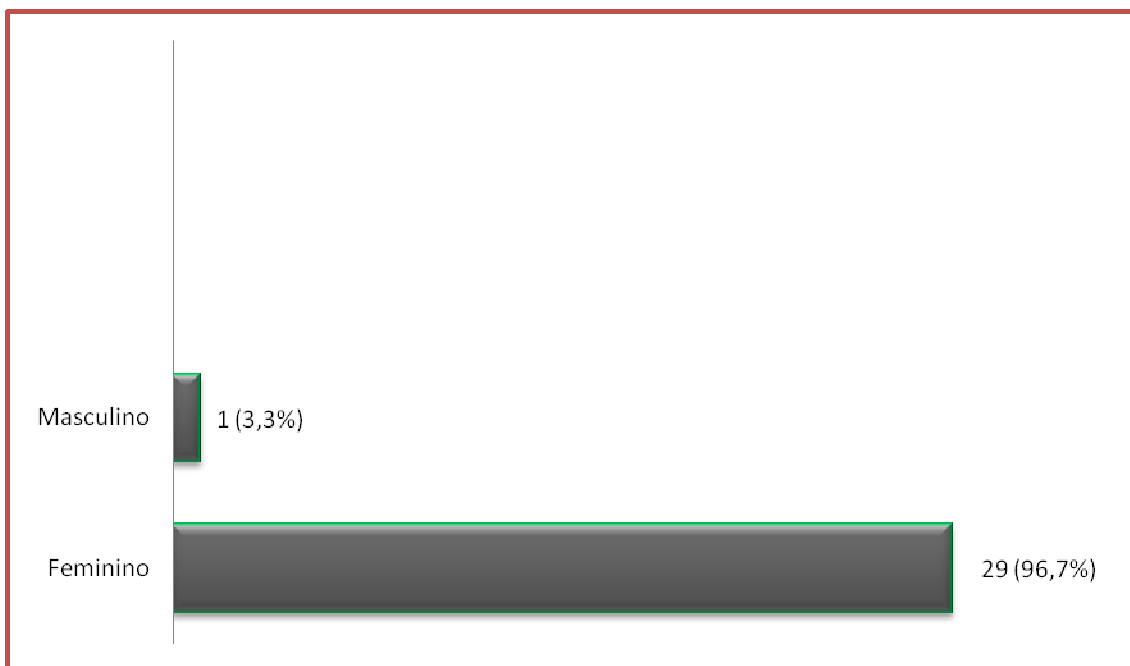


Do conjunto de assistentes sociais que participou da pesquisa, podemos destacar as idades entre 46 a 50 anos correspondendo a 23,4% dos sujeitos envolvidos. O grupo com idade entre 25 a 30 anos correspondeu a 20%.

Parece-nos que tanto os/as profissionais mais jovens quanto os/as que já atingiram um patamar de experiência de vida e de trabalho demonstraram interesse em contribuir com a pesquisa sobre o assédio moral. Aqueles/as que estão na faixa etária de 31 a 35 anos e 36 a 40 anos alcançaram, ambos os grupos, a percentagem de 16,7%.

Podemos observar que existe uma diversidade de faixas etárias que compõem o grupo pesquisado, o que enriqueceu os dados com as contribuições a partir de perspectivas de diferentes grupos geracionais, grupos esses que compõem a categoria profissional de assistentes sociais na contemporaneidade e que podem falar da profissão a partir de suas experiências vividas em diferentes momentos históricos.

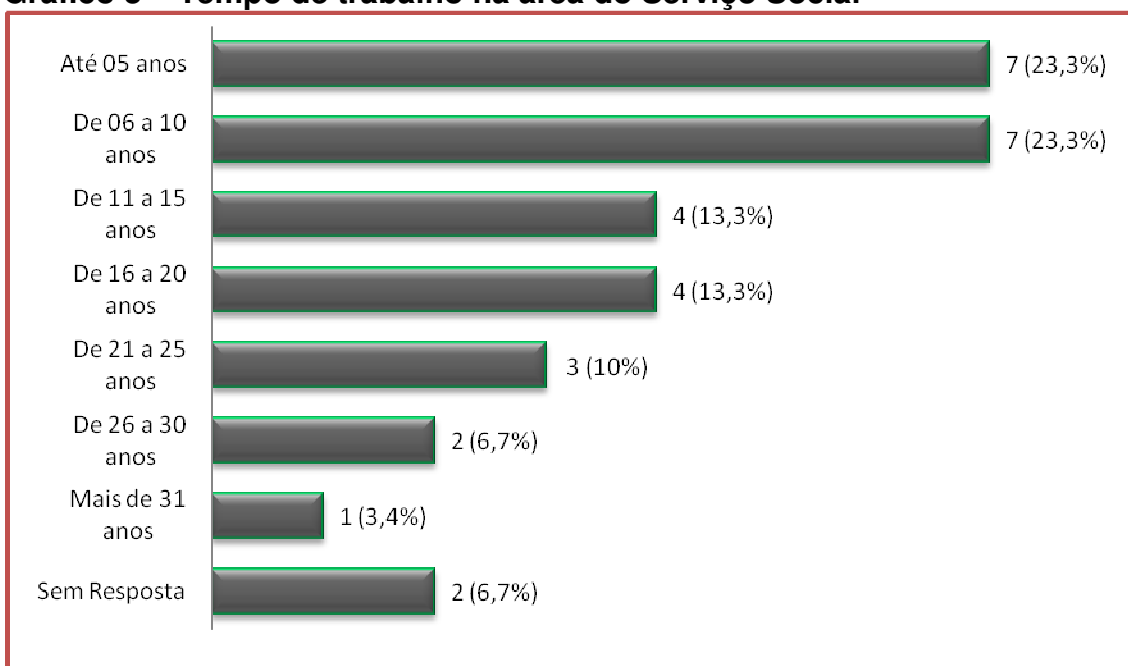
Gráfico 2 – Sexo



Com relação ao sexo, apenas uma pessoa é do sexo masculino, ao passo que 96,7% são do sexo feminino. Essa característica é relevante para a pesquisa, pois indica que se trata de uma profissão com predominância feminina, como já reafirma a tendência histórica da profissão, confirmada pelo último estudo nacional realizado pelo CFESS “*Assistentes Sociais: elementos para o estudo do perfil profissional*” (CFESS, 2005), que evidenciou que 97% dos/as profissionais de Serviço Social são do sexo feminino, contra 3% do sexo masculino.

A questão de gênero proporciona uma discussão interessante, já que na divisão sexual do trabalho profissões socialmente desvalorizadas são aquelas, em geral, exercidas por mulheres: pedagogas, enfermeiras, fisioterapeutas, psicólogas, dentre outras. Em contrapartida, as profissões valorizadas socialmente estão ligadas às atividades exercidas por homens: engenheiros, médicos, administradores, programadores, etc, embora haja mudanças importantes neste contexto que têm sido pesquisadas. Assim, essa subalternização das atividades e profissões exercidas por mulheres está diretamente ligada ao patriarcalismo persistente que mantém a desigualdade de gênero nas relações de trabalho e nas relações societárias.

Gráfico 3 – Tempo de trabalho na área do Serviço Social

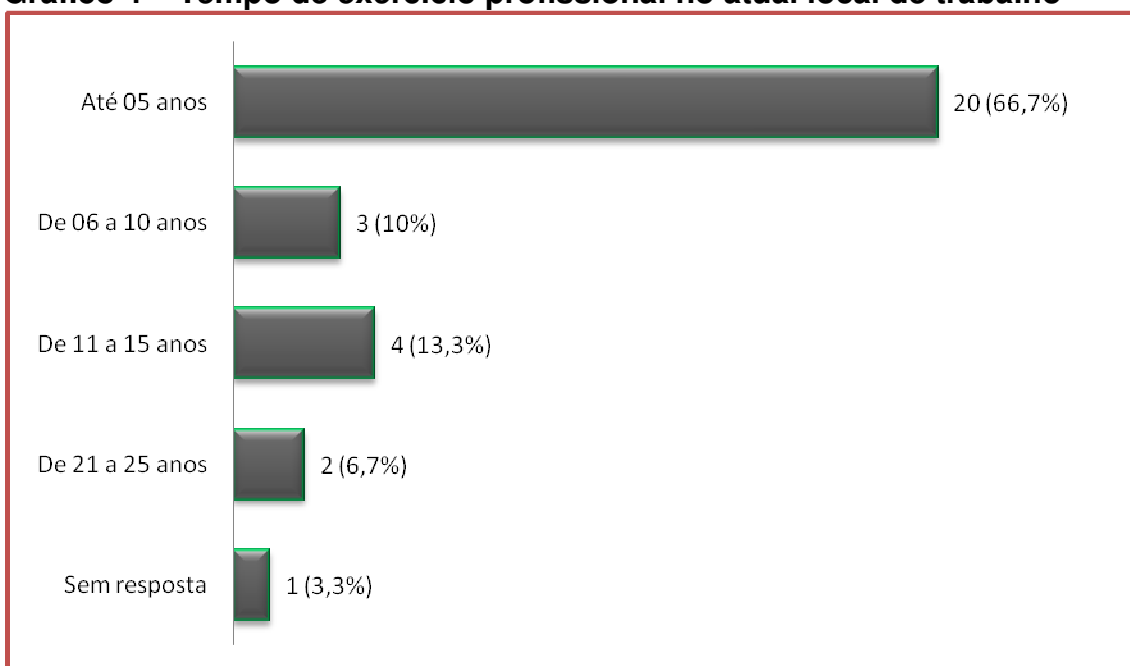


No que se refere ao tempo de trabalho na área do Serviço Social, destacamos que os períodos de até 05 anos e de 06 a 10 anos equivalem a 23,3%, respectivamente, representando a maior incidência no grupo pesquisado.

Os/as profissionais que estão na área por períodos de 11 a 15 anos e de 16 a 20 anos representam, em ambos os casos, 13,3% dos sujeitos pesquisados. De 21 a 25 anos são 10%, já os que estão na faixa de 26 a 30 anos correspondem a 6,7%. Apenas uma pessoa, representando 3,4%, trabalha há mais de 31 anos no Serviço Social. Duas pessoas, representado 6,7%, não responderam à questão.

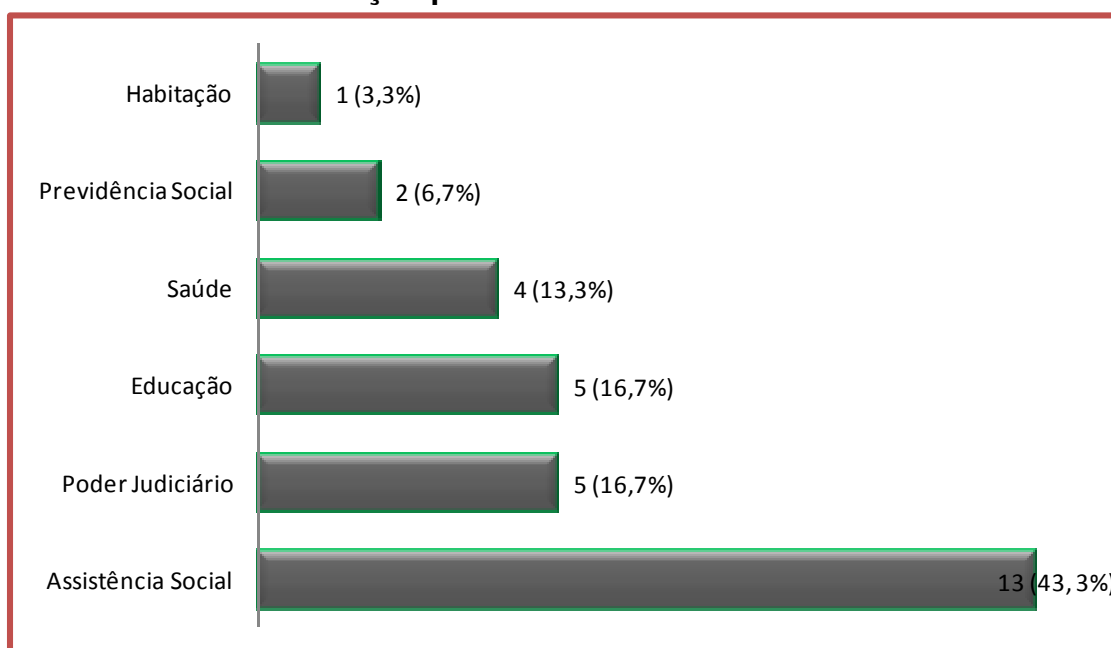
O gráfico 4, a seguir na próxima página, revela que 20 profissionais, representando 66,7%, estão há até 05 anos em seu atual local de trabalho, portanto a maioria. O número de 4 profissionais, correspondendo a 13,3%, estão de 11 a 15 anos. Já 3 profissionais, representando 10%, estão de 06 a 10 anos. O restante, que corresponde a 6,7%, representando 2 profissionais, estão exercendo a profissão em seu atual emprego de 21 a 25 anos. Já 1 pessoa, representando 3,3%, não assinalou as alternativas dessa questão.

Gráfico 4 – Tempo de exercício profissional no atual local de trabalho



O gráfico abaixo refere-se à área de atuação em que o/a profissional estava inserido/a na ocasião da pesquisa. O setor de maior concentração foi o da política de Assistência Social, considerando a participação dos/as profissionais participantes do Fórum Estadual de Trabalhadoras e Trabalhadores do SUAS (Sistema Único da Assistência Social) do Estado de São Paulo.

Gráfico 5 – Área de atuação profissional

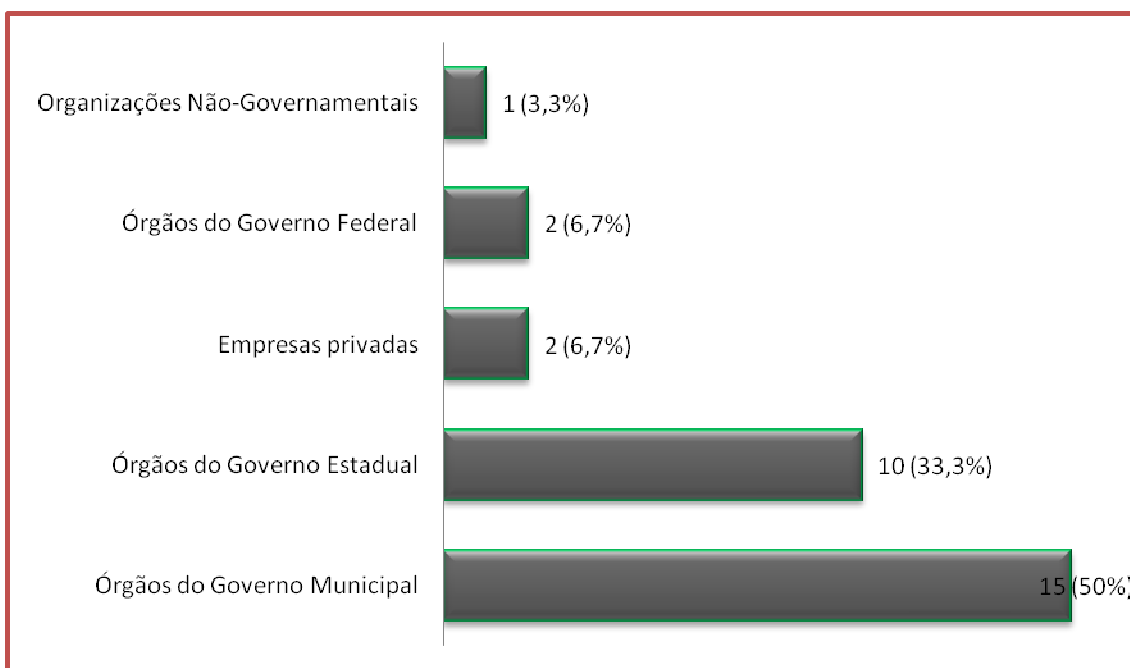


No entanto, os estudos indicam que a Política de Assistência Social, a partir da implantação do SUAS, tem sido uma das maiores empregadoras de assistentes sociais, particularmente, em nível municipal.

Conforme o gráfico 5, 13 assistentes sociais - representando 43,3% do universo pesquisado - atuam nos serviços ligados a essa política. A porcentagem de profissionais que atuam no Poder Judiciário e na Educação ficou em 16,7%, o que representou 05 dos profissionais pesquisados. O número correspondente a 04 profissionais – 13,3% - representa aqueles que atuam na política de Saúde. Na Previdência Social, temos 02 profissionais, representando 6,7%. Por último, na Habitação, temos 01 profissional, o que corresponde a 3,3%.

O gráfico 6 indica que há predominância de profissionais atuando na esfera do Estado, nos níveis federal, estadual e municipal. Na pesquisa realizada, 50% dos/as assistentes sociais trabalham em órgãos do governo municipal, representando um número de 15 profissionais. Já 33,3% revelam ser profissionais inseridos em órgãos do governo estadual.

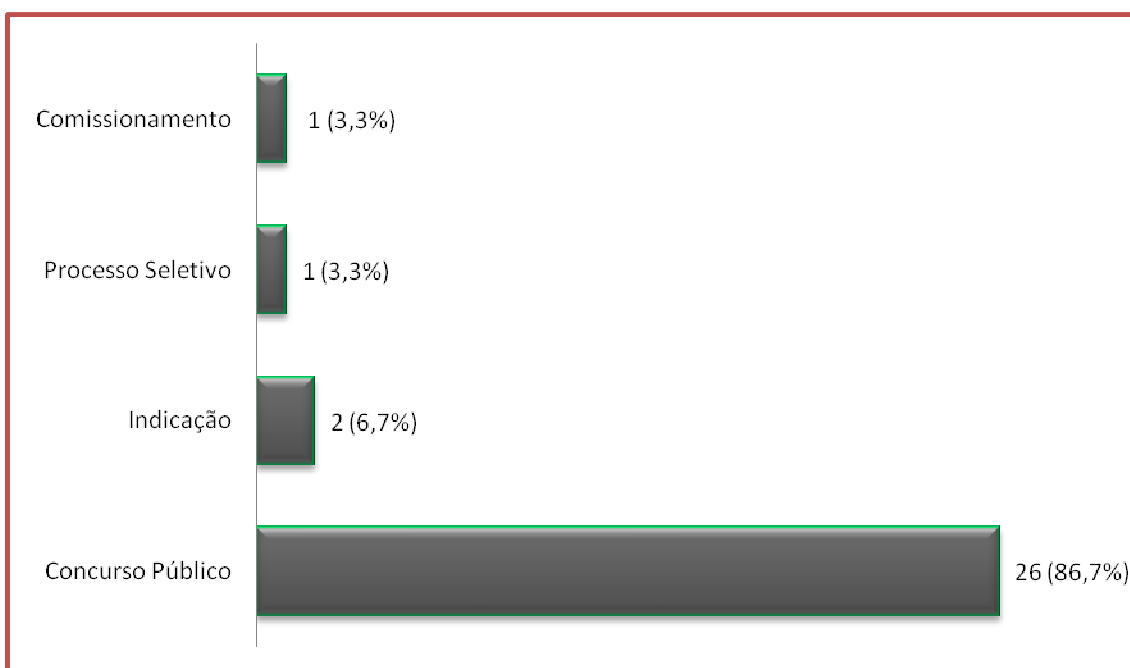
Gráfico 6 – Local de trabalho



Nesse sentido, Iamamoto (2007, p. 425) afirma que: “O Estado tem sido historicamente o maior empregador dos assistentes sociais, atribuindo uma característica de servidor público a esse profissional”.

No entanto, cabe ressaltar que inúmeros estudos indicam a precarização do trabalho profissional no âmbito do Estado com vínculos menos estáveis: contratados temporariamente e terceirizados³.

Gráfico 7 – Forma de ingresso no local de trabalho atual



O gráfico 7 demonstra que 26 profissionais, correspondendo a 86,7%, foram admitidos por meio de concurso público. Sendo assim, é importante salientar que o

³ O Núcleo de Estudos de Trabalho e Profissão do Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), coordenado pela Prof^a. Dr^a. Raquel Raichelis, tem aprofundado a análise sobre a precarização e a intensificação do trabalho do/a assistente social. O projeto Procad-Casadinho (financiado pela CAPES) – do qual fazem parte a PUC-SP, a UFAL e a UFRJ – está voltado para esse debate e apresentou recente publicação sobre as tendências do mercado de trabalho do Serviço Social, a quais evidenciam a precarização dos vínculos contratuais nas organizações estatais. Sobre o tema, consultar Trindade *et al.*, 2012.

ingresso na profissão mediante concurso público favorece a permanência de alguns direitos, como a estabilidade no emprego garantida pelo regime estatutário⁴.

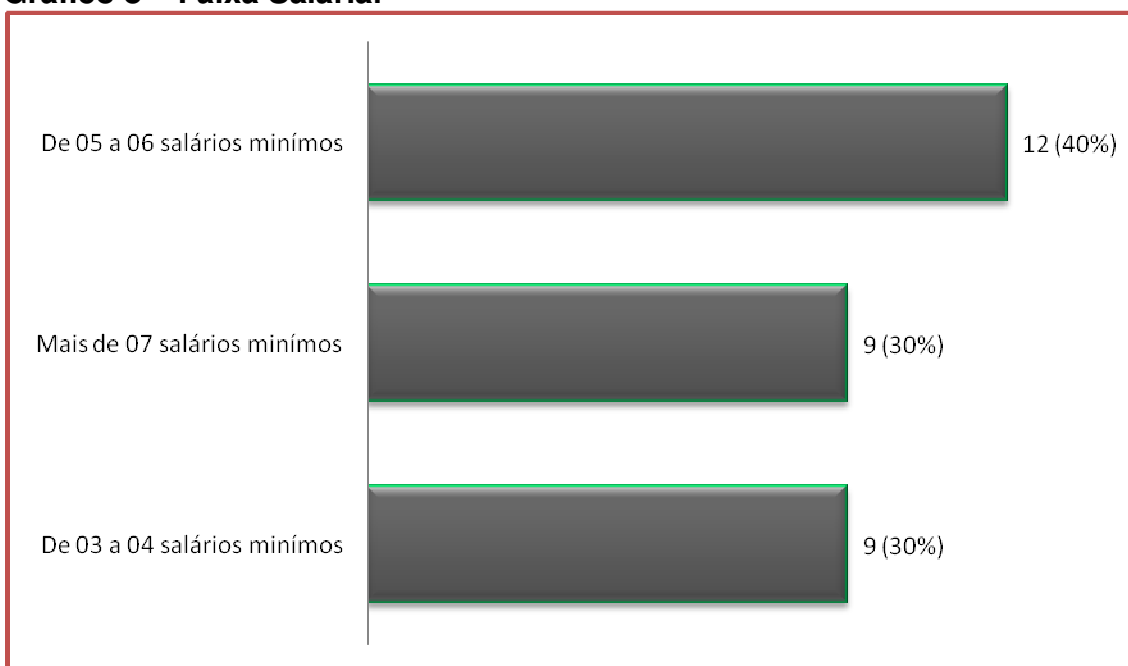
Por outro lado, a reforma do Estado – sob a ideologia gerencialista – estruturou a política de gestão dos recursos humanos, provocando: a terceirização nos serviços públicos, a qual permitiu a contratação de funcionários celetistas, ou seja, aqueles contratados sob o regime da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT); o emprego da avaliação de desempenho com o objetivo de premiar os funcionários que apresentam melhor desempenho no trabalho; a ampliação do tempo para obter aprovação no estágio probatório, que antes correspondia a dois anos e, atualmente, corresponde a três anos; a alteração no plano de aposentadoria do funcionalismo público.

Em seguida, o gráfico aponta que 6,7% dos/as assistentes sociais foram admitidos/as por indicação. Profissionais contratados por processo seletivo e/ou comissão corresponderam a 3,3%, respectivamente.

Em função desse quadro, o CFESS lançou em 2012 uma campanha que defende o concurso público para assistentes sociais, na perspectiva da luta por trabalho com direitos e por entender que o concurso é caminho para assegurar o compromisso com a transparência e a qualidade dos serviços prestados aos usuários, conforme estabelecido no Código de Ética Profissional.

⁴ No regime estatutário, o servidor público vincula-se ao Estado por meio de um Estatuto. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão, por meio de lei geral ou de leis específicas (ato unilateral), estabelecer esse regime jurídico para os titulares de cargo público. Cada esfera de governo terá o seu Estatuto. No regime celetista, o agente público vincula-se ao Estado por meio da legislação trabalhista (CLT) e, portanto, ganha a denominação de empregado público. Seu contrato é regido pelas leis civis trabalhistas que determinam seus direitos e suas obrigações. Esse regime não gera estabilidade para o empregado público e é mais frequente na administração pública indireta, como autarquia, fundação pública, sociedade de economia mista e empresa pública, sendo obrigatório nos dois últimos casos. O regime administrativo especial ocorre a partir de situações especiais em que a administração pública não dispõe de tempo para a realização de concursos, contratando funcionários que exercerão a função, mas sem ocupar cargo ou emprego público. Essa contratação é temporária - função pública transitória- e, de modo geral, precária. Os contratados são chamados de servidores públicos temporários ou simplesmente contratados e não estão vinculados ao Estatuto e nem à legislação trabalhista (CLT). É uma lei especial para cada caso que regulará essa relação, a qual dependerá da particularidade de cada situação emergencial (CGU, 2014).

Gráfico 8 – Faixa Salarial



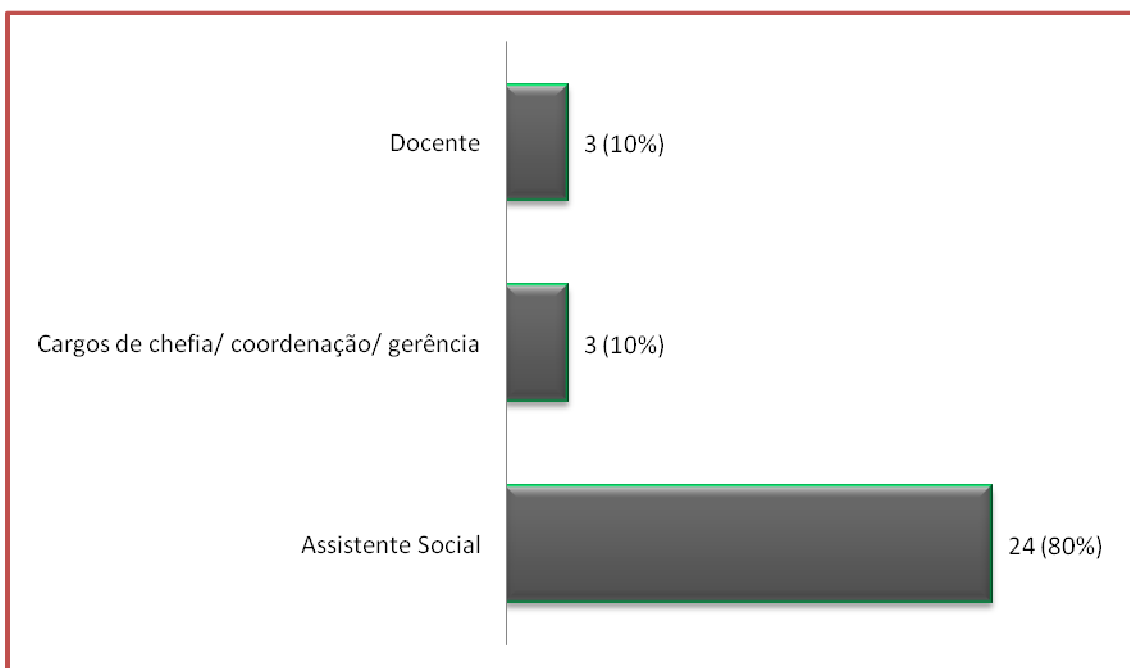
Pode-se observar nesse gráfico a distribuição dos/as assistentes sociais por faixa salarial. Para esse cálculo, tomamos como referência o salário mínimo nacional no valor de R\$ 724,00. Assim, constatamos que 40% dos/as profissionais recebem salário mensal entre R\$3.620,00 a R\$4.344,00. Já 30%, de R\$2.172,00 a R\$ 2.896,00 mensais; outros 30% têm rendimentos superiores a R\$ 5.068,00. Assim, constata-se que o salário médio dos profissionais é bastante baixo, considerando tratar-se de profissão que exige qualificação em nível universitário, expressando a tendência à frágil valorização da categoria profissional constituída predominantemente de mulheres.

O grupo que recebe de 03 a 04 salários mínimos está situado num patamar mais baixo em relação às demais faixas salariais. De acordo com a análise realizada, em dezembro de 2013, pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (Dieese), com referência nos preços da cesta básica, o salário básico para cobrir as necessidades vitais dos brasileiros deveria ser de, no mínimo, R\$ 2.765,44⁵, sem considerar a diferenciação para a formação em nível

⁵ Fonte: <<http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>>

superior. Portanto, o estabelecimento de um piso salarial para a categoria profissional seria importante conquista para incrementar a renda daqueles que recebem vencimentos inferiores ao estabelecido pelo Dieese.

Gráfico 9 – Cargo Ocupado

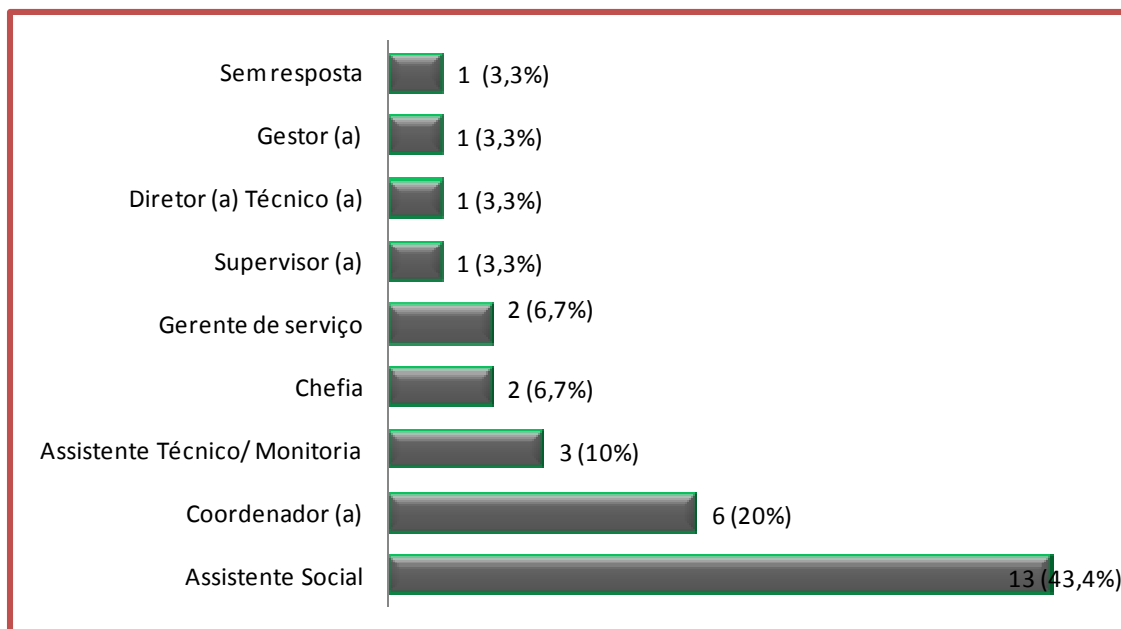


No que se refere ao cargo ocupado, atualmente, no local de trabalho, 24 profissionais, o que equivale a 80%, atuam como assistentes sociais. Já os que atuam como docentes são 3 profissionais – 10% dos pesquisados – e os que ocupam cargos de chefia, coordenação e gerência também equivalem a 10%. Estes dados demonstram que a maioria atua na execução de programas e serviços sociais.

O gráfico 10, a seguir, trata sobre cargos de hierarquia na trajetória profissional. Assim, 13 assistentes sociais – representando 43,4% - não ocuparam cargos hierárquicos na organização de trabalho. No entanto, 20% já ocuparam o cargo de coordenação e 10% de assistente técnico e/ou monitoria. Dois profissionais ocuparam cargo de chefia e mais outros dois ocuparam cargo de gerência, representando, em ambos os casos, 6,7% dos entrevistados. Os cargos de

supervisão, diretoria técnica e gestão foram ocupados por 3,3%, respectivamente. Um participante da pesquisa não respondeu a essa questão.

Gráfico 10 – Cargos de hierarquia na trajetória profissional



No que se refere ao trabalho em equipe, o gráfico 11 indica que 93,3% dos profissionais de Serviço Social trabalham em equipe. Esta é uma tendência presente atualmente nas organizações de privilegiar o trabalho multidisciplinar.

Gráfico 11 – Trabalho em equipe

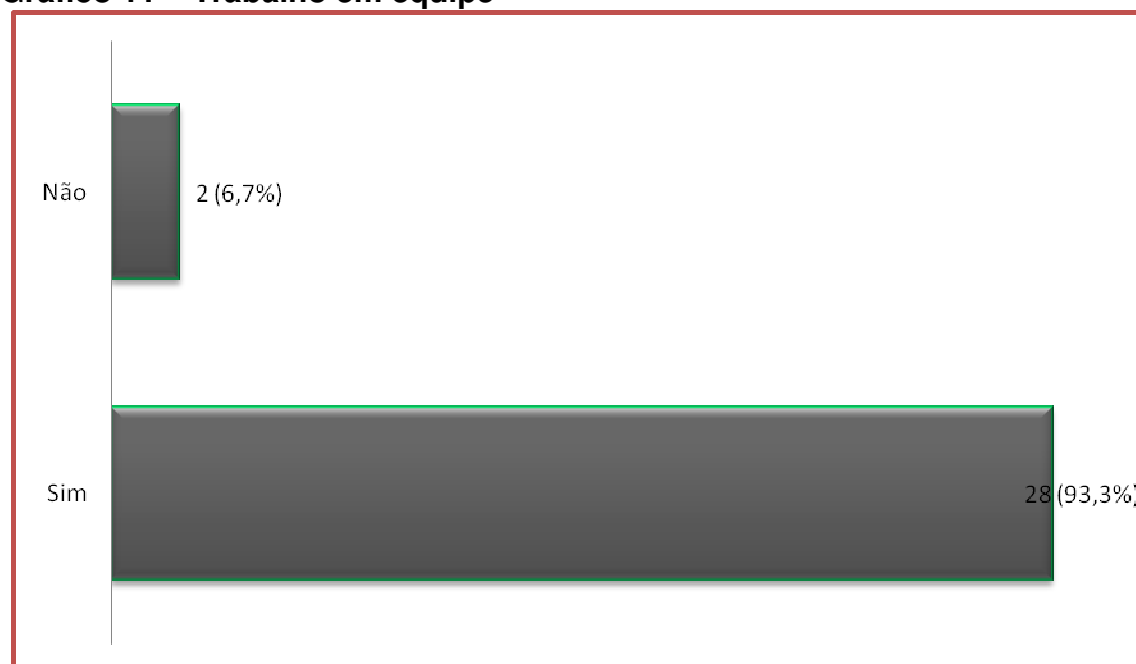
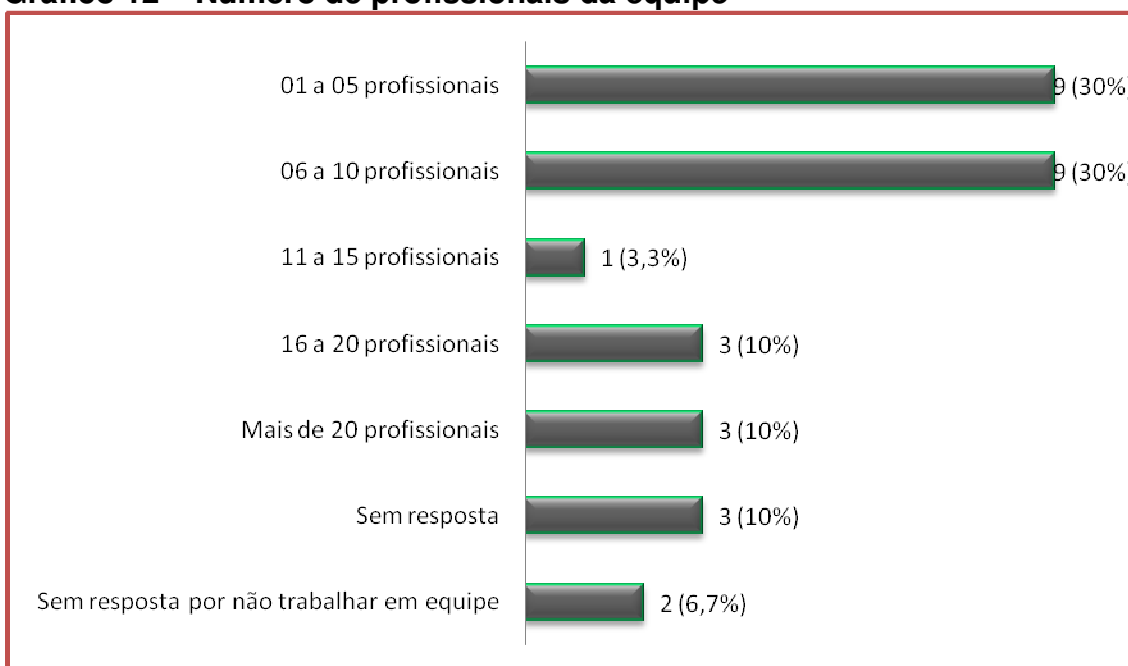


Gráfico 12 – Número de profissionais da equipe



No que se refere ao número de profissionais que integram a equipe, destacamos que as equipes compostas por até 10 profissionais equivalem a 60%. Já a equipe de 11 a 15 profissionais representa 3,3%. Equipes que têm de 16 a 20 profissionais ou mais de 20 representam 10%, em ambos os casos. Três pessoas, representando 10%, não responderam à questão. Já duas pessoas, representando 6,7%, não trabalham em equipe, portanto, também não responderam a essa pergunta.

2.2 As expressões do assédio moral através das falas dos sujeitos

Conforme informado anteriormente, para analisar a questão do assédio moral nas relações de trabalho do assistente social trabalhamos com um grupo mais reduzido em relação ao questionário aplicado ao universo de 30 (trinta) profissionais. Desse conjunto, 11 (onze) profissionais responderam que não sofreram assédio moral em sua trajetória profissional e foram excluídos desta análise. Portanto, restaram 19 (dezenove) profissionais. No entanto, de acordo com os critérios adotados para elucidar a identificação da ocorrência do assédio moral – conforme definido por Barreto (2006) – observamos que algumas situações relatadas não se tratavam de assédio moral, mas de questões referentes às condições opressivas de

trabalho e que expressam formas de violência laboral a que os/as assistentes sociais estão submetidos/as ao se vincular a uma organização de trabalho.

No entanto, por considerar relevantes para a análise do objeto, traremos tais situações para a reflexão a fim de elucidar que, mesmo não sendo caracterizadas como assédio moral, provocam danos morais, como afirma Barreto (2013) ao ministrar o 1º Seminário da Serra Gaúcha sobre assédio moral no trabalho realizado em 29 de novembro de 2013 em Caxias do Sul/RS.

Atentem que esta exposição a situações de violência laboral – e aí seria interessante nós ampliarmos a conceituação não só para o assédio, mas a violência laboral – podem afetar a saúde através de uma única exposição (...). Uma única exposição causa um dano. Alguém pode me humilhar de tal forma que ele causa um dano moral que ofenda a minha honra e a minha dignidade [...]. Isso eu digo por quê? Porque alguém pode dizer: “Isso não é assédio moral”. [...] Quando as pessoas estão trabalhando não significa que elas estão ou devem estar expostas ou que o outro tem o direito, naquele ambiente, de humilhá-la ou desqualificá-la. [...] E um ato, constitui sim, um dano moral.

Portanto, focalizamos estas situações pela importância que assumem no aprofundamento do debate sobre o assédio moral vivido por assistentes sociais, bem como para subsidiar a pesquisa e a produção teórica na área do Serviço Social, identificando com maior rigor analítico aquilo que se constitui ou não se constitui assédio moral, o que implica também em não banalizarmos os danos morais sofridos pelos trabalhadores e pelas trabalhadoras durante a sua jornada de trabalho, mesmo que, segundo nossa conceituação, não se configurem propriamente como situações de assédio moral. Nesse sentido, a pesquisa flagra tais situações. Ao relatarem o seu sofrimento no trabalho, em decorrência de uma organização que viola os direitos dos trabalhadores, os/as assistentes sociais demonstram estar atentos à ocorrência de situações de violência laboral que devem ser identificadas para que possam ser enfrentadas individual e coletivamente.

Por outro lado, quando a organização de trabalho utiliza o assédio moral como estratégia de gestão, passa a administrar as pessoas a partir da desqualificação, da humilhação, do medo para alcançar os seus objetivos. No serviço público, esses objetivos podem estar ligados à submissão do trabalhador ou

da trabalhadora às regras impostas, através do autoritarismo ou do abuso de poder. É evidente que toda organização burocrática deve ter regras, normas e procedimentos a serem seguidos para viabilizar o seu funcionamento, mas quando eles são impostos de forma arbitrária, impedindo o diálogo e a resolução de conflitos, podem representar assédio moral contra as pessoas que estão cumprindo a jornada de trabalho.

Nesses termos, a análise dos dados da pesquisa empírica com esse subgrupo de 19 profissionais foi dividida em dois eixos:

O primeiro eixo – **situações que expressam constrangimentos e desrespeito ao profissional e ao seu trabalho** – representa aquelas situações que, mesmo enunciadas pelo/a profissional como assédio moral, não correspondem a essa categoria. No entanto, podem ser explicitadas como dano moral. Assim, nesse eixo, obtivemos 14 (quatorze) questionários.

O segundo eixo – **situações que expressam a ocorrência de assédio moral** – representa, claramente, a ocorrência do assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social. Assim, alcançamos o número de 05 (cinco) questionários.

2.2.1 Situações que expressam constrangimentos e desrespeito ao profissional e ao seu trabalho

Ao analisarmos as relações de trabalho do/a assistente social, observamos que se trata de um trabalho em que o/a profissional se depara com a violação de direitos da população atendida, bem como com a violação dos seus próprios direitos nos diferentes espaços de atuação profissional do Serviço Social. Nesse sentido, os dados gerais da pesquisa indicam que os/as profissionais entrevistados/as estão inseridos/as na Assistência Social (43,3%), na Educação (16,7%), no Poder Judiciário (16,7%), na Saúde (13,3%), na Previdência Social (6,7%) e na Habitação (3,3%).

Assim, no primeiro eixo, constatamos que, dentre os 14 profissionais que experimentaram constrangimentos e desrespeito a si e ao seu trabalho profissional, 10 deles atuam ou atuaram na política de Assistência Social, 03 no Poder Judiciário, 01 na política de Saúde.

Diante do exposto, constatamos:

1. Danos e constrangimentos decorrentes da defesa das atribuições profissionais: com relação a esse item, 06 (seis) profissionais foram constrangidos pelos seus superiores hierárquicos, por defenderem as atribuições da profissão previstas na regulamentação profissional do Serviço Social. Alguns deles determinavam atividades que não competiam aos/às assistentes sociais realizá-las, gerando conflitos no espaço ocupacional. Em outras situações, as chefias desconheciam os meios necessários à realização do trabalho profissional, como a necessidade do uso de transporte para a realização de atendimentos por meio de visitas domiciliares, causando uma zona de tensão entre profissionais e superiores hierárquicos. Assim, as duas situações abaixo expressam a tensão relativa à falta de meios institucionais para o exercício das atribuições profissionais:

[...] Duas pessoas em locais de trabalhos diferentes, que ocupavam cargos superiores, todos em comissão, ou seja, cargos de confiança, que determinavam atividades que não condiziam com as nossas atribuições e na qual não concordávamos. Em ambos os casos, nos posicionamos contrários e nos respaldamos na legislação e normas para amparar nossa recusa (SUJEITO 15).

[..] No judiciário, ao solicitarmos meio de transporte para a realização de um trabalho institucional, o Juiz/Diretor determinou que o trabalho fosse realizado “por meios próprios”. Ao contestarmos a situação, no sentido, de explicarmos a necessidade, a finalidade do trabalho, entre outros, fomos ameaçadas de responder processo administrativo: primeiro por contestar uma decisão judicial e, em segundo momento, por ter perguntado se o Juiz ‘entendeu’ a necessidade. Tudo em um contexto de submissão e gritos (SUJEITO 18).

Observamos que as chefias responsáveis pela administração e organização do trabalho desconhecem o trabalho do Serviço Social e os meios para realizá-lo,

provocando encontros conflituosos, nos quais acaba prevalecendo o poder institucional. Reconhecemos que o conflito está presente nas relações de trabalho, mas ele pode ser resolvido através do diálogo e da busca conjunta de soluções. No entanto, quando o conflito é neutralizado pelo autoritarismo instala-se o abuso de poder. Assim, submeter os/as profissionais à obediência de uma determinação mediante “gritos” e usar o poder para impor a realização de um trabalho – mesmo não havendo condições concretas para realizá-lo – pode resultar em dano moral.

2. Danos e constrangimentos causados pela forma de contratação profissional: sobre esse item, 03 (três) profissionais manifestaram sofrer danos e constrangimentos decorrentes do vínculo contratual. Os/as profissionais que se encontravam em período de estágio probatório – em decorrência de ocupar cargo público mediante aprovação em concurso público – apresentaram essa queixa.

O depoimento apresentado a seguir expressa o posicionamento do/a assistente social que, ao não concordar em acatar as ordens referentes aos pedidos de vereadores e do prefeito, acaba sendo ameaçado/a pela chefia por estar cumprindo o período de estágio probatório. No estágio probatório, o funcionário público é avaliado de seis em seis meses durante três anos para, posteriormente, adquirir a estabilidade. Neste relato, o/a assistente social era pressionado/a a acatar as ordens da chefia, mesmo discordando delas.

[...] Ocorreu ameaça em função de estar em estágio probatório durante uma reunião em que estávamos presentes apenas eu e a Diretora. Ela determinava a realização, com prioridade e urgência, das Ordens de Serviço referentes aos ofícios de vereadores e gabinete de prefeito enquanto eu não concordava e tentava explicar. Ao chegar a outra Diretora, automaticamente, ela parou o assunto e a ameaça. (SUJEITO 07).

O depoimento dessa entrevistada demonstra a ocorrência de situações do cotidiano profissional nos espaços de trabalho, no caso em questão na política de assistência social, na qual se explicita a presença do clientelismo político e dos interesses político-partidários sobrepondo-se à perspectiva do direito e da garantia do interesse público, que devem prevalecer nas decisões no âmbito das políticas

públicas. Devido ao fato de estar em período de estágio probatório, a assistente social sofre constrangimentos para acatar ordens de gabinetes de vereadores e prefeito.

São bastante conhecidas as marcas profundas do coronelismo e do clientelismo na condução das políticas sociais no Brasil, especificamente na política de assistência social. Iamamoto (2008, p. 128), ao analisar a formação histórica brasileira e a questão social, observa que a revolução burguesa no Brasil aconteceu de modo a combinar o “moderno” e o “arcaico”, num processo que reproduz aspectos da herança colonial e patrimonialista. Sobre isso, ela reitera:

As raízes oligárquicas e estamentais de base municipalista redundaram no “coronelismo”, fenômeno que indica a rarefação do poder público frente ao poder privado ou a privatização de funções e de recursos públicos em função de interesses privados. Os “coronéis”, cuja sustentação do poder radicava na propriedade da terra e na riqueza, passavam a exercer funções públicas através de um sistema de reciprocidades e de troca de favores em relação aos seus dependentes, mediante recursos do Estado (Ibid, p. 139).

Assim, o profissional que não adere aos ranços coronelistas e clientelistas fica sujeito ao assédio moral, que oprime, adocece, frustra e desmotiva. Além disso, para ser eficaz precisa ter respaldo coletivo dos sujeitos que compartilham os mesmos valores. A resistência individual, por si só, não é suficiente para alterar a correlação de forças e combater práticas tão arraigadas na cultura política brasileira. Quando isto ocorre, com muita frequência o indivíduo acaba sendo vitimizado e penalizado.

3. Situações de desrespeito ao trabalho profissional e à equipe técnica: três situações foram identificadas. Os relatos indicam que a equipe técnica, muitas vezes, por questionar ou não concordar com alguma ordem proferida pelo superior hierárquico passa a ser desrespeitada. Dessa forma, o conflito está instaurado, mas a resolução ocorre de maneira autoritária, na medida em que a determinação de “cumpra-se” ocorre a partir de atos que constroem a equipe, como: gritos, palavras ofensivas, pressão que leva ao estresse coletivo.

Não se trata aqui de personalizar esse tipo de situação, como se a equipe fosse perseguida por um chefe perverso que pretende fazer cumprir suas ordens a qualquer custo, já que a concepção adotada é a de analisar o tema do assédio moral como algo intrínseco à organização de trabalho na atualidade, a qual também as chefias intermediárias estão submetidas. Embora as situações relatadas não configurem assédio, a forma de gestão tornou-se um instrumento de poder, como afirma Gaulejac (2007, p. 33). Usa-se o poder da gestão para impor algo com o qual a equipe discorda. Nesse sentido, até mesmo o posicionamento coletivo de um grupo de trabalhadores/as representa uma ameaça ao poder.

Gaulejac afirma que o poder gestor ocorre com a finalidade de dissimular a violência arbitrária das decisões e individualizar e dissolver os coletivos (2007, p. 139). Assim, a decisão coletiva de uma equipe em não aderir a uma ordem representa uma ameaça a esse poder. O relato a seguir expressa e demonstra a arbitrariedade das decisões e o fechamento para o diálogo, a partir de ridicularizações da categoria profissional.

Sim. Eu (e o grupo) fui pressionada, após manifestação coletiva de um grupo de técnicos quanto à postura autoritária e equivocada da Secretária de Ação Social junto ao prefeito do município (PT). Estabeleceu-se uma conduta de perseguição pela mesma/equipe, onde houve a necessidade de mudança de Secretaria; da exasperação em forma de grito/ palavras ofensivas por estabelecer o limite, de que para cumprir uma determinada ordem, somente a faria se a mesma viesse por escrito. Exigindo isto do Secretário de Assistência Social do município; Ainda é comum ouvirmos que nós, assistentes sociais, “cuidamos dos coitadinhos”, que nós damos muita “trela”, “espaço demais”. Acredito que essas são formas também de assédio-vulgarização do papel profissional (SUJEITO 20).

A dificuldade de comunicação é elemento presente nas relações humanas, especialmente nas estruturas institucionais verticalizadas e hierarquizadas. No entanto, há inúmeros instrumentos de administração das relações sociais em organizações complexas a serem acionados por gestores que tenham competência para desempenhar suas funções de comando e coordenação. Contudo, o gestor, também pressionado para gerar resultados, fecha a porta do diálogo

impossibilitando uma administração democrática, já que ser democrático demanda empenho, tempo e discussões, a fim de chegar-se a um consenso.

4. Desrespeito à equipe técnica por má gestão da organização de trabalho: duas situações podem ser trazidas para análise. O depoimento a seguir expressa uma situação em que a equipe técnica é culpabilizada pela incapacidade da gestão municipal em criar as condições necessárias para atender à demanda pelos serviços públicos na área do idoso.

[...] Existe no município um programa denominado “Boa Visão” e, em 2005, o mesmo (que era voltado principalmente para a população idosa) não conseguiu atender toda a demanda. A gestão municipal informou, em uma carta enviada para a população não atendida, que “sentia por não poder atender a população e que os critérios tinham sido determinados pela equipe de Serviço Social”. Ressalta-se que, em nenhum momento, eu e mais cinco assistentes sociais participamos da elaboração dos critérios de participação do programa. A equipe de Serviço Social ficou exposta perante a população (SUJEITO 08).

Esse depoimento nos remete à discussão de ALENCAR, GRANEMANN (2009), quando afirmam que a contrarreforma do Estado brasileiro pauperizou e privatizou as políticas sociais. Como o/a assistente social é o profissional que maneja essas políticas no âmbito institucional-organizacional, ele acaba sofrendo os impactos dos fatores que caracterizam os limites das políticas sociais.

Apesar da exposição pública da equipe técnica perante a população, a situação mencionada no depoimento não se caracteriza como assédio moral, embora expresse uma forma de denegrir a imagem da profissão diante da população com a qual os profissionais estão comprometidos, prejudicando vínculos estabelecidos e a própria continuidade do trabalho.

2.2.2 Desvelando o assédio moral no trabalho do/a assistente social

As situações de assédio moral aqui relatadas trazem à tona a forma como o fenômeno tem atingido a categoria profissional. Como já discutimos no capítulo anterior, a problemática do assédio moral no trabalho começou a ser discutida na década de 90 por Heinz Leymann (psicólogo do trabalho, alemão, radicado na Suécia) que, inicialmente, denominou-a de “psicoterror”. Posteriormente, ele avançou seus estudos chegando à denominação “*mobbing*”. Já a estudiosa francesa Hirigoyen denomina o fenômeno de “*harcèlement moral*”. Gaulejac, em recentes estudos sobre a ideologia gerencialista presente na sociedade atual, refere-se ao “cerco moral”. No Brasil, a médica do trabalho e psiquiatra Margarida Barreto disseminou o termo “assédio moral” para caracterizar o sofrimento no trabalho decorrente das novas estratégias organizacionais no contexto das relações capitalistas.

Constatamos, por meio de nossa pesquisa, a necessidade de ampliação dos estudos sobre o assédio moral praticado contra os trabalhadores que atuam no âmbito da prestação de serviços públicos. Sabemos que a reforma do Estado empreendida pelo governo de FHC, impondo o Estado Gerencial pautado na administração gerencial, encontra-se em plena consolidação nas três esferas de poder, acirrada pela crise do trabalho e pela dinâmica de precarização que atinge o mercado de trabalho nos âmbitos público e privado, tanto nas empresas quanto no setor de serviços.

Importa destacar aqui que as fontes dos conflitos que se expressam no Estado capitalista provêm tanto da burocracia interna, das relações entre funcionários e diferentes níveis e instâncias de governo, quanto das contradições capitalistas expressas pela crise estrutural do mundo do trabalho, que torna permanentes processos que se supunham conjunturais, como flexibilização, informalização, terceirização, precarização do trabalho.

No caso do setor público, os empregos oferecem estabilidade aos funcionários quando ingressam mediante concurso público sob o regime estatutário.

Assim, a possibilidade de perder o emprego é restrita, a não ser que o funcionário cometa alguma infração grave que o leve a responder a um processo administrativo que poderá resultar em sua exoneração. No entanto, ao cumprir o estágio probatório, o funcionário fica submetido às avaliações semestrais durante o período de três anos para, finalmente, alcançar a estabilidade. Nesse período, se não for bem avaliado de acordo com os critérios impostos pela organização pública, pode ser exonerado. Esse período torna-se, assim, propício para a emergência do assédio moral, quando o trabalhador apresenta uma condição de maior vulnerabilidade, ficando mais exposto à postura muitas vezes arbitrária das chefias no processo de avaliação. Por outro lado, o funcionário que tem estabilidade no emprego, ao sofrer assédio moral, pode ser remanejado para outros setores, independentemente de sua vontade, e ser submetido a situações que o privem da permanência em suas atividades. Portanto, a análise das situações de assédio moral nas relações de trabalho do assistente social levou em conta as referidas questões, bem como alguns critérios que o elucidam, conforme definiu Barreto (2006):

- Deterioração proposital das condições de trabalho;
- Isolamento e recusa de comunicação;
- Violência verbal, física e sexual;
- Discriminação relacionada com opção política e/ou religiosa, associação sindical ou partidária, convicção filosófica, orientação sexual, etnia, identidade de gênero, idade, dentre outras;
- Limitação da comunicação do/a trabalhador/trabalhadora com o coletivo;
- Limitação do contato social;
- Redução das tarefas do/a trabalhador/trabalhadora;
- Retirada dos materiais necessários à execução do trabalho;
- Provocação do comprometimento da saúde física e psíquica do/a trabalhador/trabalhadora.

A ocorrência do assédio moral em um determinado contexto da organização do trabalho, obedece a certas características, retomadas a seguir com base em Figueredo (2012, p. 48):

- Temporalidade: existe um fato que o inicia e que o serve de base;
- Intencionalidade: objetivo de fazer com que a vítima abra mão de seu emprego, peça transferência ou simplesmente fique subjugado. Com relação a essa característica, os autores que tratam do assunto divergem quanto à intencionalidade ou não do/a assediador/a;
- Direcionalidade: pode ser vertical ou horizontal, ou seja, com a presença ou não de hierarquia, descendente ou ascendente – parte de chefe para subordinado ou o contrário;
- Repetitividade e habitualidade: recorrência de vários tipos de agressões e artimanhas;
- Limites geográficos ou territorialidade: acontece no ambiente da rotina de trabalho ou em decorrência do próprio trabalho;
- Degradação deliberada das condições de trabalho: afeta o desempenho dos atingidos e as relações de trabalho do coletivo, o que abala a segurança, a saúde e a performance do conjunto.

Alguns fatos concretos evidenciam o assédio moral, tais como: receber instruções confusas e imprecisas; bloquear o andamento do trabalho; atribuir erros imaginários à vítima; ignorar a presença da vítima na frente de outros funcionários; pedir trabalhos urgentes sem necessidade; denegrir a vítima em público; sobrecarregar a vítima de trabalho; não cumprimentar a vítima e não lhe dirigir a palavra; impor horários injustificados; fazer circular boatos maldosos e calúnias sobre a pessoa da vítima; forçar o pedido de demissão; insinuar que a vítima tem problemas mentais ou familiares; transferir a vítima de setor para isolá-la; não atribuir tarefas à vítima; retirar os instrumentos de trabalho (telefone, fax, computador, mesa); submeter a vítima a agressões, preferencialmente quando está a sós com o/a agressor/a; proibir os colegas de falar e almoçar com a vítima; enviar

cartas de advertência protocoladas; mandar a vítima executar tarefas sem interesse; fazer circular calúnias e maldades sobre a vítima.

Portanto, para a análise do assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social, selecionamos 05 (cinco) questionários, os quais evidenciaram algumas das características mencionadas, conforme critérios definidos por Barreto (2006) e Figueredo (2012).

As identidades dos/as assistentes sociais foram preservados/as. Para tanto, seus nomes foram alterados, bem como outros dados que também poderiam identificá-los foram ocultados. Assim, o grupo pesquisado atua ou atuou nas políticas sociais de Saúde, Previdência Social, Educação e Assistência Social.

Assistente social Rosa: Tem 33 anos e passou a trabalhar na Previdência Social a partir de 2009. Foi aprovada em concurso público e está submetida ao regime estatutário. A cada tempo, era submetida a uma avaliação de desempenho juntamente com as demais assistentes sociais que estavam em estágio probatório. Ao fazer uma dessas avaliações, ela e as demais colegas destacaram que não concordavam com uma atividade que era repassada para elas, por entenderem que não era da competência do Serviço Social. Todas perderam pontos na avaliação por fazer essa observação. No entanto, somente Rosa resolveu questionar o motivo e protocolou um pedido de reconsideração. Ao fazer isso, começou a ser assediada com mais intensidade, apesar de ter percebido que o “assédio moral estava implícito nas relações de trabalho” (*sic*). Assim, a partir de março de 2012 até o seu pedido de licença sem vencimentos – em agosto de 2013 – sofreu as consequências do assédio moral.

Apresentou danos em sua saúde: teve aumento de peso e passou a sofrer de dores no estômago, bem como procurou apoio psicológico e psiquiátrico para lidar com o sofrimento mental. Nesse percurso, Rosa teve apoio de uma servidora do Setor de Gestão de Pessoal, a qual também sofreu retaliações por ter demonstrado este apoio. Poucos colegas ficaram ao seu lado nessa fase, pois “a maioria culpabilizou-a pela situação” (*sic*). Em seu relato, descreve como ocorria o assédio e como se sentiu ao viver esta experiência:

[..] Eles [as chefias] não me copiavam nos e-mails da equipe de Serviço Social, quando mandavam e-mails eram ofensivos, não me liberaram para participar de congresso, mesmo avisando e me colocando à disposição para repor horas descontaram do meu salário, solicitaram remoção de ofício e o INSS acatou, não deixaram repor horas de trabalho para fazer o Doutorado, abriram uma sindicância que acabou arquivada, pois não tinha fundamentos[...]. Apesar de ter reagido me senti humilhada.

Nesse depoimento, podemos perceber que o assédio foi praticado contra a profissional que não concordou com a política institucional e, ao questioná-la, acabou sendo submetida ao assédio moral. Observamos também que, no que se referiu à avaliação de desempenho, foi unânime a concordância de que a atividade repassada para as profissionais não era da competência delas. A lógica do trabalhador polivalente que desempenha várias atividades pode estar inculcada nesta forma de gestão, fazendo com que o trabalhador – além de suas atribuições e competências profissionais – assumam também outras atividades, descaracterizando o trabalho das categorias profissionais. Nesse sentido, a luta de Rosa – para manter seu trabalho dentro das prerrogativas legais que definem a profissão de Serviço Social – acabou encontrando uma organização de trabalho que favoreceu a prática do assédio moral ou uma conjuntura que reforçou a omissão ou a impunidade. Assim, o assédio moral foi praticado contra Rosa como uma forma de submetê-la à dinâmica institucional que se organiza de forma autoritária, impossibilitando o diálogo e a resolução dos conflitos. Ao tornar-se vítima do assédio, ela passou a presenciar o afastamento de suas colegas que temiam se opor ao poder hierárquico e serem submetidas à mesma situação; tal postura terminou por reforçar o individualismo, a banalização e a apatia diante das situações de violência no trabalho. Sozinha em seu sofrimento, Rosa passa a manifestar doenças físicas e mentais que a enfraquecem e a afastam de seu trabalho. Provavelmente, Rosa não estava submetida a uma chefia perversa e maldosa, embora não se deva suprimir a responsabilidade individual do agressor e da organização de trabalho. Ela estava inserida em uma estrutura institucional que se utilizou do assédio moral como forma de gerir as relações humanas, degradando as condições de trabalho, por fazer uso da ordem e da disciplina com base no autoritarismo. Ao sentir-se humilhada e adoecida, Rosa manifestou em seu corpo o contexto institucional. Ao ser isolada

como “bode expiatório” perante as demais colegas, a organização do trabalho explicitou a gestão por meio da coerção e do medo. É importante destacar que o CFESS (2011), ao manifestar-se sobre o assédio moral, destaca que uma de suas características é direcioná-lo a uma pessoa do grupo que é tomada como “bode expiatório” para ser hostilizada perante os demais indivíduos.

Ao relatar como reagiu a essas situações, a pesquisada respondeu que acionou o Ministério Público. Ela somente conseguiu a licença sem vencimentos através de uma liminar judicial.

Ao responder à pergunta do questionário sobre as estratégias de resistência para enfrentar as práticas de opressão experimentadas no trabalho, ela afirma:

Entrar com recurso contra avaliações injustas, guardar todos os e-mails e provas de assédio moral, não ceder às ordens sem fundamentos, denunciar ao sindicato, conversar com outras pessoas, informar ao CRESS, entrar na justiça.

Nesse contexto, as estratégias de resistência são fundamentais para coibir o assédio moral no trabalho, porém ganham força quando discutidas coletivamente, a fim de evitar que uma pessoa seja tomada como “bode expiatório”. No caso em questão, isso não se viabilizou, provavelmente em função do medo que se apossou das demais profissionais que temiam ser vítimas dos mesmos processos, testemunhas consideradas por Barreto (2012) como “assediados passivos”. “E, por isso, todo assédio em qualquer manifestação (individual ou coletiva) é organizacional e expõe múltiplas violações à dignidade e aos direitos fundamentais” (Barreto *apud* Figueredo, 2012, p. 14).

É importante ressaltar que o fenômeno do assédio moral deve ser combatido e também levado a público para que essas práticas sejam eliminadas do ambiente de trabalho.

Com relação ao papel do sindicato na questão do assédio moral, Figueredo (2012, p. 46) afirma que “os sindicatos também são responsáveis quanto a essa questão e contribuem para a manutenção e disseminação dessa violência quando

assumem uma postura omissa”. Também Barreto (*apud* Figueredo, 2012, p. 46) ressalta que as ações dos sindicatos têm sido restritas e assistencialistas, preocupadas com questões como insalubridade, acidentes e doenças físicas do trabalho, via de regra tratadas judicialmente para obtenção de indenização financeira do/a trabalhador/a. Sendo assim, os sindicatos não têm tido como pauta o combate ao assédio moral, o que agrava a situação de isolamento do trabalhador assediado, provocando doenças físicas e emocionais.

Assistente Social Alexandra: Tem 50 anos e ocupa o cargo de assistente social há mais de 11 anos em uma prefeitura do Estado de São Paulo. É concursada e possui estabilidade no emprego, pois está submetida ao regime estatutário. Já atuou em diversos espaços sócio-ocupacionais dentro da mesma organização de trabalho, sendo assediada em diferentes locais. Um dos motivos desencadeantes do assédio relatado foi sua participação em atividades sindicais e também a direção técnico-política dada ao seu trabalho profissional, que colidiu com os objetivos organizacionais. Ao não se submeter às imposições da chefia e ao não deixar de atuar nas atividades do sindicato, passou a sofrer uma série de constrangimentos e humilhações no trabalho, que podemos considerar como assédio moral. Primeiramente, vamos ao seu relato na página a seguir:

Quando trabalhei com população de rua, eu e outra assistente social fomos chamadas pelo secretário (que nos fez esperar 2 horas e não nos atendeu) para sermos comunicadas que a partir do dia seguinte trabalharíamos em outro lugar. O motivo teria sido um cartaz do sindicato dos servidores. A diretora que nos informou sobre a decisão da secretaria, mandou que nos apresentássemos no dia seguinte para as novas chefias. Sequer fomos liberadas para reunir nossos materiais ou falar com os usuários.

O assédio moral tornou-se mais explícito quando Alexandra foi transferida de um setor para outro sem ao menos ter a possibilidade de recolher os seus materiais de trabalho e de desligar-se de seu setor, sem comunicar aos/às usuários/as que iria atuar em outra frente de trabalho. O vínculo existente entre o/a profissional de Serviço Social e os/as usuários/as é algo muito importante para o desenvolvimento do trabalho profissional, pois nele consiste: a troca de experiências e de saberes; o conhecimento da história de vida das pessoas atendidas; o fornecimento de

informações importantes para os/as usuários/as que poderão, de alguma maneira, trazer impacto para as suas vidas, na medida em que ele/a acessa um direito que, anteriormente à intervenção profissional, desconhecia; o favorecimento da organização coletiva e a identificação de necessidades a serem supridas. Além disso, o vínculo é construído ao longo de uma relação profissional e gera expectativas de continuidade.

A chefia em questão, ao impor a transferência de Alexandra sem ao menos deixá-la fazer o comunicado à população atendida, fez com que a imagem da profissão fosse denegrida, já que a população dificilmente tomará conhecimento do real motivo que ocasionou a sua saída da profissional. Portanto, essa atitude prejudica a profissional e a profissão, porque se trata de uma violência perpetrada contra ela e contra a população com a qual estabeleceu uma relação de compartilhamento e confiança profissional.

Outro aspecto importante no depoimento relaciona-se ao impedimento de retirar seus materiais. Precisamos refletir que quando o/a profissional ocupa um local de trabalho, ele/a ocupa um espaço, geralmente tem uma mesa, uma cadeira, um telefone, um computador e outros materiais necessários à execução do trabalho. Mas, além disso, ele/a leva para aquele ambiente objetos pessoais que refletem a sua individualidade, como: livros para consulta, porta-retratos com a foto de algum momento importante de sua vida, produtos de higiene pessoal e outros objetos que o ligam à sua memória afetiva. Ser impedido/a de retirar seus materiais é algo que viola os direitos fundamentais do ser humano. Portanto, constata-se o quanto o assédio moral viola direitos humanos na medida em que provoca rupturas que expõem o/a trabalhador/a a situações degradantes e humilhantes.

Além disso, no serviço público, a transferência de um local para outro sem a anuência do/a profissional caracteriza-se como uma forma de puni-lo, visando demonstrar o poder da política organizacional, ainda que, no caso em questão, tenha-se evidenciado uma atitude de não submissão ao abuso de poder.

Como o setor público está voltado para o bem público, dentro de um esquema social, os abusos que lá ocorrem parecem chamar muito mais a atenção. Nota-se geralmente que o assédio moral não está relacionado à produtividade, mas às disputas de poder [...] (HIRIGOYEN, 2002, p. 125).

Portanto, no serviço público, o assédio moral tem uma especificidade, considerando que são frequentes as situações em que os/as trabalhadores/as são submetidos/as aos desmandos da hierarquia, predominando abusos que, raramente, são punidos, permitindo que a prática do assédio dure muito tempo sem haver uma forma de interrompê-la. Hirigoyen (2002) aponta as dificuldades que cercam o assédio moral no serviço público. Assim, ela sugere:

A única coisa que pode ser feita quando se tem problemas com a hierarquia ou colegas é pedir a transferência para outro setor. Mas obter a transferência pode levar tempo, e, durante esse tempo, a vítima não tem outra solução exceto pedir uma licença médica para se resguardar (ibid, p. 128).

Retomando o relato de Alexandra:

Depois fui assediada sobre horários, com quem conversava. A outra colega (que foi para local diferente) sofreu processo administrativo.

A imposição de horários injustificados ou o monitoramento exacerbado dos horários de entrada e saída no local de trabalho, o cerceamento da liberdade de conversar com outros/as colegas de trabalho e o isolamento proposital do espaço físico expressam, nessa situação, características do assédio moral que degradam deliberadamente o ambiente de trabalho, afetando não somente a profissional assediada, mas o coletivo que a cerca, abalando o desempenho e a saúde do conjunto de trabalhadores/as, pois é impossível manter-se ileso/a ao ver um/a colega sendo assediado/a e não ser afetado/a de alguma maneira por esse tipo de violência laboral.

Ao responder o questionário, Alexandra relatou que

Com o trabalho na [política de] Habitação, sofremos outros assédios (era coletivo, umas mais que outras, mas todas). Eu tive um relógio de ponto só pra mim, num lugar distante 16km do centro, em um conjunto habitacional. Depois na sede da prefeitura, a chefia me mandava para uma sala isolada para fazer relatórios e atividades afins que ela chamava de “quartinho”.

Nesse relato se apresentam dois tipos de assédio. Primeiro: o assédio coletivo, discutido por Seligmann-Silva (2011), quando é direcionado a um grupo de trabalhadores/as em que as pessoas são hostilizadas e humilhadas durante a sua jornada de trabalho, mas sem haver um “bode expiatório” que é o alvo do assédio perante o grupo. Segundo: o assédio individual que se fez presente quando a assistente social Alexandra relatou que ficava numa sala isolada denominada de “quartinho”. Nesse sentido, Hirigoyen (2002, p. 128) fala sobre as “geladeiras”:

“Colocar na ‘geladeira’ corresponde a uma forma de assédio no vazio. A pessoa é rejeitada porque não se adapta mais ao cargo, mas ao mesmo tempo não existe nada de específico contra ela ou porque, devido a um conflito com a hierarquia, torna-se claro que ela não é mais adequada ao espírito da organização [...].

Na situação de Alexandra, ela foi colocada na “geladeira” na medida em que participou das atividades sindicais e não compartilhou dos pressupostos organizacionais, passando a ter uma relação conflituosa com a sua chefia, o que culminou em sua transferência para outro espaço de trabalho.

Ao sofrer o assédio moral, Alexandra adoeceu e apresentou sintomas físicos e emocionais, precisando de auxílio médico e psicológico para lidar com o sofrimento. Na ocasião do assédio, contou com o apoio dos/as colegas de trabalho.

Com relação às estratégias de resistência contra as práticas de opressão vividas no trabalho, ela destacou como importantes:

Discussão coletiva, código de ética, legislação, participação nas atividades sindicais.

É preciso considerar que, para construir estratégias de resistência, o assédio moral precisa ser publicizado, principalmente entre as categorias profissionais que lidam com situações dolorosas de denegação de direitos, como é o caso do Serviço Social. Contudo, a discussão coletiva ainda é tímida no que se refere ao assunto. Há necessidade de conhecer com mais profundidade esse fenômeno social, a fim de combatê-lo.

Assistente Social Adriana: Tem 35 anos e atua no Serviço Social há aproximadamente 11 anos. Em seu posto atual de trabalho, encontra-se inserida há cerca de cinco anos. Ingressou na organização em que trabalha mediante concurso público e tem estabilidade no emprego. Em seu questionário, relatou duas experiências de assédio moral: uma como assistente social e outra como docente. Na experiência como assistente social, atuou em uma organização sem fins lucrativos, voltada para o atendimento de crianças e adolescentes. Ao inserir-se neste trabalho, demonstrou suas escolhas político-partidárias e passou a ser desqualificada pela chefia, que era composta por profissionais do Serviço Social e da Psicologia. A partir disso, foi transferida sob a alegação de que estaria “fadigada” (sic) com o trabalho desenvolvido. Ao assumir outro projeto na mesma organização, foi direcionada para uma atividade em que não era possível alcançar os objetivos propostos, sendo novamente transferida sob a alegação de que outro profissional mais qualificado assumiria o seu lugar.

[...] Iniciei em outro projeto onde começaram a me pedir o cumprimento de tarefas impossíveis pela incompatibilidade de prazos e possibilidades concretas para a efetivação da atividade proposta.

A cada transferência passava por situações constrangedoras, nas quais ficava sentada à vista dos demais funcionários, esperando a informação sobre para qual local seria alocada.

[...] Em uma das transferências que fizeram fiquei por um dia inteiro esperando uma conversa com alguém da instituição que me informasse onde iria trabalhar.

Por ser uma pessoa articulada politicamente, passou a reunir-se com profissionais que também sofriam assédio moral, a fim de fortalecer-se coletivamente e fazer o enfrentamento da situação. A organização, por sua vez, instaurou um processo administrativo a fim de acusá-la de “abuso do direito à liberdade sindical” (sic). Nesse ínterim, a própria entidade sindical aliou-se ao poder institucional a fim de coagá-la.

[...] Durante as reuniões sofri assédio moral também por parte do representante do sindicato que se juntou com o da instituição utilizando-se de linguagem machista e depreciativa da mulher quando se referiam a mim, ameacei fazer uma denúncia pública da situação e ambos fizeram um pedido de desculpas. Fui absolvida do processo pela insuficiência de provas e pelo apoio político dos profissionais do projeto que trabalhei por mais tempo.

Nessa instituição, sofreu assédio moral durante seis meses quando decidiu pedir demissão para ocupar outra vaga de emprego. Adriana afirma que adoeceu e apresentou sintomas físicos e emocionais, precisando de auxílio profissional para tratar de sua saúde e arcando com os custos de seu tratamento. Fortaleceu-se com o apoio dos colegas de trabalho que fizeram depoimentos a seu favor durante o processo administrativo.

[...] Busquei fortalecimento político na organização coletiva e taticamente aprendi os momentos de avanço a retrocesso para a manutenção de defesa de um projeto de trabalho condizente com a defesa da classe trabalhadora, além da compreensão dos limites individuais.

É interessante observar que – apesar da solidariedade de classe estar desvanecida por conta das fortes implicações da reestruturação produtiva ocorrida no mundo do trabalho, trazendo impactos também para aqueles trabalhadores que, aparentemente, tem garantia de emprego – houve uma mobilização por parte dos/as profissionais para apoiar a assistente social vítima do assédio moral. Sendo assim, o agir da coletividade fez com que a organização retrocedesse no que se refere ao processo administrativo instaurado contra Adriana.

Adriana também relatou, ao responder o questionário, que sofreu assédio moral em seu atual local de trabalho, no qual é concursada como docente de Serviço Social. O assédio moral iniciou-se a partir do momento em que o projeto de extensão coordenado por ela passou a ter visibilidade positiva na instituição.

Nessa instituição assumi um projeto de extensão em que a equipe obteve destaque em relação aos demais profissionais pela competência técnica e política [...].

Sobre esse aspecto, podemos retomar a discussão de Seligmann-Silva (2011, p. 503) quando afirma que o assédio também pode ser dirigido a um/a profissional competente e dedicado/a que pode se sobressair à pessoa que ocupa cargo de comando, fazendo com que ela se sinta ameaçada em perder a posição de chefe para aquele/a subordinado/a que demonstra maior competência. Portanto, a chefia acaba fazendo uso abusivo do poder para tentar desqualificar e neutralizar aquele o/a profissional que, supostamente, ameaça sua permanência no cargo.

Inicialmente, Adriana não é diretamente atacada, já que a chefia passa a direcionar o assédio para um dos integrantes da equipe. O assédio só irá se direcionar para ela quando passa a defender a colega assediada. Sobre essa questão, é possível retomar Seligmann-Silva (2011, p. 503) quando afirma que existem várias modalidades de assédio, como o assédio individual e o assédio coletivo. Assim, o assédio passa a ser coletivo quando o conjunto de profissionais e docentes passa a ser assediado, visando a desorganizá-los enquanto grupo, desestabilizá-los emocionalmente, impor sanções para submetê-los às imposições da chefia e exercer pressões para a intimidação do grupo. Vejamos o seu relato:

[...] O assédio se iniciou com a chefia em relação à assistente social por motivos pífios. Pela defesa que eu e outra colega professora fizemos da profissional também passamos a sofrer o assédio moral que se materializava em pedidos que burocratizavam o nosso trabalho e nos colocava como “destruidoras” do Departamento de Serviço Social da universidade [...].

Apesar de manter um vínculo de trabalho estável como docente, Adriana e sua equipe experimentaram relações hierárquicas autoritárias e burocratas, nas quais prevaleceram o desrespeito e a falta de reconhecimento profissional. Nesse sentido, Linhart (*apud* Seligmann-Silva, 2011, p. 187) denomina a insegurança e a competição no trabalho como “precariedade subjetiva”, na qual ocorre o massacre da potencialidade criativa e criadora dos sujeitos, a partir da instauração do medo e da humilhação. O relato de Adriana é contundente quando afirma que, em conjunto com outra professora, é acusada de “destruidora” do Departamento de Serviço Social.

Neste trecho de seu relato, observamos que o assédio moral vai ganhando concretude.

Foram retiradas as nossas condições materiais de trabalho, bem como transferência do projeto para outro espaço e retirada da profissional do projeto. Recebi por escrito um documento que me ameaçava de advertência no caso de não cumprimento de prazos com trabalhos que eu deveria realizar fora do horário de trabalho e foi feita uma campanha com os estudantes que nos depreciava profissionalmente, que de alguma forma teve repercussões [...].

Algumas características propostas por Barreto (2006) evidenciam o assédio moral nessa situação, tais como: bloquear o andamento do trabalho; atribuir erros imaginários à vítima; pedir trabalhos urgentes sem necessidade; falar mal da vítima em público; sobrecarregar a vítima de trabalho; impor horários injustificados; fazer circular boatos maldosos e calúnias sobre a pessoa da vítima; retirar os instrumentos de trabalho (telefone, fax, computador, mesa).

[...] Não houve apoio da equipe de professores que hoje, também por sofrer assédio moral da mesma chefia, nos procura pedindo apoio. É importante destacar que a pessoa que ocupa o cargo de chefia também é formada como assistente social.

A falta de apoio do coletivo acaba agravando o assédio moral. Como demonstrou Barreto (2012), os “assediados passivos” ou as testemunhas acabam mantendo o silêncio por diversos motivos: medo, competição, individualismo, etc. Assim, o assédio acaba perdurando e pode voltar-se contra o próprio coletivo, como aconteceu no fato relatado por Adriana. Por esse motivo, Barreto (2012, p. 14) afirma: “[...] todo assédio em qualquer manifestação (individual ou coletiva) é organizacional e expõe múltiplas violações à dignidade e aos direitos fundamentais”.

Adriana, ao falar sobre as estratégias de resistência com relação às práticas de opressão vividas no trabalho, afirma que elas consistem no:

Fortalecimento da equipe e da própria classe trabalhadora para disputa política.

É importante destacar que, na fala de Adriana, transparece uma identidade com a classe trabalhadora, evidenciando o reconhecimento de situações que atingem o assistente social como integrante da classe-que-vive-do-trabalho (ANTUNES, 2010), o que pode levar ao fortalecimento de lutas coletivas contra o assédio moral e contra todo tipo de opressão que se desencadeia hoje no mundo do trabalho.

Assistente Social Aurélia: Tem 30 anos e atua no Serviço Social há mais de 06 anos. Atualmente, é concursada num órgão do governo municipal, no qual se encontra inserida há aproximadamente 05 anos. No entanto, seu depoimento de assédio moral refere-se a uma experiência anterior, quando atuava em um hospital no qual era contratada como assistente social. Em seu relato, informa que o motivo do assédio foi o fato de denunciar à diretoria do hospital a morte de um paciente que aguardou muito tempo pelo atendimento e acabou falecendo no chão do Pronto-Socorro. Assim, ela relata:

[...] A morte de um usuário que ficou por horas sem atendimento, no chão do Pronto-Socorro, que foi denunciado por mim através de relatório para a diretoria daquele hospital.

O relato dessa profissional é contundente no sentido de não compactuar com o silêncio e fazer a denúncia para a direção do hospital. Ao tomar essa atitude, ela tornou-se indesejável dentro daquele ambiente de trabalho até o momento em que se sentiu forçada a pedir demissão. Como já discutimos anteriormente, Seligmann-Silva (2011, p. 503), ao citar Glina, afirma que há situações em que o assédio moral é perpetrado contra alguém que descobriu uma fraude e não compactua com esta. Por razões éticas, Aurélia não compactuou com as condições desumanas nas quais o paciente ficou e foi levado à morte. No entanto, a profissional, apesar de acertadamente ter tomado a decisão de fazer a denúncia, acaba relatando que teve sentimento de culpa por fazê-la quando é questionada sobre como se sentiu com o assédio moral e qual foi a sua forma de reação. Vejamos:

A primeira reação foi de resistência, mas me sentia bastante fragilizada e, por vezes, culpada.

Assim, a fragilização e o sentimento de culpa levarão Aurélia ao adoecimento. Sua fala é categórica e expressa o conflito ético em assumir uma denúncia justificada e ser penalizada pelas consequências decorrentes dela, já que uma pessoa – ao ser impedida de exercer sua ética – adocece (SELIGMANN-SILVA, 2011). No caso de Aurélia, existiram danos emocionais graves, considerando que apresentou um quadro de depressão e precisou procurar tratamento psicoterapêutico.

A situação relatada por Aurélia, além de apontar para uma violação dos direitos do paciente, também expressa a violação dos direitos dela enquanto profissional comprometida com a ética de seu trabalho, na medida em que passa a sofrer o assédio por ter realizado a denúncia. Ao responder a questão sobre ter recebido apoio de seus colegas de trabalho quando da ocorrência do assédio moral, ela afirma:

A maioria não me apoiou, mas tiveram os profissionais que trabalhavam mais juntos como outros assistentes sociais e psicólogos que me apoiaram.

Seligmann-Silva (2011, p. 492), ao discutir a violência no mundo do trabalho, observa que “as condições indutoras da violência atualmente podem ser encontradas nos dois espaços – trabalho e sociedade -, assim como a inversão de valores éticos e morais: o individualismo, o acirramento da competitividade e o apagamento da confiança e da sensibilidade”.

No ambiente de trabalho, Aurélia não contou com nenhum serviço que pudesse apoiá-la no sentido de tratar de sua saúde ou mesmo de compartilhar a ocorrência do assédio moral. Com relação ao apoio dos colegas de trabalho, discorre:

[...] alguns profissionais apoiaram, mas também precisavam defender seus próprios trabalhos. O apoio foi mais emocional e em parceria de trabalho e não através de documentos formais.

Apesar de ter contado com o apoio dos/as colegas assistentes sociais e psicólogos/as, isso não foi o bastante para impedi-la de abrir mão de seu emprego e

pedir demissão, ou seja, ela abdicou do seu direito ao trabalho por causa do assédio moral.

A situação trazida por Aurélia nos coloca diante de uma questão contundente: não foi a denúncia pela violação do direito à vida do paciente falecido que fez com que ela pedisse a demissão, mas sim a violência perpetrada pelo assédio moral que a forçou à demissão. A autora Seligmann-Silva (2011), ao discutir a questão do desgaste mental no mundo do trabalho, aborda as formas de violência vivenciadas pelos/as trabalhadores/as. Assim, para ela, o assédio moral é uma das formas de violência psicológica no trabalho contemporâneo. Nesse sentido, reafirma-se que o assédio moral como profundamente danoso para a vida do/a trabalhador/a, implicando em seu adoecimento, além de deteriorar as relações no ambiente de trabalho, levando o profissional à desistência do emprego.

Assistente social Iracema: Tem 46 anos e trabalha na área do Serviço Social há mais de 06 anos. No atual trabalho, na Previdência Social, atua há cerca de 05 anos. Ela tem estabilidade no emprego já que está submetida ao regime estatutário. Ao relatar a sua experiência de assédio moral, informou que foi assediada durante três meses, há dois anos. No questionário respondido por ela, não foi possível saber qual foi a causa ou o evento que desencadeou o assédio. No entanto, ficou evidente que se trata de uma situação de assédio vertical, ou seja, aquele em que o chefe escolhe um alvo entre seus subordinados.

Como mencionado, também podemos falar em assédio individual, aquele em que apenas uma pessoa é escolhida para “bode expiatório” perante os demais membros do grupo. Ele se consolida na medida em que os atos humilhantes ganham repetitividade e habitualidade a partir da recorrência a vários tipos de agressões e artimanhas. O seu relato evidencia essa afirmação.

Eu era ignorada e [a chefia] nunca se reportava diretamente a mim, sempre mandava recado; situações de humilhação de colocar em xeque qualquer manifestação, cobrando uma confirmação de outra pessoa; obstrução de documento; era preterida quando tinha alguma capacitação; desconto salarial indevido; recusa de atestado médico e indeferimento a todas as solicitações; e tentativa de constrangimento público.

Os fatos relatados dão concretude ao assédio moral: ser ignorada pela chefia, sempre recorrendo a terceiros para estabelecer comunicação; bloquear o andamento do trabalho mediante a obstrução de documentos; não inseri-la nas atividades da equipe; fazer descontos injustificados em seu salário; não permitir que a vítima tire licença médica; indeferir os seus pedidos; constrangê-la publicamente ou tentar fazê-lo a fim de intimidá-la.

Em relação à sua reação para lidar com a questão, relata que procurou o Setor de Gestão de Recursos Humanos, bem como acionou o sindicato. Além disso, tomou algumas medidas individuais para coibir o assédio, que resultaram em uma reunião para resolver o problema no âmbito administrativo.

Primeiro protocolei um relatório de ações fáceis de comprovar juntamente com a lei de assédio moral. Identificado o assédio e proposto sua inibição, gerou uma reunião de gestão que pediu tolerância e uma nova tentativa. Não superando o problema, procurei a gestão e busquei uma transferência: a condição para não processar.

Iracema buscou a transferência para outro local, a fim de se preservar do assédio moral. Este aspecto é discutido por Hirigoyen (2002) ao tratar do assédio moral no serviço público, já que ela entende que a transferência ou o afastamento do trabalho através de licença-médica são recursos que podem ser utilizados para que a vítima ou o alvo do assédio possa ser resguardado.

Com relação à lei de assédio moral, ainda não temos no âmbito federal uma lei aprovada que coíba a prática deste fenômeno social. A Lei n. 8.112 de 1990 (RJU - Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos da União, Autarquias e Fundações Públicas Federais) não aborda claramente a questão do assédio moral, mas a conduta do/a assediador/a pode ser enquadrada no RJU, porque afronta o dever de moralidade, podendo constituir-se em incontinência de conduta. Além disso, os/as servidores/as devem observar os seus deveres dentro do serviço público.

Portanto, o assédio moral poderia ser enquadrado como uma violação do dever de manter conduta compatível com a moralidade administrativa (artigo 116, inciso IX) e de tratar as pessoas com urbanidade (artigo 116, inciso XI). Além disso,

o RJU prevê que é proibido ao servidor promover manifestação de apreço ou despreço no recinto da repartição (artigo 117, inciso V) e valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em prejuízo da dignidade da função pública. Nas ocorrências de assédio moral, estas proibições são desrespeitadas e podem ser utilizadas como argumento para enfrentá-lo no âmbito do serviço público federal.

Iracema conseguiu se resguardar a partir de provas documentais que foram sendo construídas por ela. Somente assim conseguiu ser transferida para outro local, conforme constatamos em seu relato.

Eu protocolava e documentava tudo. E foi assim que consegui transferência.

Na situação vivenciada não teve o apoio das colegas. Protegeu-se individualmente com documentos protocolados até que conseguiu a transferência para outro posto de trabalho.

Sentimento de isolamento e pouco apoio das colegas mais próximas. Tentei identificar pessoas aliadas e que poderiam me apoiar, como não consegui.

Ao falar sobre o sentimento de isolamento, Iracema deixa explícito que ficou sozinha neste processo. Portanto, a falta de apoio das colegas mais próximas é algo que aumenta os sentimentos solidão. “Dejours (2000) destaca que o sofrimento do trabalho face às novas exigências se relaciona à solidão, característica da nova organização de trabalho e da cultura do individualismo” (apud Moraes, 2010, p. 208).

A opressão gerada no trabalho acirra-se na medida em que os/as trabalhadores/as são os seus próprios algozes; na dinâmica de “salve-se quem puder”, o/a trabalhador/a assediado/a sofre ainda mais quando não encontra a solidariedade dos pares que também vivenciam as mesmas agruras, quando, ao olhar para o/a outro/a, não enxerga a solidariedade, mas o distanciamento. Nesse sentido, aprofunda-se a solidão em detrimento da solidariedade coletiva.

Iracema, em seu questionário, respondeu que apresentou sintomas físicos e emocionais em decorrência do assédio moral. No entanto, não procurou auxílio profissional para tratar de sua saúde. Além disso, no local de trabalho, também não contou com nenhum apoio especializado.

Ela também afirmou que não tem encontrado estratégias de resistência com relação às práticas de opressão vividas no trabalho. Contudo, apesar de negar as possibilidades de resistência, Iracema se valeu de estratégias defensivas. No entanto, pelos motivos já relatados aqui, a resistência se deu no plano individual em detrimento da resistência coletiva. Moraes (2010), ao tratar das estratégias defensivas em sua pesquisa, afirma que:

[...] foi identificado um grande número de *estratégias individuais de defesa*, indicando que o individualismo característico das novas formas de organização do trabalho se manifesta também no plano do predomínio das estratégias individuais de defesa, tendo em vista o enfraquecimento do coletivo e das estratégias coletivas de defesa contra o sofrimento (MORAES, 2010, p. 249).

Para avançar no enfrentamento ao assédio, os/as trabalhadores/as devem fortalecer-se coletivamente mediante a reflexão e o debate, inclusive com a participação efetiva dos/as gestores/as e dos/as trabalhadores/as, incluindo os sindicatos. Além disso, é preciso fortalecer a discussão nos órgãos representativos da categoria, trazendo-a para os espaços da formação profissional. A identificação da categoria profissional inserida na luta de classes permite fortalecer o projeto ético-político profissional na direção da consolidação dos direitos dos/as trabalhadores/as, dentre eles, o de ter um ambiente de trabalho em que possa exercer suas atividades com criatividade e livre dos fatores que causam o assédio moral.

A análise dos cinco casos de assédio moral vivenciados pelas assistentes sociais em seus locais de trabalho permite algumas conclusões:

- O assédio ocorreu com mulheres na faixa etária de 30 a 50 anos;
- A maioria das profissionais estava inserida no serviço público;

- Os espaços sócio-ocupacionais relacionam-se às áreas de Assistência Social, Saúde, Habitação e Previdência Social, nos quais elas trabalhavam como assistentes sociais. Ressaltamos que na Previdência, tivemos dois casos. Apenas uma relata a experiência como docente em uma instituição de ensino;
- Em um conjunto de 19 profissionais, 05 evidenciaram o assédio moral - representando 26,3% - o que demonstra um número relativamente alto para o universo de entrevistados/as;
- Os fatores desencadeantes do assédio moral no trabalho das assistentes sociais foram relacionados a:
 - ❖ Defesa das atribuições e competências profissionais com base na legislação profissional;
 - ❖ Posicionamento político e/ou filiação partidária e/ou sindical;
 - ❖ Competência técnica da equipe;
 - ❖ Defesa de princípios éticos baseados no Código de Ética Profissional.

Outros aspectos devem ser considerados:

- A *solidão* vivenciada pela pessoa agredida na ocorrência do assédio: a solidão diante da impossibilidade do diálogo, do compartilhamento e da resolução do conflito por meio da política como instrumento de negociação acabou por reforçar o individualismo, a banalização da injustiça e a apatia diante das situações de violência no trabalho.

- A *não responsabilização* do/a agressor/a e da organização pelo assédio moral: mesmo entendendo que esse fenômeno ocorra no interior do contexto organizacional que viola os direitos dos/as trabalhadores/as, não é possível suprimir a responsabilidade individual do/a agressor/a e da organização. Embora tenhamos que considerar que o/a assediador/a esteja também inserido em uma estrutura de trabalho que o/a pressiona a alcançar os objetivos organizacionais e que o/a coloca como mediador/a entre os interesses da organização e os interesses da base dos trabalhadores, a impunidade é um fator que degrada ainda mais as condições de trabalho e gera revolta e adoecimento físico e psíquico nos/as trabalhadores/as;

- *As estratégias de resistência:* os sindicatos são indicados pelas assistentes sociais como um mecanismo de resistência, bem como os conselhos representativos da categoria. No entanto, a atuação política desses órgãos representativos dos/as trabalhadores/as ainda é muito restrita e precisa avançar nas estratégias coletivas de enfrentamento ao assédio moral para não reforçar a “judicialização” do processo. Nesse sentido, a ação política deve ser usada como mecanismo de mediação e resolução de conflitos na esfera pública. Judicializar as denúncias de assédio moral não favorece a solução do conflito e acaba por prolongar o sofrimento vivenciado pelo/a trabalhador/a, considerando que uma possível indenização individual, mediante ressarcimento monetário, não faz desaparecerem a dor e o adoecimento oriundos de situações de assédio moral.

2.3 Percepção do assistente social sobre a sua profissão e o seu trabalho

O que pensam os/as assistentes sociais sobre o seu trabalho e sua profissão constitui um importante indicador para a problematização do assédio moral no trabalho, particularmente na ótica em que empreendemos na análise desse fenômeno, ou seja, buscando contextualizá-lo como um elemento inerente às “modernas” formas de gestão capitalista do trabalho, nas quais se destaca a *ideologia gerencialista* da força de trabalho no contexto da reestruturação produtiva do capital.

O trabalho do/a assistente social no setor de prestação de serviços públicos não é imune a esse modo de gestão da força de trabalho nas empresas capitalistas, que se disseminou para o setor de serviços, adentrando também nas organizações estatais, como constatamos através da pesquisa realizada com profissionais atuantes nas políticas públicas em suas distintas áreas.

Apreender as formas de organização do trabalho nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, as relações hierárquicas entre chefias e subordinados/as, a prevalência do trabalho em equipe, o critério de distribuição das tarefas, as formas de acompanhamento e controle do desempenho profissional, bem como a

percepção dos/as assistentes sociais sobre o seu trabalho e sua profissão, são elementos que podem nos auxiliar a identificar com mais nitidez as situações propiciadoras de práticas de assédio moral no trabalho.

Trabalhando com o universo de 30 assistentes sociais respondentes do questionário identificamos, no que se refere às *atribuições profissionais*, identificamos que 80% - 24 profissionais - realizam atividades de atendimento direto à população. Já 10% - 03 profissionais - desenvolvem atividades ligadas à elaboração, gestão e avaliação de programas sociais. Os demais, que representam 10% - 03 profissionais -, realizam atividades ligadas ao ensino e à pesquisa no Serviço Social.

Esse quadro segue a tendência identificada por grande parte dos estudos e pesquisas do Serviço Social, que atestam a natureza predominante da atuação profissional vinculada ao atendimento direto a distintos segmentos populacionais, embora com ampliação da presença de atividades relacionadas à gestão social e ao ensino e à pesquisa.

Segundo pesquisas compiladas por Raichelis (2013, p. 628),

Em relação às atribuições e ações profissionais, constatou-se: predominância de atribuições que viabilizam a relação individual do profissional com os usuários/famílias, ainda que mediante ações diferenciadas, como: acompanhamento social de usuários/famílias; visitas domiciliares; plantão social; orientação individualizada, entrevista social, acompanhamento de casos sociais; solicitação de exames; acompanhamento de internação ambulatorial; abordagem/acolhimento, busca por inserção em programas e acesso a benefícios, tanto da assistência social quanto da previdência; auxílio financeiro, encaminhamento de providências a indivíduos, grupos e à população; esclarecimento de direitos, benefícios e serviços sociais.

Com relação ao percentual de 80% dos/as assistentes sociais que realizam atividades de atendimento direto à população, encontramos as seguintes atividades: atendimento; atendimento multidisciplinar; acolhimento; entrevista social; visita domiciliar; visita institucional; busca ativa; encaminhamento das demandas apresentadas e inserção em programas sociais; acompanhamento social;

articulação junto à rede; avaliação socioeconômica para inclusão em benefícios sociais com transferência de renda; elaboração de relatórios e pareceres; reabilitação profissional; identificação da demanda, a fim de garantir e melhorar o acesso aos bens e serviços públicos; fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários; execução dos Programas de Transferência de Renda; acompanhamento de famílias com histórico de violação de direitos; efetivação de trabalhos socioeducativos com adolescentes; efetivação de trabalhos socioeducativos com mulheres; execução de programas sociais; orientação e interação em grupo; acompanhamento dos grupos de programas sociais, como o PAIF (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família); elaboração de relatórios informativos para Conselho Tutelar, Ministério Público, etc.; realização de atividades e reuniões junto aos Conselhos de Direitos; formação/capacitação; dentre outras.

Já com referência ao percentual de 10% de assistentes sociais que desenvolvem atividades ligadas à elaboração, gestão e avaliação de programas sociais, constatamos as seguintes atividades desenvolvidas: elaboração de projetos; coordenação do setor de Recursos Humanos; prestação de contas; monitoramento e controle de sistemas informacionais dos programas sociais, tais como o Pró-Social; proposição de adequações ao sistema de programas sociais, objetivando melhor qualidade de informações; manutenção de contato com órgãos Federal, Estadual e Municipal para cadastro de entidades da área da assistência social; proposição de alteração na legislação vigente; análise de dados quantitativos; elaboração de painéis e boletins de dados; participação em grupos de trabalho para discutir melhorias em sistemas informacionais e construir metodologia de acompanhamento técnico de municípios; responsabilidade técnica pela área de serviço social e pelos projetos a ela relacionadas; supervisão e gestão de pessoas; avaliação de resultados; elaboração de relatório; coordenação de campanhas e ações coletivas relacionadas à garantia de direitos sociais da população.

Os demais, que representam 10%, realizam atividades ligadas ao ensino e à pesquisa no Serviço Social, tais como: ministrar aulas na graduação e pós-graduação; orientar de trabalhos de conclusão de curso; orientar pesquisa de

iniciação científica; coordenar projeto de extensão; supervisionar estágio; realizar atividade de pesquisa e produção científica.

O assistente social trabalha com as mais dramáticas expressões da questão social no cotidiano de vida dos sujeitos, cujas necessidades individuais condensam dimensões universais presentes na vida de indivíduos e famílias, determinadas pela sua condição de trabalhadores/as pauperizados/as e subalternizados/as. Tal conjunto de atribuições revela as situações que os/as profissionais enfrentam em seu trabalho cotidiano e expõe, frequentemente, sua impotência e sofrimento diante dos limites institucionais que devem ser ultrapassados para que as necessidades da população possam ser atendidas, exigindo dos/as assistentes sociais competência teórico-metodológica para realizar a leitura crítica da realidade, sendo capaz de articular demandas individuais e coletivas a partir do desvendamento das condições de vida e de trabalho dos/as usuários/as com os/as quais trabalha.

A nossa pesquisa revelou que 93,3% dos respondentes trabalham em equipe e dividem suas tarefas nesse âmbito. Das respostas obtidas, 14 profissionais – 46,7% - destacam que o trabalho em equipe é realizado através de reuniões, de acordo com a atribuição/competência de cada profissão. Nove profissionais – representando 30% - indicam que as atividades em equipe ocorrem de acordo com a demanda e o fluxo de atendimento. Já 04 profissionais – 13,3% - disseram que ocorrem de modo desorganizado. Apenas 01 profissional - 3,3% - respondeu que tais atividades coletivas ocorrem de acordo com a carga horária de cada profissional. Duas pessoas, representado 6,7%, não responderam à questão.

Desse quadro emerge, como questão relevante, a importância do trabalho em equipe, a ótica do trabalho coletivo e da direção política para superar o pragmatismo e as ações improvisadas, levando as equipes a exercitar a capacidade de leitura crítica da realidade social e o enfrentamento do *produtivismo quantitativo*, medido pelo número de atendimentos, número de entrevistas, de visitas domiciliares, como nos alerta Raichelis (2010, p. 764-765).

O trabalho em equipe é também um elemento essencial na análise do assédio moral no trabalho, podendo funcionar tanto como apoio fundamental ao assediado,

como para agravar ainda mais a situação, no caso de indiferença, omissão e ausência de solidariedade do coletivo. Moraes (2010, p. 257), ao tratar sobre as estratégias de defesa com relação ao sofrimento oriundo do trabalho, afirma que:

[...] O coletivo de trabalho é fundamental nesse processo: o clima de confiança e de solidariedade é importante para que os trabalhadores possam falar sobre os problemas, escutar e serem escutados, fomentando soluções, cooperando e fortalecendo a identidade individual e os laços de companheirismo.

Nesse sentido, se o coletivo pode servir como um mecanismo de solidariedade e cooperação, a falta dele pode provocar as “patologias da solidão”, conforme discutido por Merlo (2011, p. 33):

[...] O que se vive hoje nos ambientes de trabalho são patologias da solidão. Os novos modelos de gestão buscam destruir as profissões e os coletivos de trabalho. Buscam destruir a especialidade e os “tempos mortos”, isto é, os momentos em que o trabalhador não está realizando sua tarefa, mas que são fundamentais para que possa pensar o trabalho, trocar experiência com os colegas e manter sua saúde psíquica [...].

Na discussão proposta por Merlo (2011), a solidão pode levar ao suicídio em se tratando do assédio moral.

A fim de conhecermos a organização de trabalho e observar como essa organização se opera no trabalho do Serviço Social, fizemos alguns questionamentos sobre o assunto. Dos/as 30 assistentes sociais que participaram da pesquisa, 18 deles/as informaram que a organização de seu posto de trabalho não permite o desenvolvimento satisfatório de suas atividades profissionais, perfazendo 60% do universo pesquisado. Já nove profissionais, representando 30%, concordam que a organização do trabalho permite o desenvolvimento satisfatório de suas atividades. O restante, que corresponde a 10%, representando três profissionais, não assinalou as alternativas dessa questão.

Ao mesmo tempo, mais da metade, ou seja, 53,4% (16 profissionais) não considera o local de trabalho como suficientemente calmo para a execução de um

trabalho satisfatório. Já dez profissionais, representando 33,3%, concordam que o local de trabalho é suficientemente calmo para a execução de um trabalho satisfatório. O restante, que corresponde a 13,3%, representando quatro profissionais, não assinalou as alternativas dessa pergunta.

As respostas indicam, ainda, que 19 profissionais – correspondendo a 63,3% - consideram que objetivos pouco claros são uma das dificuldades para a execução de suas atividades. Oito profissionais, representando 26,7%, concordam que os objetivos de seu trabalho são suficientemente claros para a execução de suas atividades. O restante, que corresponde a 10%, representando três profissionais, não assinalou as alternativas dessa pergunta.

No que se refere a dificuldades para a execução das atividades, as respostas indicam que 19 profissionais – correspondendo a 63,3% - consideram a necessidade de mais profissionais da área do Serviço Social para suprir a demanda de atendimento. Já sete profissionais, representando 23,4%, desconsideram essa necessidade. O restante, que corresponde a 13,3%, representando quatro profissionais, não assinalou as alternativas desta pergunta.

Ainda em relação às condições materiais de trabalho, as respostas indicam que 14 profissionais – correspondendo a 46,7% - consideram que existe a falta de sala específica para a execução do trabalho profissional. Já 12 profissionais, representando 40%, não consideram essa falta. O restante, que corresponde a 13,3%, representando quatro profissionais, não assinalou as alternativas desta pergunta.

Os profissionais pesquisados enumeraram os seguintes riscos a que estão expostos no ambiente de trabalho: contágio de doenças: 43,7% ou sete profissionais; pontos de tráfico próximos ao local de trabalho: 18,8% ou três profissionais; riscos de sofrer agressões por parte dos sujeitos atendidos: 18,8% ou três profissionais; falta de infraestrutura do prédio em que trabalha: 12,5% ou dois profissionais; riscos à saúde mental do profissional: 6,2% ou um profissional.

Diante do contexto que demonstra as condições de trabalho nas quais os/as profissionais estão inseridos/as, cabe pensar como se dá a questão da autonomia profissional. Em um primeiro momento, o questionário continha uma pergunta que

tratava do seguinte: “Em seu posto de trabalho, você tem autonomia para realizar as atribuições e competências relativas ao Serviço Social?”. Sobre isso, 22 profissionais - representando 73,3% - responderam que têm autonomia para realizar suas atribuições e competências. Em contrapartida, 08 profissionais - correspondendo a 26,7% - afirmaram não ter autonomia.

Contudo, se cotejarmos essas respostas às condições de trabalho e meios institucionais para a realização do trabalho, constata-se um conjunto de situações que ferem a autonomia profissional, relativizando as respostas anteriores, o que parece não ser apreendido pelos/a profissionais.

Em outra pergunta do questionário, ao indagarmos sobre as dificuldades enfrentadas para a execução do trabalho, constava uma alternativa que se referia à falta de autonomia na execução do trabalho. As respostas indicaram que 14 profissionais – correspondendo a 46,4% - consideraram que falta autonomia para a execução do trabalho. Já 11 profissionais, representando 36,7%, não concordaram que falte autonomia para a execução de suas atividades. O restante, que corresponde a 16,7%, representando cinco profissionais, não assinalou as alternativas desta pergunta.

Assim, as respostas nos fizeram refletir sobre como o Serviço Social – enquanto trabalho assalariado – compreende a questão da autonomia, uma vez que, na pesquisa, as condições de trabalho demonstraram alguns agravos que impõem limites à atuação profissional.

Portanto, ainda que o Serviço Social tenha seu estatuto de profissão liberal reconhecido, o trabalho do assistente social é tensionado pela relação de compra e venda da sua força de trabalho especializada. A condição de trabalhador assalariado — seja nas instituições públicas ou nos espaços empresariais ou “sem fins lucrativos”, faz com que os profissionais não disponham totalmente, nem tenham controle sobre as condições e os meios de trabalho postos à sua disposição no espaço institucional (RAICHELIS, 2013, p. 620).

Como afirma Raichelis, as condições e os meios de trabalho são dados pela organização. Nesse sentido, percebemos que alguns agravos têm a ver com: a organização de trabalho que não permite o desenvolvimento satisfatório das atividades (60% das respostas); o local de trabalho não é calmo o suficiente para a

execução de um trabalho satisfatório (53,4%); os objetivos são pouco claros para a execução das atividades (63,3%); a organização de trabalho necessita da contratação de mais profissionais para dar conta do atendimento (63,3%); não há sala específica para o atendimento do Serviço Social (46,7%); no ambiente de trabalho existem riscos, como o contágio de doenças (43,7%).

Portanto, pareceu-nos que a percepção de autonomia – emitida pelos/as pesquisados/as – é abstrata, na medida em que está desvinculada das condições materiais de trabalho existentes. Assim, cabe refletir: qual é a concepção de autonomia que os/as profissionais expressam, uma vez que a desvincula das condições e dos meios institucionais concretos de que dispõem para a realização de suas atividades?

Ao mesmo tempo, segundo Iamamoto (2008), existem possibilidades de tual pela expansão da autonomia profissional diante do caráter contraditório das relações sociais, que permite aos profissionais redirecionar o seu trabalho, desde que respaldado pela ação coletiva.

[...] Simultaneamente, o assistente social tem como base social de sustentação de sua relativa autonomia -, e com ela a possibilidade de redirecionar o seu trabalho para rumos sociais distintos daqueles esperados pelos seus empregadores -, o próprio caráter contraditório das relações sociais. Ou seja, nelas se encontram interesses sociais antagônicos que se refratam no terreno institucional enquanto forças sociopolíticas em luta pela hegemonia e que podem ancorar politicamente o trabalho realizado [...]. (IAMAMOTO, 2008, p. 422)

Diante disso, temos de pensar sobre como o/a assistente social pode ter relativa autonomia em seu trabalho, uma vez que as condições concretas para exercê-lo – dadas pela estrutura organizacional – estão cada vez mais sucateadas diante das alterações profundas no mundo do trabalho, as quais provocaram uma contrarreforma do Estado (BEHRING, BOSCHETTI, 2011), impactando profundamente a política de gestão dos recursos humanos que atingiu o funcionalismo público e sucateou os seus direitos.

Assim, torna-se fundamental discutir quais estratégias individuais e coletivas podem ser acionadas pelos/as assistentes sociais para expandir as margens de

(relativa) autonomia em seu trabalho, em um contexto de intensificação, precarização e violação dos direitos do/a trabalhador/a, propício à ocorrência de discriminações, violência e assédio moral.

2.3.1 O trabalho como fonte de sofrimento físico e mental

No que se refere à percepção do/a assistente social com relação à profissão, a pesquisa também procurou abordar se o/a profissional considera que a profissão gera sofrimento físico e mental. Dentre os respondentes do questionário, 23 deles – correspondendo a 76,7% - consideraram que a profissão gera sofrimento físico e mental. Somente três profissionais, representando 10%, não fizeram esse tipo de consideração. O restante, que corresponde a 13,3%, representando quatro profissionais, não respondeu à questão.

Portanto, numa pesquisa em que o universo é pequeno, consideramos que um número significativo de profissionais acredita que a profissão gera sofrimento físico e mental. Sendo assim, a saúde está colocada em risco, já que a exposição contínua às necessidades e carências da população é impactante para o/a profissional, como podemos observar no caso da assistente social Aurélia, que foi testemunha da morte de um usuário no chão de um hospital.

A questão que se coloca não é o fato de a profissional presenciar a morte, mas sim de presenciar a violência do Estado ao não garantir um leito para que o seu cidadão morra com dignidade. Assim, tanto a profissional como o cidadão foram vítimas de uma situação de extrema violência. Além disso, ela teve de arcar com o ônus de fazer a denúncia à Diretoria do hospital e, por conta disso, sofrer assédio moral.

Por isso, cabe pensar como o trabalho vem atingindo a saúde dos/as assistentes sociais, como propõe Raichelis:

Os impactos do trabalho na saúde do trabalhador têm sido estudados em vários campos do conhecimento, inclusive pelo Serviço Social, mas ainda muito pouco se conhece sobre o adoecimento de

assistentes sociais diante da exposição continuada às mais dramáticas expressões da *questão social*, lidando com a dura realidade enfrentada por homens e mulheres das classes subalternas na sociedade brasileira; e também diante da impotência, em muitos casos, frente à ausência de meios e recursos que possam efetivamente remover as causas estruturais que provocam a pobreza e a desigualdade social. É sabido, contudo, que a intensificação e a elevação da carga de trabalho nos diferentes ramos de atividade e espaços sócio-ocupacionais dos assistentes sociais produzem efeitos sobre o corpo e a mente, podendo resultar, conforme muitos analistas, em um novo padrão de problemas saúde-trabalho decorrentes das novas exigências do trabalho contemporâneo (RAICHELIS, 2013, p. 630).

Assim, cabe ao Serviço Social enquanto profissão aprofundar o debate sobre as relações entre trabalho e adoecimento do/as profissionais, não sendo possível negar os impactos negativos à saúde que os dados de pesquisas como a nossa vêm comprovando

O questionário também indagava se o/a profissional já havia considerado a possibilidade de abandonar a profissão. As respostas indicaram que 16 profissionais - correspondendo a 53,3% - já consideraram a possibilidade de abandonar a profissão para exercer outro tipo de atividade. No entanto, 11 profissionais, representando 36,7%, desconsideraram essa possibilidade. O restante, que corresponde a 10%, representando três profissionais, não assinalou as alternativas desta pergunta.

Diante dessa questão, também temos um número significativo de profissionais que já pensaram em abandonar a profissão. Sabemos que a exposição cotidiana dos/as assistentes sociais perante as necessidades e carências da população e a sua impotência diante dos limites institucionais para reverter suas causas estruturais, bem como a convivência reiterada com a denegação do direito – não apenas dos/as usuários/as, mas dos seus próprios direitos como trabalhadores/as – são fatores que fazem com que eles/as pensem no rompimento radical com a profissão.

Sob esse aspecto, precisamos indagar: quando a “saída” é a saída? Trata-se de uma pergunta difícil de ser respondida, uma vez que muitos fatores podem contribuir para o desejo de saída. No entanto, na pesquisa não questionamos qual

seria a motivação do/a profissional em considerar essa possibilidade. Podemos trazer alguns elementos que podem provocar a ruptura com o Serviço Social: a profissão pode causar intenso desgaste mental; a impossibilidade de atender à demanda da população diante da pauperização e da privatização das políticas sociais (ALENCAR, GRANEMANN, 2009); a convivência cotidiana com as expressões da questão social; a precarização do trabalho através do estabelecimento de metas de produtividade e desempenho, atuação em duas ou mais políticas sociais, exigências de múltiplas capacitações, a solidão no trabalho, baixos salários, jornadas exaustivas, acúmulo de funções, trabalho como produtor de sofrimento e desgaste (ALENCAR, GRANEMANN, 2009); a intensificação no trabalho, na medida em que “O tempo livre, o tempo de não trabalho, passa a ser engolido pelo trabalho. A tecnologia que poupa trabalho está falhando em liberar aqueles que trabalham” (DAL ROSSO, 2008, p. 71).

No entanto, outras motivações subjetivas também podem indicar o desejo de romper com a profissão.

No que se refere ao processo de intensificação no trabalho (DAL ROSSO, 2008) também percebemos alguns indicativos desse fenômeno no Serviço Social, tendo em vista que 11 profissionais – representando 36,6% - permanecem no trabalho ao encerrar o expediente, a fim de dar conta da demanda. Já 46,7% - 14 profissionais – não permanecem no trabalho ao encerrar o expediente. O restante, que corresponde a 16,7%, representando cinco profissionais, não assinalaram nenhuma alternativa desta pergunta.

Com relação ao recebimento de telefonemas para discutir assuntos de trabalho no horário de folga ou descanso, as respostas demonstraram que 43,3% - representando 11 profissionais – recebem telefonemas dessa natureza. Já 14 profissionais – correspondendo a 46,7% - não os recebem. O restante, que corresponde a 10%, representando três profissionais, não assinalou a alternativa desta pergunta.

No que se refere ao recebimento e ao envio de e-mails para tratar de assuntos referentes ao trabalho em seu horário de folga ou descanso, as respostas demonstram que 17 profissionais – correspondendo a 56,7% - os recebem e os

enviam em seu horário de descanso. Já 30% - representando nove profissionais – não recebem e não enviam e-mails. O restante, que corresponde a 13,3%, representando quatro profissionais, não assinalaram as alternativas desta questão.

Diante destas situações relatadas:

Destaca-se como uma questão a ser aprofundada por outras pesquisas a introdução do uso de novas tecnologias digitais no exercício profissional, configurando-se a “desterritorialização” do trabalho do assistente social, mantendo os profissionais conectados aos seus postos de trabalho por meio da internet e de celulares, rompendo-se a separação entre *o tempo do trabalho e o tempo do não trabalho*, assim como com os âmbitos privados e públicos na vida dos assistentes sociais. (RAICHELIS, 2013, p. 628)

No universo pesquisado, as respostas ao questionário apontaram para o preenchimento do tempo do não trabalho com questões relativas ao trabalho, não permitindo que o/a profissional possa desfrutar do descanso sem se preocupar com os deveres no espaço ocupacional. Percebemos, assim, que o processo de intensificação (DAL ROSSO, 2008) começa também a ser incorporado pelas organizações da esfera pública.

As estratégias de intensificação do trabalho vão sendo incorporadas gradativamente e talvez não estejam ainda claramente perceptíveis para o conjunto de trabalhadores, particularmente na esfera estatal. Mas elas ganham concretude no ritmo e na velocidade do trabalho, nas cobranças e exigências de produtividade, no maior volume de tarefas, nas características do trabalho intelectual demandado, no peso da responsabilidade. E se ampliam na medida em que também no Estado está em plena construção "a ideologia da gerência e da qualidade total, do erro zero, do trabalho a tempo justo, da eficiência das metas e dos resultados" (Dal Rosso, 2008, p. 188) (RAICHELIS, 2011, p. 432-433).

Apesar da conquista da jornada semanal de trabalho de 30 horas, a pesquisa indicou que, em um universo de 30 profissionais, 11 deles ainda permanecem no trabalho ao encerrar o expediente. Essa questão é preocupante, já que submete o/a profissional ao prolongamento de sua jornada.

Por outro lado, a incorporação das novas tecnologias favorecidas pelo uso dos celulares e da *internet* também tem tomado o tempo do não trabalho. Nesse sentido, o trabalho torna-se desterritorializado na medida em que não só o espaço da organização é usado para o trabalho, mas o espaço privado – o lar – acaba sendo incorporado como uma esfera do trabalho não pago, aumentando a exploração do/a trabalhador/a.

No que se refere à existência de estratégias de resistência, 15 profissionais – correspondendo a 50% - consideraram a existência de estratégias de resistência para o enfrentamento de práticas de opressão vividas no trabalho. Já dez profissionais, representando 33,3%, não acreditam na existência dessas estratégias. O restante, que corresponde a 16,7%, representando cinco profissionais, não assinalou as alternativas desta pergunta.

As estratégias de resistência indicadas na pesquisa podem ocorrer no âmbito individual ou coletivo.

No âmbito individual, temos algumas propostas de enfrentamento relatadas nos questionários pelos/as assistentes sociais.

- Dividir a situação com outros colegas de trabalho que estejam na mesma condição;
- Buscar a ampliação do conhecimento através de estudos;
- Envolver-se nas discussões da categoria;
- Buscar ser feliz com a família;
- Divertir-se, ficar à toa;
- Curtir a natureza para energizar-se;
- Entrar com recurso contra avaliações injustas;
- Guardar todos os e-mails e provas de assédio moral;
- Não ceder às ordens sem fundamentos;
- Denunciar ao sindicato situações de assédio moral;
- Informar ao CRESS as situações de assédio moral;

- Entrar na justiça contra as situações de assédio moral;
- Fazer relatórios para solicitar instrumentos de trabalho ou para informar o tempo necessário para a execução do trabalho;
- Não permitir que o trabalho seja a sua vida, mas que faça parte dela;
- Fazer, constantemente, terapia;
- Ter continuidade na formação profissional;
- Respeitar e cumprir o Código de Ética dos Assistentes Sociais;
- Pagar a mensalidade do CRESS;
- Estar envolvido/a em grupos de estudo e de movimentos sociais;
- Respalda-se no Código de Ética dos Assistentes Sociais e na Lei de Regulamentação da Profissão;
- Informar e pedir para a hierarquia da organização de trabalho as providências no que se refere às condições mínimas para a execução do trabalho do Serviço Social.

No âmbito coletivo, as propostas de enfrentamento às práticas de opressão são:

- Manter a união com a equipe e com a população;
- Participar do coletivo de trabalhadores/as para fortalecer a luta;
- Estabelecer manifestação e posicionamento em espaços públicos;
- Participar de fóruns de trabalhadores/as;
- Defender os direitos sociais;
- Organizar-se politicamente;
- Associar-se às associações de categorias profissionais;
- Aliar-se, nos espaços profissionais, a pessoas que compartilham das mesmas ideias;
- Participar de Audiências Públicas, Conferências, etc.;

- Realizar reuniões com associações e entidades organizativas para pensar as condições de trabalho;
- Favorecer o diálogo;
- Fortalecer a equipe e a própria classe trabalhadora para a discussão política;
- Participar das atividades sindicais;
- Propor legislações.

Tanto as estratégias individuais, quanto as estratégias coletivas de resistência são importantes para consolidar a luta contra as novas formas de intensificação e exploração do trabalho, as quais têm como pano de fundo - para gerir as relações humanas - o assédio moral. Portanto, encontrar formas de resistência é um modo de manter a saúde mental, de entender as reconfigurações do trabalho e enfrentar, no âmbito coletivo, as mudanças que acirram a violência e a opressão no trabalho.

CONCLUSÃO

A dissertação em pauta teve como objetivo discutir o assédio moral nas relações de trabalho do/a assistente social, no contexto da reestruturação produtiva que causou profundas alterações no mundo do trabalho, entre elas, as que decorreram da incorporação de novas estratégias de organização e gestão do trabalho assalariado. Para isso, a pesquisa qualitativa nos indicou que as alterações incidiram no trabalho da profissional de Serviço Social, quaisquer que sejam as suas formas de inserção no mercado de trabalho: organizações governamentais, organizações não governamentais, empresas privadas, dentre outras.

A pesquisa demonstrou que a maioria das assistentes sociais entende que sofre ou sofreu assédio moral. Procuramos clarear esse conceito a partir da distinção entre danos e constrangimentos causados à profissional e a prática do assédio moral, uma vez que essas situações têm sido frequentemente tratadas como equivalentes, o que também ocorreu na pesquisa realizada. No entanto, é preciso considerar que todo/a trabalhador/a deve ter um ambiente de trabalho satisfatório, no qual suas capacidades criativas e produtivas sejam valorizadas. Além disso, deve estar livre de qualquer situação que o/a constranja e que coloque a sua capacidade profissional em risco.

Apesar de que o sofrimento e a opressão são fenômenos antigos no mundo do trabalho, inúmeros estudos vêm demonstrando o seu agravamento decorrente da crise capitalista da década de 1970, quando o capital busca incessantemente novos meios de extração da mais valia do trabalho assalariado. No entanto, esses processos de exploração capitalista – geradores de violência e adoecimento nas relações de trabalho – não se confundem com a prática do assédio moral, a qual se trata de um fenômeno que começa a ser pesquisado mais intensamente a partir da década de 1990.

Inicialmente mais estudado no âmbito das empresas industriais, em função das mudanças nos processos de produção com base na acumulação flexível, esses estudos, gradativamente, foram se ampliando para o setor de serviços bancários, financeiros e comerciais até atingir também o setor público estatal na medida em que este passa a ser gerido pelas mesmas práticas organizacionais das empresas privadas.

Há convergências na literatura especializada que isto se deveu à ampla reforma (contrarreforma) do aparelho do Estado iniciada no governo FHC que, sob os influxos das ideias neoliberais, fortaleceu a ideologia gerencialista na perspectiva de construção do Estado Gerencial no Brasil. Nesse sentido, as condições de trabalho dos funcionários públicos foram diretamente afetadas, acarretando a perda de direitos historicamente conquistados.

A ofensiva do capital em consolidar o ideário neoliberal, diminuindo a presença do Estado na condução das políticas sociais e abrindo caminhos para a privatização dessas políticas, levou a uma drástica redução de pessoal mesmo com a expansão dos serviços públicos, gerando uma sobrecarga de trabalho aos/às servidores/as que se mantiveram em seus cargos. Tal processo impactou o trabalho dos/as assistentes sociais já que esses/as profissionais, historicamente, atuam diretamente na efetivação das políticas sociais no âmbito estatal.

No Estado Gerencial, a forma de conduzir a gestão dos recursos humanos estabeleceu novas formas de contratação profissional, provocando disparidades salariais e contratuais. As técnicas intensivas de controle sobre metas e resultados abriram caminho para a prática do assédio moral no serviço público. O uso mais intenso das novas tecnologias da informação e comunicação – *internet* e celulares – permitiu, simultaneamente, a desterritorialização do trabalho e, em decorrência, um espraiamento do tempo de trabalho para o tempo livre do/a profissional. Enfim, o trabalho como criação e emancipação tornou-se, na contemporaneidade, uma fonte inesgotável de sofrimento e adoecimento. Além disso, a gestão dos recursos humanos, por meio do assédio moral, impôs práticas discriminatórias, o desrespeito,

a intimidação e a submissão através da humilhação daqueles que não se “adaptam” à organização do trabalho.

Sendo assim, o assédio moral guarda estreita relação com a ideologia gerencialista de administração dos recursos humanos, em um contexto histórico que a intensificação do trabalho combinada com o desemprego e a precarização de uma grande parcela de trabalhadores/as gera perdas substanciais de direitos conquistados pela classe trabalhadora.

Tal ideologia encontra terreno fértil para se consolidar num ambiente de insegurança, medo da perda do emprego e aumento da competitividade entre os/as trabalhadores/as, desvanecendo a luta de classes e visando descartar aqueles/as que não respondem satisfatoriamente à política de gestão. Nesse contexto, o/a trabalhador/a é submetido a situações vexatórias e humilhantes que se repetem e se prolongam durante a jornada de trabalho, provocando danos morais e doenças físicas e emocionais que fatalmente culminarão no afastamento do trabalho ou na demissão. No serviço público, pode levar a uma transferência do setor de trabalho ou à instauração de um processo administrativo visando à demissão, situação que frequentemente é acompanhada de intenso sofrimento e estresse no ambiente de trabalho e fora dele.

Diante disso, o enfrentamento e as formas de resistência ao assédio moral são mais eficazes quando encontram respaldo na organização coletiva dos/as profissionais, já que o/a trabalhador/a assediado/a, via de regra, se encontra em situação de extrema vulnerabilidade pessoal, além de não ser tarefa fácil obter provas de assédio moral, como nossa pesquisa também evidenciou. Portanto, enfrentá-lo individualmente torna-se uma tarefa penosa para a vítima do assédio moral.

Neste sentido, o papel ativo dos conselhos representativos da categoria, como o Conselho Federal de Serviço Social e os Conselhos Regionais de Serviço Social, torna-se uma exigência incontornável para atuar não apenas no sentido de coibir o assédio moral nos espaços sócio-ocupacionais do/a assistente social, mas também de prevenir sua ocorrência. A mediação judicial é um recurso a ser

acionado, que deve contar com o apoio dos conselhos, mas, a nosso ver, não deve ser a única saída, pois nenhuma indenização financeira pode eliminar o dano provocado pelo assédio moral.

Um primeiro e importante passo foi dado pelo CFESS quando reconheceu a existência de assédio moral de assistentes sociais em seus locais de trabalho e publicou, em 2011, manifestação pública posicionando-se a respeito deste assunto e orientando os/as trabalhadores/as a identificar os fatores que caracterizam sua ocorrência. Contudo, isto só aconteceu após mais de uma década em que o fenômeno do assédio moral foi trazido a público no Brasil através dos estudos de Margarida Barreto. Portanto, é urgente avançar sobre esta matéria no âmbito do serviço social, inclusive através de notificações do assédio moral como situação que viola o Código de Ética Profissional.

As entidades representativas da categoria, as associações profissionais e os sindicatos devem avançar no debate político sobre esta questão. No âmbito da formação profissional, a questão do assédio moral também deve ser amplamente discutida a fim de capacitar os novos profissionais para o seu enfrentamento. Na academia, é fundamental estimular os debates, as pesquisas e os estudos sobre o assunto a fim de propiciar o avanço do conhecimento sobre assédio moral entre assistentes sociais nos diferentes espaços sócio-ocupacionais públicos e privados.

Com relação à legislação para coibir o assédio moral no ambiente de trabalho, está em tramitação na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei n.º 7.202/2010 que considera o assédio moral como acidente do trabalho. O projeto foi proposto pelos deputados Ricardo Berzoini (PT-SP), Pepe Vargas (PT-RS), Jô Moraes (PC do B-MG), Paulo Pereira da Silva (PDT-SP) e Roberto Santiago (PV-SP) e tem o objetivo de reconhecer a ofensa moral como fator de risco profissional nos ambientes de trabalho, com destaque para o assédio moral. Portanto, reconhecer legalmente o assédio moral como um fator de risco para a saúde do/a trabalhador/a seria uma conquista importante neste âmbito.

Em nossos estudos tomamos conhecimento da existência, na Austrália, da *Job Watch – Employment Rights Information for Workers*, uma organização

independente e sem fins lucrativos, que recebe financiamento do Governo Federal para atuar especificamente no enfrentamento ao *workplace bullying* ou assédio moral. Ela funciona como um centro de defesa de direitos dos/as trabalhadores/as e presta assistência jurídica para aqueles/as que têm seus direitos violados, recebendo informação e fazendo encaminhamentos através de um serviço telefônico gratuito e confidencial. Além disso, promove a educação jurídica comunitária, incluindo formação, seminários e produção de uma variedade de publicações sobre direito do trabalho e direitos dos/as trabalhadores/as. Oferece também representação e assistência aos/às trabalhadores/as, bem como realiza campanhas e atividades de reforma da legislação, com vistas a promover a justiça e a equidade no local de trabalho.

No Brasil, temos os Centros de Referência de Saúde do Trabalhador que também poderiam ser convocados ao enfrentamento do assédio moral, com espaços e recursos específicos para tal fim.

Cabe destacar ainda, neste momento conclusivo, uma observação metodológica em relação à pesquisa realizada. A adoção de questionário como instrumento de coleta de dados propiciou uma primeira aproximação às situações vivenciadas por assistentes sociais em seu trabalho, sejam elas concernentes ao assédio moral propriamente dito, ou às expressões de violência e constrangimentos que, mesmo não se caracterizando como assédio, violam direitos e provocam danos e sofrimento no trabalho que precisam ser conhecidos e publicizados.

Contudo, para a continuidade de estudos sobre assédio moral consideramos imprescindível a complementação do questionário com entrevistas em profundidade, para que possam ser mais pormenorizadamente caracterizadas as situações de assédio moral, seus fatores desencadeantes bem como os possíveis danos causados nos/as trabalhadores/as.

Ao final deste percurso temos a convicção de que a luta contra o assédio moral no trabalho é uma luta de todos/as os/as trabalhadores/as exigindo, portanto, a aliança política dos/as assistentes sociais com o conjunto da *classe-que-vive-do-trabalho*. Talvez o mais importante “achado” da pesquisa realizada tenha sido a

constatação empírica de que práticas de assédio moral ocorrem também com assistentes sociais, primeiro passo para o seu enfrentamento individual e coletivo.

Ricardo Antunes, em seu livro “Os Sentidos do Trabalho” (2009), o finaliza afirmando que é preciso lutar por uma “vida cheia de sentido dentro e fora do trabalho”. Sim, precisamos de uma vida cheia de sentido, mas para isso não podemos estar adoecidos/as, sofridos/as, explorados/as, intensificados/as, precarizados/as. Por este motivo, fizemos a discussão do assédio moral, porque almejamos uma vida cheia de sentido para a humanidade, onde o trabalho seja fonte de prazer e não de sofrimento.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Carlos Alberto Monteiro de. **Assistência Social no Brasil: a mudança do modelo de gestão.** Disponível em: <<http://www.fundap.sp.gov.br/publicacoes/TextosTecnicos/textec3.htm>>. Consultado em 24/05/2014.

ALENCAR, Mônica Maria Torres de, GRANEMANN, Sara. **Ofensiva do capital e novas determinações do trabalho profissional.** *Rev. katálysis [on-line]*. 2009, vol.12, n.2, pp. 161-169. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-49802009000200005>. Acesso em: 30 jun. 2014.

ANDERSON, Perry *et al.* Balanço do neoliberalismo. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (orgs.). **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. cap. I. p. 09-23.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. **O Caracol e sua concha** – ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.

_____. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. ed., 10. reimpr. rev. e ampl. São Paulo: Boitempo, 2009. (Mundo do trabalho)

Assédio moral no trabalho: chega de humilhações! Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article1>>. Acesso em 06 mai. 2012.

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Assédio moral: a violência sutil** – Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. Tese de doutorado em Psicologia Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2005.

_____. **Assédio moral** – conceito, práticas e consequências. 1º Seminário da Serra Gaúcha sobre assédio moral no trabalho realizado em 29 de novembro de 2013 em Caxias do Sul/RS. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=S596LUr4kHc>>. Acesso em 16 jun. 2014.

_____. Prefácio. *In*: Figueredo, Patrícia Maria. **Assédio moral contra mulheres nas organizações**. São Paulo: Cortes, 2012.

_____. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo, EDUC, 2006.

BARROCO, Maria Lucia Silva. **Anotações de aula**. Disciplina Método em Marx. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 2º Semestre/2012.

_____. **Ética**: fundamentos sócio-históricos. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2010. (Biblioteca básica de serviço social; v. 4)

_____. **Ética e Serviço Social**: fundamentos ontológicos. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social**: fundamentos e história. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2011. (Biblioteca Básica de Serviço Social, v. 2)

BRASIL. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**, 1993.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Emenda Constitucional 19/98.

_____. **Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social**, 2001.

Brasil. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Censo SUAS 2012: CRAS, CREAS, Centros POP, Gestão Municipal, Gestão Estadual, Conselho Municipal, Conselho Estadual, e Unidades de Acolhimento - Brasília, DF: MDS, Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2013.

_____. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br/falemds/perguntas-frequentes/assistencia-social/psb-protecao-especial-basica/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif/servico-de-protecao-e-atendimento-integral-a-familia-2013-paif>>. Consultado em 22/05/2014.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Democracia, estado social e reforma gerencial**. Rev. adm. empres. vol.50 no.1 São Paulo Jan./Mar. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902010000100009&script=sci_arttext>. Acesso em 28 abr. 2014.

CAMPOS, Edval Bernardino. **A Lei Orgânica da Assistência Social frente ao Programa Comunidade Solidária**. Cadernos de Textos de Serviço Social da Unama, Belém/PA, v. 2, n. 1, 1995.

CARTILHA SOBRE ASSÉDIO MORAL. Disponível em: <<http://www.ouvidoria.mppr.mp.br/arquivos/File/cartilha.pdf>>. Acesso em 15 jul. 2014.

CFESS. **Concurso público para assistentes sociais**. Campanha 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/FOLDER_CONCURSOPUBLICICO.pdf>. Acesso em 15 jul. 2014.

_____. **RESOLUÇÃO CFESS Nº 594**, de 21 de janeiro de 2011. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Res594.pdf>>. Acesso em 30 jun. 2014.

CFESS manifesta. **Assédio moral nas relações de trabalho**. Brasília, CFESS, 2011.

CFESS (org.). **Assistentes sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional**. Brasília, CFESS, 2005. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/pdf/perfilas_edicaovirtual2006.pdf>. Acesso em 05 jun. 2014.

CGU. **Publicações da Controladoria Geral da União**. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/publicacoes/ManualCorreicaoCLT/ManualCorreicaoCLT.pdf>>. Acesso em 25 de maio de 2014.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. São Paulo, Cortez, 1999.

CISNE, Mirla. **Gênero, divisão sexual do trabalho e serviço social**. 1. ed. São Paulo, Outras Expressões, 2012.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea.** São Paulo: Boitempo, 2008.

_____. **Mais trabalho, menos empregos.** Jornal Extra-classe. Ano 14. Nº 137. Set. 2009. Disponível em: <<http://www.sinpro-rs.org.br/extraclasse/set09/entrevista.asp>>. Acesso em 14 out. 2012.

DEJOURS, Christophe. **Um suicídio no trabalho é uma mensagem brutal.** Disponível em: <<http://www.publico.pt/sociedade/noticia/um-suicidio-no-trabalho-e-uma-mensagem-brutal-1420732>>. Acesso em: 16 mai. 2013.

DRUCK, Graça. **Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil** (versão preliminar). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA. GRUPO DE TRABALHO SINDICATO, TRABALHO E AÇÕES COLETIVAS, 14. Rio de Janeiro, jul. 2009. Disponível em: <www.coloquio-sso.blogspot.com/2010/04/coloquio.html>. Acesso em: 15 mar. 2012.

FERREIRA, Joyce Pires. **O processo de trabalho do assistente social judiciário no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: prazer, sofrimento e dor no cotidiano profissional.** Curso de Especialização em Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais promovido pela Universidade de Brasília. Brasília, 2010.

FIGUEREDO, Patrícia Maria. **Assédio moral contra mulheres nas organizações.** São Paulo: Cortez, 2012.

GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social.** Tradução Ivo Storniolo. Aparecida, SP: Ideias Letras, 2007.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano.** Tradução de Maria Helena Kühner. 14ª ed. Rio de Janeiro, Bertrand Brasil, 2012.

IAMAMOTO, Marilda Villela e CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil.** Esboço de uma interpretação teórico-metodológica. São Paulo, Cortez Editora, 1982 (1ª Ed.).

IAMAMOTO, Marilda Villela. **A questão social no capitalismo.** Temporalis. Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, Brasília, v. 2, n. 3, jan/jun de 2001, p. 9-31.

_____. **O serviço social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 7. ed. São Paulo, Cortez, 2004.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche.** 2. ed. São Paulo, Cortez, 2008.

KOSÍK, Karel. **A dialética do concreto.** Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1976.

LINS, Ivan; MARTINS, Vitor. **Daquilo que eu sei.** São Paulo: Oilua e Velas, 1981.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Anotações de aula.** Disciplina Serviço Social e Cotidiano Profissional I. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 1º Semestre/2013.

MARTINELLI, Maria Lúcia (org.). **Pesquisa qualitativa:** “um instigante desafio”. São Paulo: Veras Editora, 2012.

MARX, Karl. **Manuscritos econômico-filosóficos.** São Paulo: Boitempo Editorial, 2004.

_____. **O capital:** crítica de economia política. Livro I: o processo de produção do capital. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo, Boitempo Editorial, 2013. (Marx-Engels)

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social:** teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 8.ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **Entrevista 1.** In: BARRETO, Margarida, NETTO, Nilson Berenchein, PEREIRA, Lourival Batista (org.). Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho. 1. ed. São Paulo: Matsunaga, 2011.

MORAES, Rosângela Dutra de. **Prazer-sofrimento no trabalho com automação: estudo em empresas japonesas no Pólo Industrial de Manaus.** Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2010.

NETTO, J. P.; BRAZ, M. **Economia política**: uma introdução crítica. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2012. (Biblioteca básica de serviço social; v. 1)

NETTO, J. Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo, Cortez, 1992.

_____. **Ditadura e Serviço Social** – uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64. São Paulo, Cortez Editora, 2009 (13ª Ed.).

_____. **III CBAS: algumas referências para sua contextualização**. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 100, 650-678, out./dez. 2009.

NOGUEIRA, Oracy. **Pesquisa social: introdução às suas técnicas**. São Paulo, Nacional, 1968. Segunda parte.

PAKULSKI, Jan; WATERS, Michael. **The death of class**. Thousand Oaks: Sage, 1993.

RAICHELIS, Raquel. **O assistente social como trabalhador assalariado**: desafios frente às violações de seus direitos. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n.107, p. 420-437, jul./set. 2011.

_____. **Proteção social e trabalho do assistente social: tendências e disputas na conjuntura de crise mundial**. Serv. Soc. Soc. [online]. 2013, n.116, pp. 609-635.

RICHARDSON, Jarry Roberto. *et al.* **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

RIFKIN, Jeremy. **O fim dos empregos**. São Paulo: Makron Books, 1995.

SALAMA, Pierre *et al.* A trama do neoliberalismo: mercado, crise e exclusão social. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (orgs.). **Pós-neoliberalismo**: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. cap. IV. p. 139-180.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo.** São Paulo: Cortez, 2011.

SETUBAL, Aglair Alencar. **Pesquisa no serviço social: utopia e realidade.** São Paulo: Cortez, 1995.

SIMÃO, Edna. **Projeto de lei inclui assédio moral entre os tipos de acidentes de trabalho.** *O Estado de São Paulo*, Brasília, ago./2010. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,projeto-de-lei-inclui-assedio-moral-entre-os-tipos-de-acidentes-de-trabalho,590036,0.htm>>. Acesso em: 27 mai. 2014.

SIMIONATTO, Ivete, NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. **As demandas de pesquisas sobre proteção social no Mercosul: exigências para o Serviço Social.** *Rev. katálysis* [online]. 2006, vol.9, n.2, pp. 200-208. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rk/v9n2/a07v09n2.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2014.

SOUZA, Terezinha Martins dos Santos. **Formas de gestão na acumulação flexível: o assédio moral.** In: BARRETO, Margarida, NETTO, Nilson Berenchein, PEREIRA, Lourival Batista (org.). *Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho.* 1. ed. São Paulo: Matsunaga, 2011.

THIOLLENT, Michel J. M. **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária.** São Paulo, Editora Polis, 1980.

TRINDADE, R. L. P. et al. **Tendências do mercado de trabalho do Serviço Social apontadas pelas pesquisas publicadas no período 2006 a 2011.** In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 13., Juiz de Fora, 2012.

WIKIPÉDIA, A enciclopédia livre. **Sísifo.** Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADsifo>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Anotações de aula.** Disciplina Tendências Teórico- Metodológicas do Serviço Social II. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. 2º Semestre/2012.

ANEXOS

ANEXO A - QUESTIONÁRIO SOBRE ASSÉDIO MORAL

A) DADOS GERAIS:

01. Qual a sua idade e o seu sexo? _____

02. Há quanto tempo você trabalha na área do Serviço Social?

- até 05 anos de 06 a 10 anos de 11 a 15 anos de 16 a 20 anos
 de 21 a 25 anos de 26 a 30 anos mais de 31 anos

03. Há quanto tempo você está em seu atual local de trabalho?

- até 05 anos de 06 a 10 anos
 de 11 a 15 anos de 16 a 20 anos
 de 21 a 25 anos de 26 a 30 anos
 mais de 31 anos

04. Você trabalha em:

- Órgãos do governo federal Órgãos do governo estadual
 Órgãos do governo municipal Organizações não governamentais
 Empresas privadas
 Outros: _____

05. Como foi a forma de ingresso em seu trabalho atual:

- Concurso público Processo seletivo Indicação
 Comissionamento Contrato temporário Contrato terceirizado
 Contrato de pessoa jurídica (mediante nota de prestação de serviços)
 Contrato por projeto/tarefa
 Outro: _____

06. O seu vínculo empregatício é:

() Regime estatutário

() Regime celetista

() Contratado(a) por tempo determinado

() Outros – Cite o vínculo: _____

07. Qual a sua faixa salarial:

() Menos de 01 salário mínimo

() De 01 a 02 salários mínimos

() De 03 a 04 salários mínimos

() De 05 a 06 salários mínimos

() Mais de 07 salários mínimos

08. Qual o cargo que você ocupa na instituição em que trabalha?

09. Quais são suas atribuições profissionais? (Cite, no mínimo, três atribuições)

10. Você trabalha em equipe? () Sim () Não – Em caso afirmativo, quantas pessoas fazem parte de sua equipe? _____

11. Como ocorre a divisão do trabalho e a distribuição das tarefas?

12. Qual o cargo que você ocupa na instituição em que trabalha?

13. Em sua trajetória profissional, qual o cargo mais alto que você ocupou ou ocupa na hierarquia institucional?

14. Em seu posto de trabalho, você tem autonomia para realizar as atribuições e competências relativas ao Serviço Social?

() Sim () Não - Explique sua resposta:

c) Como você se sentiu nessa situação? Qual foi a sua reação?

d) Dentre os fatores que compõem o assédio moral, assinale todas as alternativas que já ocorreram com você durante o exercício de suas atividades no trabalho:

ALTERNATIVAS	Frequentemente	Pouca frequência	Nunca
Receber instruções confusas e imprecisas			
Bloquear o andamento de seu trabalho			
Atribuir a você erros imaginários			
Ignorar a sua presença na frente de outros funcionários			
Pedir trabalhos urgentes sem necessidade			
Falar mal de sua pessoa em público			
Sobrecarregá-lo de trabalho			
Não cumprimentá-lo e não lhe dirigir a palavra			
Impor horários injustificados			
Fazer circular boatos maldosos e calúnias sobre a pessoa			
Forçar o pedido de demissão			
Insinuar que você tem problemas mentais ou familiares;			
Transferi-lo do setor para isolá-lo			
Não lhe atribuir tarefas;			

Retirar seus instrumentos de trabalho (telefone, fax, computador, mesa)			
Sofrer agressões preferencialmente quando está a sós com a pessoa que pratica o assédio			
Proibir os colegas de falar e almoçar com você			
Mandar cartas de advertência protocolada			
Mandá-lo executar tarefas sem interesse			
Fazer circular calúnias e maldades sobre você			

e) Você já foi demitido por causa do assédio moral?

() Sim () Não

f) Há quanto tempo você sofre assédio moral (podem ser dias, meses ou anos)?

R. _____

g) Você apresentou sintomas decorrentes do assédio moral sofrido?

() Físicos () Emocionais () Ambos

() Outros – Cite-os: _____

h) Você já procurou auxílio profissional para tratar de sua saúde em decorrência do assédio moral?

() Sim () Não

Em caso afirmativo, qual(uais) profissional(profissionais) procurou?

R. _____

i) Qual foi o meio utilizado para isso?

j) Contou com algum apoio especializado no local de trabalho?

k) Você já acionou algum órgão para fazer a denúncia sobre o assédio moral?

() Sim () Não

Em caso afirmativo, qual(quais) órgão(órgãos) procurou?

R. _____

l) Você recebeu apoio de seus colegas de trabalho quando da ocorrência do assédio moral?

() Sim () Não

m) Seus colegas de trabalho tomaram algum posicionamento para fazer a sua defesa com relação ao assédio moral?

() Sim () Não

Em caso afirmativo, qual(quais) a(s) medida(s) que eles tomaram?

R. _____

C) ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

16) Com relação à organização do trabalho, responda:

a) Você considera que:

Pergunta	SIM	NÃO
A organização de seu posto de trabalho permite o desenvolvimento satisfatório de suas atividades profissionais.		
As tarefas são bem definidas, cada um sabe o que deve fazer.		
O local de trabalho é suficientemente calmo para a execução de um trabalho satisfatório.		
A iluminação dos postos de trabalho é adequada.		
Ao fazer horas extras, você recebe o pagamento delas em dinheiro.		
Ao fazer horas extras, você acumula-as em banco de horas.		
Você desfruta de descanso ou folga das horas acumuladas no banco de horas.		
O seu local de trabalho oferece celular para que você possa tratar de assuntos do trabalho.		
Ao encerrar o expediente de trabalho, você ainda permanece trabalhando para dar conta da demanda de trabalho.		
Você usa o seu próprio celular para tratar de assuntos do trabalho, já que o seu local de trabalho não disponibiliza o aparelho.		
Durante o trabalho, você pode fazer do telefone da instituição para tratar de assunto pessoal.		
Durante o trabalho, você pode fazer do seu celular para tratar de assunto pessoal.		
Em seu horário de folga ou descanso você recebe telefonemas para discutir assuntos de trabalho.		
Em seu horário de folga ou descanso você recebe e envia e-mail's para tratar de assuntos referentes ao trabalho.		
Existem riscos no ambiente de trabalho?		
Em caso afirmativo, explique qual(quais) risco(s).		

b) Na execução de suas atividades, você depara-se com as seguintes dificuldades:

Pergunta	SIM	NÃO
Objetivos pouco claros		
Falta de autonomia para a execução do trabalho		
Ausência de equipamentos necessários ao trabalho profissional [Ex. mesa, cadeira, telefone, computador com acesso à internet, arquivos, material de escritório (papel, caneta, pastas, etc.), transporte]		
Necessidade de mais profissionais da área do Serviço Social para suprir a demanda de atendimento		
Falta de sala específica para a execução do trabalho profissional		

c) Sua tarefa é mais: (opção múltipla)

- () repetitiva () monótona () complexa
() interessante () intelectual () criativa

17) Com relação à chefia, responda:

a) A sua chefia atua da seguinte forma:

Pergunta	SIM	NÃO
Realiza reuniões periódicas para discutir o andamento do trabalho da equipe profissional		
Distribui as tarefas de modo que todos os profissionais estejam envolvidos em realizá-las		
Exige a apresentação de relatórios das atividades realizadas		
Determina o número de atendimentos a serem realizados		
Impõe o cumprimento de metas e o alcance de resultados		
Mantém diálogo com os profissionais		
Demonstra respeito nas relações com os profissionais		

b) Você julga que o controle do seu trabalho pelo seu chefe é: (opção única)

- () Permanente () Normal () Fraco () Nulo

c) Você depende de quantos chefes? (opção única)

Um Mais de um

d) Você acha que há muitos chefes em sua organização de trabalho? (opção única)

Totalmente de acordo De acordo

Não estou de acordo De jeito nenhum

18) Com relação ao modo como você vê a sua profissão, assinale as questões abaixo:

Pergunta	SIM	NÃO
Você considera-se um(a) profissional liberal		
Você considera-se um(a) trabalhador(a) assalariado(a)		
Você entende que é representado(a) pelas entidades sindicais		
Você entende que é representado(a) pelos Conselhos de Serviço Social		
Você considera que a sua profissão gera sofrimento físico e mental		
Você já considerou a possibilidade de abandonar a profissão para exercer outro tipo de atividade		
Você tem encontrado estratégias de resistência com relação às práticas de opressão vividas no trabalho. Em caso afirmativo, quais são elas? Resposta:		

ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da pesquisa: “*Assédio Moral nas Relações de Trabalho do Assistente Social: uma questão em debate*”

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo(a) a participar da pesquisa “**Assédio Moral nas Relações de Trabalho do Assistente Social: uma questão em debate**”.

O objetivo da pesquisa é identificar situações da prática do assédio moral nas relações de trabalho dos/das assistentes sociais, assunto ainda pouco conhecido e socializado pela categoria profissional.

Mais recentemente, nos diferentes espaços e encontros profissionais, têm sido recorrente os depoimentos dos/das assistentes sociais, relatando situações de opressão, humilhação e sofrimento no trabalho. Portanto, pesquisar sobre o assunto torna-se relevante para o conhecimento mais aprofundado das formas como se expressa o assédio moral no trabalho do(a) assistente social e para a adoção de estratégias de resistência e enfrentamento dessas situações que causam sofrimento físico e/ou mental destes trabalhadores.

A sua participação é muito importante, bastando que se disponha a responder o questionário. Os dados coletados servirão de fonte de informações imprescindíveis para a elaboração da dissertação de Mestrado em Serviço Social do Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, orientado pela Prof^a. Dr^a. Raquel Raichelis Degenszain. Além disso, seus resultados poderão constituir um importante instrumento para a luta contra o assédio moral nas relações de trabalho do assistente social mediante propostas junto aos/às assistentes sociais, como pelos órgãos de formação e de representação da categoria profissional.

Gostaríamos de esclarecer que sua participação é totalmente voluntária, podendo: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isso acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos ainda que as suas informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão

tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade.

Informamos que o(a) senhor(a) não pagará nem será remunerado por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as eventuais despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação na pesquisa.

Caso o(a) senhor(a) tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos pode nos contatar: Ociana Donato da Silva – Rua Salvador Di Si, 529 – Bairro Sônia Maria – Taubaté/SP – CEP 12081-410 – E-mail: ocianadonato@gmail.com – Telefones: (12) 99134.267 (Operadora Claro), (12) 98172.3896 (Operadora TIM) e (12) 3631.3273

São Paulo, ____ de _____ de 2014.

Pesquisador Responsável: Ociana Donato da Silva - RG: 30. 235.982-5

_____ (**nome por extenso do sujeito de pesquisa**), tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar **voluntariamente** da pesquisa descrita acima.

Assinatura: _____

Data: _____