

***Instituto Politécnico de Setúbal***



**Escola Superior de Ciências Empresarias de Setúbal/  
Instituto Politécnico de Setúbal**

**O Assédio Moral**  
**nas**  
**Organizações do Distrito de Setúbal**

**O Porquê do Silêncio dos Trabalhadores?**

**Maria de Lurdes Palminha Pereira Gomes**

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de

**MESTRE EM SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO**

Orientador(a): Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Odete Pereira

Setúbal, 2010



*Não! - Aguarela do pintor Charles Hejnal*

***Ninguém pode fazer com que te sintas inferior, sem o teu consentimento!***

*Com alegria dedico esta dissertação à minha querida mãe Mariana Palminha (In Memoriam), que me deixou como maior herança o seu exemplo de determinação e esforço e cujas lições me tem acompanhado toda a vida.*

*Dedico também à minha querida filha Renata Gomes, cuja existência serve-me de fonte para persistir e avançar.*

*A todos os trabalhadores, que com medo do despedimento, de represálias, ou vergonha, não tomam qualquer iniciativa e efectuem um pacto de silêncio que os vai destruindo no seu dia a dia, levando-os por vezes ao suicídio...*

*"Se eu pudesse deixar algum presente para vocês, deixaria aceso o sentimento de amor aos seres humanos; a consciência de aprender tudo o que nos foi ensinado pelo tempo afora. Lembraria os erros cometidos como sinais para que não mais se repetissem, lembraria a capacidade de escolher novos rumos. Deixaria para vocês, se pudesse, o respeito àquilo que é indispensável além do pão, o trabalho e a acção. E quando faltasse algo para vocês, eu deixaria, se pudesse, um segredo: o de buscar no interior de si próprios a resposta e a força para encontrar a saída."*

*Gandhi*

## Agradecimentos

Ao longo deste estudo, um percurso muito longo e difícil, onde surgiram muitas incertezas e dúvidas e, em muitos momentos, vontade de desistir.

Com este trabalho, concluo também uma etapa da minha vida. Muitas foram as pessoas que estiveram a meu lado nesta caminhada, mas como o papel me limita, referir-me-ei àqueles que estiveram mais presentes.

Aos trabalhadores por me confiarem, as suas histórias de vida, os seus sofrimentos, humilhações, vergonhas, e os medos, de que foram e são alvo nas organizações onde trabalham. Prontamente se dispuseram a responder aos questionários, compartilhar emoções e pensamentos, bem como a unirem-se por um trabalho mais justo e humano. Sem os quais, não teria sido possível realizar este estudo. Não sei se fiz o melhor, mas dei o máximo que pude.

Agradeço à Professora Doutora Maria Odete Pereira, minha orientadora, que desde o primeiro momento aceitou orientar este trabalho. Agradeço-lhe pela, disponibilidade e acompanhamento, força, coragem, entusiasmo, amizade, com que me estimulou, mas também e em especial pelas sugestões e partilha de conhecimentos ao longo de todo este tempo que em muito contribuíram para a minha evolução e desenvolvimento. Agradeço ainda as críticas e sugestões relevantes que foram efectuadas ao longo deste estudo e a dedicação e empenho com que se envolve nos projectos em que participa. Obrigada pela paciência, carinho, confiança e respeito.

Aos professores do IPS/ESCE, pela forma como leccionaram este mestrado e muito em especial ao Mestre Paulo Lima e Professor Doutor Ramos Pires, a quem devo reconhecimento e admiração, pela vasta cultura transmitida e modo de ser, que constituem para mim um exemplo de seres humanos.

Ao Dr. João dos Santos Rodrigues Ex-Delegado Regional do IDICT de Setúbal, a confiança, incentivo, amizade, apoio e as palavras de ânimo, sempre presentes ao longo de vários anos e deste percurso.

Às amigas e colegas de trabalho pessoas fabulosas que encontrei ao longo deste percurso e que me demonstraram que ainda existem óptimos ambientes de trabalho, um agradecimento muito especial à Telma Costinha, Maria João, Tânia Torre e Olga Costa, pela disponibilidade, boa disposição, e ajuda a ultrapassar os momentos mais difíceis.

Ao Dr. Francisco Loução, médico, professor e amigo, sempre disponível, pelo carinho, compreensão e incentivos, um ombro amigo em todos os momentos que o solicitei.

A todos os que me auxiliaram no processo de recolha de dados e possibilitaram que os questionários chegassem aos trabalhadores. Neste sentido, agradeço aos dirigentes sindicais de Setúbal, pela disponibilidade e prontidão com que me ajudaram nesta fase do trabalho.

À ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho, organização onde trabalho, tenho o dever de agradecer, aos meus Dirigentes por me terem concedido a possibilidade de concretizar este sonho.

Aos meus familiares, Pai, filha, marido e tia Antónia Messias, pelo apoio incondicional em todos os momentos.

Aos meus amigos, aos verdadeiros amigos, pela força que me transmitiram, amizade, ternura, motivação disponibilidade e apoio. Sem todos vós teria sido certamente mais difícil.

Ao meu Professor de pintura, Charles Hejnal, pelo apoio e, disponibilidade na elaboração da aguarela deste trabalho.

Concluindo, uma amiga não poderia deixar de ser citada: Cilia Drissler, médica, amiga de verdade há 30 anos, que sempre me acarinhou sendo minha companheira em todos os bons e maus momentos ao longo de toda a minha vida. Sempre me incentivou e encorajou na realização deste e de todos os meus sonhos. Obrigada querida amiga de sempre e para sempre.

A todos agradeço reconhecidamente.

## Resumo

Embora só recentemente tenha sido objecto de conceptualização, o assédio moral relacionado com o trabalho constitui matéria há muito conhecida e que, desde há poucos anos, foi considerado suficientemente importante para ser digno de abordagem e intervenção nos domínios psicossocial e judicial.

O nosso estudo teve como objectivo avaliar a existência, intensidade e frequência de condutas de assédio moral, bem como suas consequências nos trabalhadores que desenvolvem as suas actividades em organizações do distrito de Setúbal.

A amostra produtora de dados é constituída por 150 indivíduos, tendo 108 respondido ao Questionário sobre Assédio Moral (QAM), pertencentes a organizações públicas e privadas que integram as áreas da Indústria, Construção Civil, Restauração/Hotelaria, Serviços e administração Pública.

Os dados obtidos revelam a existência, em percentagens muito expressivas, de diversos tipos de ataques: laborais ao nível da distribuição de tarefas e das condições de trabalho, bem como críticas insidiosas sobre as actividades profissionais das vítimas; às relações sociais durante as actividades de trabalho, através de isolamento, desconsideração pessoal e ofensas à vida privada; à saúde mental; ataques físicos; verbais, quer explícitos, quer implícitos; raciais; religiosos e políticos, e ainda de natureza sexual.

Foram identificadas as direcções do assédio, bem como o tempo de duração e os apoios recebidos.

Neste trabalho, procurámos ainda identificar os efeitos nas vítimas e o modo como lidam com a situação.

**Palavras-chave:** Assédio Moral, Condições de Trabalho, Agressor, Vítima.

**Abstract**

It is only recently that the work related moral harassment has been an object of a true definition even though this subject has existed for a long time. It is now considered important enough to be approached and discussed in the psycho social and judicial areas.

The goal of our study is to evaluate the existence, intensity and frequency of moral harassment conducts, as well as it's consequences on workers that develop their activities in organizations from the Setubal district.

The data sample comprehends 150 individuals, and from those 108 filled the Moral Harassment Questionnaire (QAM). These individuals belong to public and private organizations in the various areas of Industry, Civil Construction, Food and Beverage / Hospitality, Services and Public Administration.

The obtained data reveals the existence, in very clear percentages, of several types of harassment attacks: at task distribution levels and work conditions, as well as treacherous criticism bout professional activities of the victims; social relations during work activities, through isolation, lack of respect and offenses to ones private life; mental healthiness; physical attacks; verbal attacks being explicit or implicit; racial, religious and political and even sexual harassment.

Several directions of harassment were identified, as well as their duration time and the support received.

In this work we aim to identify the effects of such attacks on the victims as well as the ways of dealing with the different situations.

**Keywords:** Moral Harassment, Work Conditions, Aggressor, Victim.

**ÍNDICE GERAL**

|                                                                | Pág.      |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                        | <b>1</b>  |
| <b>1. PARTE - REVISÃO DA LITERATURA.....</b>                   | <b>5</b>  |
| 1.1. Assédio Moral no Trabalho .....                           | 7         |
| 1.2. Caracterização do Assédio Moral.....                      | 9         |
| 1.3. Aspectos relevantes do Assédio Moral no Trabalho .....    | 10        |
| 1.4. Definições.....                                           | 12        |
| 1.5. Evolução dos estudos sobre o assédio moral.....           | 17        |
| 1.6. Direcções do Assédio Moral.....                           | 26        |
| 1.7. Os Sujeitos do Assédio Moral .....                        | 28        |
| 1.7.1. O Assediador .....                                      | 28        |
| 1.7.2. A Vítima .....                                          | 29        |
| 1.7.3. Os Espectadores.....                                    | 30        |
| 1.8. O porquê do silêncio dos trabalhadores.....               | 30        |
| 1.9. Consequências do assédio moral .....                      | 31        |
| 1.10. Enquadramento Legal.....                                 | 34        |
| 1.11. Procedimentos de Prevenção .....                         | 40        |
| <b>2. PARTE - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....</b>             | <b>44</b> |
| 2.1. Participantes .....                                       | 44        |
| 2.2. Instrumento de recolha de dados .....                     | 49        |
| 2.3. Procedimentos .....                                       | 52        |
| <b>3. PARTE - CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b> | <b>53</b> |
| 3.1. Análise dos Dados Obtidos .....                           | 53        |
| 3.1.1. Ataques laborais .....                                  | 55        |
| 3.1.2. Ataques às relações sociais.....                        | 57        |
| 3.1.3. Ataques físicos.....                                    | 59        |
| 3.1.4. Ataques verbais .....                                   | 59        |
| 3.1.5. Ataques raciais, religiosos ou políticos .....          | 60        |
| 3.1.6. Ataques sexuais .....                                   | 61        |

|        |                                                                  |            |
|--------|------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.   | Correlação entre as dimensões analisadas .....                   | 61         |
| 3.3.   | Percepção das origens e consequências do Assédio .....           | 62         |
| 3.3.1. | Origem dos comportamentos.....                                   | 62         |
| 3.3.2. | Afectação do trabalho .....                                      | 63         |
| 3.3.3. | Sintomas Referidos.....                                          | 63         |
| 3.3.4. | Reacção às 'agressões' .....                                     | 64         |
| 3.4.   | Duração e comportamentos da envolvente .....                     | 65         |
| 3.4.1. | Duração do assédio .....                                         | 65         |
| 3.4.2. | Comportamento dos responsáveis da organização .....              | 65         |
| 3.4.3. | Comportamento dos colegas.....                                   | 65         |
| 3.4.4. | Apoio recebido .....                                             | 66         |
| 3.5.   | Testemunhos .....                                                | 66         |
| 3.5.1. | A interpretação dos assediados sobre a origem dos problemas..... | 67         |
| 3.5.2. | Descrição da situação actual.....                                | 67         |
| 3.6.   | Análise e discussão dos dados Obtidos .....                      | 68         |
|        | <b>CONCLUSÕES .....</b>                                          | <b>74</b>  |
|        | <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                          | <b>77</b>  |
|        | <b>APENDICES.....</b>                                            | <b>81</b>  |
|        | <b>ANEXOS.....</b>                                               | <b>107</b> |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|               |                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | Pág.                                                                                         |
| Gráfico nº 1  | Percentagem trabalhadores vítimas de assédio moral,<br>por Estado-membro da EU - 2000.....23 |
| Gráfico nº 2  | Caracterização da Amostra.....44                                                             |
| Gráfico nº 3  | Sexo/Sector de Actividade.....45                                                             |
| Gráfico nº 4  | Nível Etário .....45                                                                         |
| Gráfico nº 5  | Estado Civil .....45                                                                         |
| Gráfico nº 6  | Local de Trabalho.....46                                                                     |
| Gráfico nº 7  | Funções.....46                                                                               |
| Gráfico nº 8  | Habilitações Literárias.....46                                                               |
| Gráfico nº 9  | Tipo de Contrato/Sexo.....47                                                                 |
| Gráfico nº 10 | Número de horas de trabalho p/dia.....47                                                     |
| Gráfico nº 11 | Nível de Antiguidade.....47                                                                  |
| Gráfico nº 12 | Nível de Antiguidade/Tipo de Organização .....48                                             |
| Gráfico nº 13 | Área de Actividade .....48                                                                   |
| Gráfico nº 14 | Média e Desvio-padrão das pontuações por dimensão de análise.....54                          |
| Gráfico nº 15 | Média e Desvio-padrão das pontuações do conjunto das dimensões em<br>análise .....55         |

## ÍNDICE DE QUADROS

|                                                         | Pág. |
|---------------------------------------------------------|------|
| Quadro nº 1 Principais estudos sobre Assédio Moral..... | 17   |
| Quadro nº 2 Os sentidos do Mobbing.....                 | 26   |

## ÍNDICE DE TABELAS

|                                                                           | Pág. |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| Tabela nº 1 Reacção das vítimas de opressão no ambiente de trabalho ..... | 20   |
| Tabela nº 2 Caracterização do Questionário.....                           | 49   |
| Tabela nº 3 Correlação subescalas.....                                    | 61   |

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

- ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho
- AMT - Assédio Moral no Trabalho
- CAE - Código Actividade Económica
- HST - Higiene e Segurança no Trabalho
- LIPT - Leymann Inventory of Psychological Terrorization
- QAM - Questionário sobre Assédio Moral
- OIT - Organização Internacional do Trabalho
- OMS - Organização Mundial de Saúde
- PTSD - Post-Traumatic Stress Disorder
- STJ - Supremo Tribunal de Justiça
- UE - União Europeia

## PREFÁCIO

Sendo o assédio moral relacionado com o trabalho uma matéria conhecida há imensos anos, só num passado recente é considerado como suficientemente importante para ser assunto digno para tratamento social e judicial.

Sabemos que o seu número conhecido, no presente é muito superior ao passado. Poder-se-á justificar este facto pela abertura do trabalho às mulheres (mais frequentemente assediadas), ao despertar da sociedade para esta problemática e ainda pela cobertura legal que esta matéria actualmente tem.

Sabemos também que este fenómeno é muito responsável por problemas sociais, económicos e pessoais. Um assediado irá sofrer certamente, mais tarde ou mais cedo de doença do foro psicológico ou psíquico. Por vezes com tradução física, o que irá condicionar francamente uma actividade profissional.

Surgirá a baixa produtividade, as ausências repetidas, a degradação progressiva do contexto social, das relações familiares, da autoestima, que poderão levar a uma auto suspensão da actividade profissional e um limite a um atentado contra a própria vida.

Não existindo um perfil psicológico tipo para o assediado, no entanto poderemos considerar a mulher com cerca de 50 anos de idade, com personalidade pouco vincada ou com pouca confiança nas suas capacidades profissionais, um alvo mais fácil para um assediador.

Quanto ao assediador existe um perfil psicológico definido. Por vezes, fora do seu local de trabalho, o assediador apresenta um comportamento social, completamente irrepreensível.

Pela importância que esta matéria do assédio moral nos locais de trabalho tem, pelo crescente número de casos dentro das organizações e pelas suas implicações no foro laboral, social, económico e pessoal, justifica em absoluto que seja desenvolvida e estudada para que, possamos ter uma sociedade mais justa e equilibrada.

*Francisco Loução, médico do trabalho*

## INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico e as consequentes mudanças no contexto sócio-organizacional exigem, cada vez mais, que as organizações aumentem a sua competitividade. A sua luta pela sobrevivência e sucesso no mercado globalizado em que vivemos, faz com que o ambiente de trabalho se torne hostil e desumano, tornando-se fundamental a existência de um clima agradável e propício a um bom desempenho profissional. Pelo contrário, um mau ambiente de trabalho, pode gerar situações propícias à ocorrência de assédio moral, que interferirá directa e de forma negativa nos resultados das organizações e no desempenho dos seus trabalhadores.

A presente investigação insere-se no âmbito do 1º Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho na Escola Superior de Ciências Empresariais de Setúbal. Aborda o tema do Assédio Moral nas Organizações do distrito de Setúbal.

Seleccionou-se este tema por se considerar que é um tema de grande interesse, pois remete a práticas de humilhações, perseguições e ameaças nos locais de trabalho, componentes de um processo de violência psicológica pondo em risco a saúde mental e até a vida dos trabalhadores. As atitudes hostis, agressões morais e psicológicas que expõem os trabalhadores a situações constrangedoras e humilhantes de forma prolongada, tem como fim, discriminar ou excluir as vítimas do ambiente de trabalho. O isolamento e recusa de comunicação, atentados contra a dignidade e o uso da violência verbal, física ou sexual – são uma das modalidades do assédio moral que constituem os meios pelos quais o agressor atinge as vítimas do assédio moral (Hirigoyen, 2001a).

O respeito à dignidade do ser humano deve, em qualquer relação, ter relevância primordial. Nota-se, porém, que nem sempre há esse respeito pelo bem-estar do próximo nas relações do dia-a-dia, incluindo as relações de trabalho. Factores como as diferenças hierárquicas, a disputa pelo poder e as razões económico-financeiras prevalecem, na maioria das vezes, nas relações de trabalho, provocando um clima de rivalidade, onde o assédio moral encontra um espaço enorme para prosperar.

O Assédio Moral é um tema muito complexo e muito difícil de ser abordado e estudado e temos plena convicção de que esta investigação é apenas uma contribuição sobre o assunto, ficando ainda muito para investigar e estudar futuramente.

Actualmente assiste-se cada vez mais à violência psicológica dentro das organizações, práticas que colocam muitas vezes em risco a vida dos trabalhadores. As atitudes hostis, as deficientes condições de trabalho, o isolamento, a recusa de comunicação, o esvaziamento / aumento de funções, podem constituir atentados contra a dignidade dos trabalhadores.

O uso da violência verbal, física ou sexual, constituem os meios pelos quais os agressores atingem as vítimas. A exposição dos trabalhadores a situações humilhantes, constrangedoras, repetitivas e prolongadas, durante as suas jornadas de trabalho e no exercício das suas funções, é muito comum dentro das nossas organizações. Essas experiências desagradáveis, verificam-se com maior frequência quando existem relações hierárquicas autoritárias, onde predominam condutas condenáveis, relacionamentos completamente desumanos, esquecendo a ética, dirigidos a um ou a vários subordinados, desestabilizando a relação das vítimas no ambiente de trabalho e com a organização, forçando-os, muitas vezes, a desistirem do emprego.

Face aos factos apresentados tivemos como principal motivação para a realização deste estudo, a experiência, como Técnica Superior, na ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho de Setúbal, onde somos procurados diariamente, por trabalhadores que pretendem informações relativas aos seus direitos laborais, e que na grande maioria das vezes, estão a ser violados pelas suas entidades patronais.

Derivou do facto de assistirmos diariamente ao sofrimento silencioso dos trabalhadores, o interesse e a decisão pelo estudo deste tema, para tentarmos perceber até que ponto este fenómeno é ou não praticado nas organizações do distrito de Setúbal, como se desenvolve, e como é tratado pelas entidades com competências para tal.

Daí decorre a pergunta de partida que serve de desencadeador deste trabalho: O que ocorre em termos de assédio moral nas organizações do distrito de Setúbal?

Diante das ponderações e da justificação do tema, torna-se necessário delimitar o problema a ser estudado, com o intuito de obter uma abordagem mais precisa e eficiente, formulando as seguintes sub-questões:

- Como caracterizar o assédio moral no trabalho na região de Setúbal?
- Qual a percepção dos trabalhadores sobre eventuais situações de assédio?
- Quem são os sujeitos deste fenómeno?
- O porquê do silêncio dos trabalhadores?
- Que tipo de apoios terão as vítimas?
- Como é que se comportarão os gestores e os colegas face ao problema?

Com base no conjunto de questões que consubstanciam a problemática deste trabalho definimos como objectivos deste trabalho os seguintes:

- Conhecer a percepção dos trabalhadores sobre eventuais situações de assédio;
- Caracterizar as características do assédio de que sejam alvo;
- Evidenciar a intensidade e frequência de condutas de assédio moral;
- Conhecer a relação entre as diferentes formas de assédio;
- Identificar as consequências do assédio para os trabalhadores;
- Especificar os tipos de apoio recebidos;
- Caracterizar o comportamento dos gestores e dos colegas face ao problema.

Relativamente à metodologia de investigação o presente estudo é de natureza aplicada, e transversal, uma vez que a obtenção de dados ocorreu durante uma “janela” temporal delimitada. Do ponto de vista dos objectivos consideramos que ela é de natureza exploratória, dado que visa proporcionar uma visão geral acerca do tema em análise, abrindo caminho para estudos complementares. No que se refere à forma de abordagem ela é predominantemente quantitativa, com base num inquérito por questionário.

Relativamente à estrutura de apresentação, o estudo será apresentado em três partes assim definidas:

Na primeira parte procederemos à revisão da literatura onde abordaremos os aspectos gerais ligados aos conceitos e ao desenvolvimento do assédio moral, especificando, quais são os processos do fenómeno e quem são os seus sujeitos, assim como as consequências, para os indivíduos, organizações e sociedade, o enquadramento legal e possíveis procedimentos de prevenção do fenómeno.

Na segunda parte é apresentada a metodologia de investigação, os participantes, e o instrumento de recolha de dados. Recolha esta, realizada através de questionário, distribuídos a 150 indivíduos em 5 organizações do distrito de Setúbal.

Na terceira parte procedemos à caracterização da amostra e respectiva análise dos resultados obtidos. Apresentamos também, em síntese, alguns testemunhos de trabalhadores vítimas de assédio, bem como a análise e discussão dos dados obtidos.

Finalmente apresentamos as Conclusões e as Referências bibliográficas utilizadas.

## 1. Parte - REVISÃO DA LITERATURA

### Considerações prévias

A violência moral no trabalho constitui um fenómeno internacional cada vez mais em ascensão, segundo levantamento recente da Organização Internacional do Trabalho (OIT) em diversos países desenvolvidos. A pesquisa aponta para distúrbios da saúde mental relacionado com as condições de trabalho em países como a Finlândia, Alemanha, Polónia, Reino Unido e Estados Unidos (Barreto, 2000).

As perspectivas são preocupantes para as próximas décadas, pois segundo a OIT e a Organização Mundial de Saúde (OMS), estas serão as décadas em que as depressões, angústias e outros danos psíquicos, relacionados com as novas políticas de gestão na organização de trabalho vão aumentar exponencialmente (Barreto, 2000).

A Comissão Europeia introduziu medidas tendentes a garantir a saúde e segurança dos trabalhadores. A Directiva 89/391 do Conselho contém as disposições básicas em matéria de saúde e segurança no trabalho e atribui às entidades patronais a responsabilidade de assegurar a saúde dos trabalhadores, impedindo que estes sejam prejudicados por motivos relacionados com o trabalho, inclusivamente em virtude de assédio moral.

Todos os Estados-Membros aplicaram já a referida directiva transpondo-a para a legislação nacional, tendo alguns definido linhas de orientação sobre a prevenção do assédio moral. De acordo com a abordagem adoptada na directiva, para eliminarem ou reduzirem o assédio moral, as entidades patronais deverão, consultando os trabalhadores e os seus representantes:

- Concentrar esforços para prevenir situações de assédio moral;
- Avaliar os riscos do assédio moral;
- Empreender as acções necessárias para prevenir os danos.

Neste quadro, o Parlamento Europeu, através da directiva 89/391 do Conselho Europeu:

*"Exorta os Estados-Membros, na perspectiva do combate ao assédio moral e sexual no local de trabalho, a analisarem e, eventualmente, completarem a sua legislação vigente nesta matéria, bem como a reverem e definirem de forma unificada a definição de assédio moral".*

E recomenda que:

Os Estados-Membros obriguem as empresas, os poderes públicos e os parceiros sociais a definirem políticas de prevenção eficazes; seja criado um sistema de troca de experiências; sejam definidos procedimentos destinados a resolver o problema do assédio moral no tocante às vítimas, assim como a evitar que este se repita; e seja incrementada a informação e a formação dos trabalhadores por conta de outrem, dos que exercem funções de chefia, dos parceiros sociais e dos médicos do trabalho, tanto no sector privado como no sector público.

De acordo com os estudos realizados no âmbito da OIT e pela OMS, as perspectivas para os próximos vinte anos são muito pessimistas no que concerne ao impacto psicológico nos trabalhadores das novas políticas de gestão na organização do trabalho vinculadas às políticas neoliberais. Nas organizações laborais o fenómeno do assédio moral tem vindo a agravar-se nos últimos anos (Rosier, 2009).

Segundo tal pesquisa, predominará nas relações de trabalho as depressões, o stress, angústias, desajustes familiares e outros danos psíquicos, denotando o dano ao meio ambiente laboral. A OIT detectou ainda a grave situação em que se encontram os milhares de trabalhadores que sofrem o ataque perverso do assédio moral. Estudos realizados na União Europeia explicitam que este afectará cerca de 8% dos trabalhadores, o que corresponde a 12 milhões de pessoas, que convivem com o tratamento tirânico de seus chefes (Schmidt, 2002).

Diversos factores têm contribuído para esse agravamento, num cenário macro e externo à organização, aos quais não será alheia a globalização e as políticas neo-liberais. Dentro da organização, ou seja num cenário micro, os factores atrás referidos também causam grandes instabilidades. O aumento da competitividade, produtividade e eficiência, assente em modelos de organização do trabalho e em condições laborais pouco eficazes, facilitam a degradação das condições de trabalho. A fim de manter a sua sobrevivência no mercado, a organização, muitas vezes, promove políticas imediatistas e pouco consistentes e geradoras de stress entre os seus membros. Este é um factor que, por norma, gera um mau ambiente de trabalho no qual, é fácil alastrar o flagelo do assédio moral.

Poderemos, então, colocar uma questão que julgamos pertinente:

- Não serão as mudanças na natureza do trabalho, neste mundo global, que favorecem o aumento das condutas de assédio moral?

Se considerarmos o que refere Hirigoyen (2002b) estas mudanças favorecem, efectivamente, a instalação deste tipo de condutas. Certo é que, se não existe um perfil psicológico, inequivocamente tipificado, das vítimas, existem incontestavelmente contextos profissionais nos quais os procedimentos de assédio moral podem alastrar com mais facilidade. De acordo com a autora, não são somente os meios em que predomina um nível elevado de stress e uma má organização, mas são sobretudo as práticas de gestão pouco claras, ou até francamente perversas, que representam como que uma autorização implícita para os comportamentos individuais perversos.

### 1.1. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Assédio moral e/ou violência moral no trabalho não são fenómenos novos. Pode-se dizer que são tão antigos quanto o trabalho. A novidade reside na intensificação, gravidade, amplitude e banalização do fenómeno, designadamente do assédio moral, e na abordagem que tenta esclarecer o nexos casual com a organização do trabalho e tratá-lo como não inerente ao trabalho.

Os estudos iniciais sobre hostilidade no ambiente do trabalho, sob a óptica organizacional, são atribuídos a Heinz Leymann, psicólogo do trabalho sueco, médico e pesquisador na área da psicologia no trabalho, responsável pela introdução do termo "mobbing" no universo do trabalho sueco na década de 80 do século passado. Outros termos usados: Harcèlement Moral (assédio moral) em França, Bullying (tiranizar) na Inglaterra, Mobbing (molestar) nos Estados Unidos, Assédio Moral ou Terror Psicológico no Brasil (Hirigoyen, 2002b; Barreto, 2000). Em Portugal, Mobbing ou Bulling são válidas, mas em questões jurídicas as agressões psicológicas no trabalho são designadas por Assédio Moral.

Em termos conceptuais, segundo Leymann (1990):

*"Assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho, por meio do estabelecimento de comunicações antiéticas (abusivas) que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega(s) desenvolve(m) contra um indivíduo que apresenta, como reacção, um quadro de adversidade física, psicológica e social duradoura".*

De acordo com Hirigoyen (2002b:65), o assédio moral *"é um fenómeno destruidor do ambiente de trabalho, não só diminuindo a produtividade, como também favorecendo o absentismo, devido aos desgastes psicológicos que provoca"* e *"existe em toda a parte"* (Hirigoyen, 2002b:76).

Segundo Ferreira (2004:38-39), o Assédio Moral no Trabalho (AMT), foi inicialmente utilizado num sentido mais restrito, caracterizando apenas a humilhação do trabalhador. Actualmente, assume novas características, em termos de constrangimentos no trabalho, como por exemplo: supervisão excessiva, críticas desnecessárias, diminuição de tarefas, sonegação de informações, repetidas perseguições e isolamento na actividade laboral.

Múltiplas investigações evidenciam que o AMT provoca a deterioração do ambiente de trabalho, diminuição da produtividade, ou aumento excessivo de trabalho, originando muitas vezes acidentes de trabalho, sem que se efectue com a celeridade devida, diagnósticos deste tipo de ocorrências, ou seja analisado o porquê da ocorrência destes acidentes, que acabam por provocar danos profundos à saúde física e psicológica do trabalhador assediado e que muitas vezes não tem reparação (Hirigoyen, 2001a; Barreto, 2000; Freitas, 2001).

De acordo com Hirigoyen (2002a:26) e Barreto (2000:148) na maioria dos casos os trabalhadores não têm coragem de denunciar, nem de falar sobre o assunto, o que facilita as condições para a proliferação de vítimas de assédio.

Devido a este tipo de comportamento, as entidades competentes ficam limitadas na sua actuação, designadamente em Portugal, onde parece existir uma ausência de consciência generalizada sobre esta realidade. Esta situação poderá resultar de insuficiente divulgação do problema, fazendo com que não exista nenhuma regulamentação formal sobre os riscos psicossociais, no geral, que integrem, no seu conjunto, o assédio moral no trabalho, em particular. Todavia a problemática do assédio moral no trabalho, foi pela primeira vez consagrada na legislação Portuguesa através do anterior Código do Trabalho<sup>1</sup> e posteriormente na sua revisão efectuada pela Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro. Registamos o facto, mas reconhecemos as limitações legislativas portuguesas quando comparadas com a de outros países, designadamente, da União Europeia.

<sup>1</sup> Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto

## 1.2. CARACTERIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

De acordo com Leymann (1996a) e Hirigoyen (2001a) para que se assinale a conduta como assédio moral, é necessário que esta conduta seja abusiva, degradante, de forma reiterada e consciente. As condutas podem manifestar-se através de palavras, comportamentos ou actos, que possam ofender a dignidade, com prejuízos para a integridade psíquica e física do trabalhador. No ambiente de trabalho, o assédio moral pode acontecer a qualquer trabalhador e em qualquer momento, do seu percurso profissional. Caracteriza-se essencialmente pela degradação deliberada das condições de trabalho, com prejuízo efectivo, quer para o trabalhador quer para a organização.

Leymann (1984) apud Guedes (2003) refere que todas as condutas de natureza assediadora envolvem alguma forma de violência. De entre as várias condutas contam-se o isolamento da vítima, a qual é escolhida e isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante dos pares. Estes, com medo do desemprego e da vergonha de virem também a ser humilhados, rompem os laços afectivos com as vítimas e, frequentemente, pactuam com as acções do agressor no ambiente de trabalho, de modo a evitar que eles próprios sejam penalizados, instaurando assim um “pacto da tolerância e do silêncio” colectivo, enquanto as vítimas vão gradualmente ficando mais fragilizadas e perdendo a sua autoestima.

Alguns exemplos de assédio moral no ambiente do trabalho são a recusa da comunicação directa, a desqualificação, o descrédito, o isolamento, a obrigatoriedade da falta de trabalho, o vexame, o induzir ao erro, a mentira, o desprezo, o abuso de poder, a rivalidade, o silêncio da organização na resolução do problema. Estes exemplos tratam de problemas que ferem os sentimentos e a dignidade dos trabalhadores, e geram a perda de confiança que os mesmos depositavam na organização, hierarquia ou colegas.

A vítima passa a sofrer com o stress e a ansiedade combinado com um sentimento de impotência e humilhação. Destes prejuízos decorrem perturbações físicas: cansaço, nervosismo, distúrbios do sono, enxaqueca, distúrbios digestivos, dores na coluna, etc. Estas perturbações seriam uma autodefesa do organismo e a tentativa de a pessoa se adaptar para enfrentar a situação. A longo prazo, as consequências agravam-se levando a um aumento de ansiedade, perturbações psicossomáticas, ou a um estado depressivo.

Alguns distúrbios diagnosticados nas vítimas do assédio moral em estado mais avançado produzem consequências fisiológicas ocasionando problemas digestivos (gastrites, colites, úlceras de estômago), ganho ou perda de peso, doenças cardiovasculares, doenças de pele, etc. Verifica-se actualmente que o simples trabalho com a garantia de retribuição ao trabalhador é incapaz de preservar a dignidade nas relações laborais.

O reconhecimento do assédio moral faz-se a partir da análise da vítima no ambiente organizacional. É importante frisar que o assédio moral é sempre uma conduta imoral, repetida e frequente que um sujeito perverso aplica à pessoa que ele quer vitimizar.

## 1.3. ASPECTOS RELEVANTES DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Actualmente, as altas taxas de desemprego que se verificam, não só no nosso país como em todo o mundo, reflectem a instabilidade económica que se vive. A competição da sociedade em que vivemos torna as pessoas cada vez mais inseguras relativamente à instabilidade que se vive no mercado de emprego. Paralelamente vivemos numa sociedade em que a “exigência social do sucesso” parece ser uma constante. Em consequência disso, as tensões e a conflituosidade aumentam, por causas de vária natureza, designadamente as que se prendem com diferenças individuais, sejam elas quais forem, étnicas, sociais, políticas ou psicológicas e que tornam o ambiente de trabalho num local de marginalização e de discriminação.

Para complicar ainda mais, o contexto económico actual, favorece a procura desenfreada do lucro, sem precedentes, em termos de extensão, na nossa história. Esta situação conduz, conforme referido, a uma competitividade desenfreada, à procura constante da superação individual e colectiva, com a crescente pressão para a obtenção de mais e mais resultados. Os quais visam, em última análise, o aumento da produtividade ao menor custo. O local de trabalho torna-se um local de stress pela manutenção dos postos de trabalho, aumentando as oportunidades de assédio moral e gerando um maior distanciamento entre as pessoas dentro das organizações. O fenómeno é uma prática corrente, maléfica, capaz de determinar explosões de ódio e insatisfação, provocando situações desesperadas, com riscos ou perdas de vidas. Sendo o ambiente de trabalho um local de encontros e, interacção com outros indivíduos, relações profissionais e interpessoais, este muitas vezes passa a ser influenciado por indivíduos perversos e sem escrúpulos, que pretendem tão só,

minar os outros, apenas com o objectivo de ascenderem na carreira profissional, ou apenas para ver os outros sofrer.

É no quadro desta realidade que actualmente na Europa já se discutem projectos e promulga legislação a favor das vítimas de assédio, com grandes penalizações para os assediadores (OSHA, 2002).

Os casos de discriminação no emprego continuam a crescer em Portugal. É pelo menos isso que demonstram os últimos dados da ACT, sobretudo contra as mulheres: as inspecções e queixas por discriminação laboral feminina duplicaram em 2009, em relação ao ano anterior. Só em 2009, a ACT realizou 4859 inspecções por suspeitas de discriminação em várias instituições e empresas, contra as 4804 desenvolvidas no ano anterior. Destas, 280 tiveram como alvo situações de tratamento diferenciado por género, mais do dobro do que no ano anterior (139) (Ribeiro, 2010).

De acordo com as mesmas fontes, em Portugal, nos últimos três anos, a ACT recebeu 913 queixas de assédio moral no trabalho, tendo instaurado 206 autos. Na apreciação do anterior Inspector - Geral do Trabalho, Dr. Paulo Morgado de Carvalho, estas situações tem tendência a agravar-se com a crise económica.

Procurando agora identificar o impacto que estas situações têm tido nos tribunais, observámos que, no nosso país, os Tribunais Superiores emitiram já algumas decisões jurisprudenciais acerca do assédio moral no local de trabalho.

Entre eles destaca-se o seguinte acórdão, que pelo seu valor simbólico e potencial impacto noutros processos passamos a citar um extracto:

“No domínio anterior do Código de Trabalho, embora faltasse uma disposição expressa que consagrasse o dever de ocupação efectiva do trabalhador, várias normas da ordem jurídica portuguesa permitiam justificar a sua existência, como era admitido na jurisprudência e doutrina, dever esse que configurava um verdadeiro dever de prestação por parte do empregador e se traduzia na exigência de ser dada ao trabalhador a oportunidade de exercer efectivamente e sem qualquer dificuldades ou obstáculos a actividade contratada. Tendo-se provado que o empregador, desde 1992 e até á reforma do autor, não lhe deu qualquer ordem, instrução, orientação ou directiva, nem lhe atribuiu

qualquer função, tarefa ou responsabilidade, mantendo-o apenas nominalmente ao serviço, configura-se uma violação culposa do dever de ocupação do trabalhador”<sup>2</sup>.

#### 1.4. DEFINIÇÕES

Não existe uma definição única de assédio moral na literatura da especialidade. A título de exemplo, refere-se a definição seguinte:

*Por assédio moral no local de trabalho entende-se um comportamento injustificado e continuado para com um trabalhador ou grupo de trabalhadores, susceptível de constituir um risco para a saúde e segurança (OSHA, 2002).*

De acordo com os autores, desta definição: "comportamento injustificado" significa o comportamento que, de acordo com o senso comum, e tendo em consideração as circunstâncias, é susceptível de vitimizar, humilhar, ameaçar ou comprometer a autoestima e a autoconfiança de uma pessoa; Esse "comportamento injustificado" abrange todos os actos praticados por indivíduos ou por um grupo de indivíduos.

Neste contexto, um sistema de trabalho pode ser usado como meio de vitimização, humilhação, ameaça ou diminuição da autoestima; Quanto ao "risco para a saúde e segurança" ele abrangerá os riscos para a saúde mental ou física do trabalhador; O assédio moral envolve, frequentemente, o uso indevido ou o abuso de poder, em situações em que as pessoas visadas têm dificuldade em defender-se (OSHA, 2002).

Assédio, diz o Grande Dicionário da Língua Portuguesa<sup>3</sup> significa, “envolvimento, perseguição, ataque cerrado ou insistência, teimosia, impertinência, junto de alguém”.

Em contexto de trabalho, o assédio pode apresentar duas variantes: o assédio moral e o assédio sexual.

O actual código do trabalho Português<sup>4</sup>, no seu artigo 29º nº 1, define assédio moral em geral aplicando este conceito genérico, quer ao assédio moral, quer ao assédio sexual, definindo-o como:

<sup>2</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ); Relator: Pinto Hespanhol; Processo: 0950156; Data: 07-05-2009; Assunto: Violação do dever de ocupação efectiva

<sup>3</sup> Machado (1981)

<sup>4</sup> Lei nº7/2009, de 12 de Fevereiro

*O comportamento indesejado nomeadamente o baseado em factor de discriminação praticado aquando do acesso ao emprego ou do próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil ou degradante, ou destabilizador.*

O assédio sexual é igualmente um risco, embora com algumas especificidades relativamente ao assédio moral. Tal como o assédio moral, também o assédio sexual não é um fenómeno novo. Nova é a sua intensidade e a sua gravidade enquanto risco emergente do trabalho. Todavia, em anos recentes tem havido uma maior sensibilização para este fenómeno e para a necessidade da sua prevenção.

A Recomendação da Comunidade Europeia nº 92/131, de 27 de Novembro de 1991, relativo á dignidade da mulher e do homem no trabalho, refere o seguinte a propósito do assédio sexual:

*A conduta de natureza sexual ou outros comportamentos baseados no sexo que afectam a dignidade da mulher e do homem no trabalho, incluindo a conduta de superiores e colegas, é inaceitável quando a referida conduta é indesejada, irrazoável e ofensiva para a pessoa que é objecto da mesma. A negação ou a submissão de uma pessoa a tal conduta por parte de empresários ou trabalhadores (incluindo os superiores hierárquicos e os colegas) quando utilizada de forma explícita ou implícita, como base para uma decisão que tenha efeitos sobre o acesso dessa pessoa à formação profissional e ao emprego, à continuação do mesmo, ao salário ou quaisquer outras decisões relativas ao trabalho, cria um ambiente de trabalho intimidativo, hostil e humilhante para a pessoa que é objecto da mesma. Tal conduta pode ser, em determinadas circunstâncias, contrária ao princípio da igualdade de tratamento.*

O nº 2 do artigo 29º, do código do trabalho<sup>5</sup>, refere que, constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob a forma verbal, não verbal ou física, com objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador, de acordo com o nº 1 do mesmo artigo.

<sup>5</sup> Lei nº7/2009, de 12 de Fevereiro

O assédio sexual consiste portanto numa negação ao direito fundamental da dignidade humana e boa fé nas relações de trabalho. Para que fique caracterizado o assédio sexual deve haver a presença de dois elementos comuns: práticas materialmente repreensíveis e práticas realizadas com o objectivo de obter benefício de natureza sexual. Os elementos materialmente repreensíveis são os insultos e injúrias com conotação sexual, as palavras humilhantes, as ameaças verbais relacionadas com esse objectivo, bem como, as sanções disciplinares ou promoções com chantagem. As práticas com objectivo de obter benefícios de natureza sexual devem ser analisadas conforme a vontade do autor. Este deve ter a intenção de provocar ou incitar o desejo sexual da outra. Deve haver uma provocação com finalidade sexual. O assédio sexual conduz, com alguma frequência, ao assédio moral.

O assédio moral no trabalho, é uma conduta imoral, de natureza interpessoal, imposta por um sujeito sobre outro. Os contextos sociais de trabalho de muitas organizações, ao longo da história, parecem ter favorecido um clima de alguma permissividade face a este tipo de condutas. Com efeito, e conforme referido, só nas últimas décadas é que o assédio moral tem vindo a ser identificado como uma transgressão que atormenta e deprecia as relações humanas no ambiente de trabalho. O sociólogo italiano De Masi (2000:210) comenta assim as condições de trabalho nas empresas:

*(...) em muitas empresas reina um clima de indiferença ou suspeita recíprocas, e muito medo. Mas, mesmo quando as direcções se esforçam para criar uma atmosfera colaborativa, quase sempre o convívio tem um ar artificial, forçado, as festas de trabalho e as reuniões são sempre um pouco tristes e patéticas. As panelinhas, as alianças, o bando de lambe-botas são sempre grupos minados pela desconfiança, pela transitoriedade e pelo carreirismo. Muitos passam a vida inteira como unha e carne com os chefes e colegas de trabalho, sem abdicar do tratamento formal só por uma questão de compostura, exigida pela hierarquia e pelo clima de impessoalidade impostos pela empresa. E não são raros os casos quando alguém se torna alvo de perseguições, bodes expiatórios.*

Desde o início, os investigadores não produziram uma definição única deste fenómeno, designadamente porque ele pode ser analisado sob vários ângulos, relacionado com o conhecimento científico, nomeadamente: psicologia, medicina, sociologia, direito, etc.,

porém toma-se emprestado o conceito Hirigoyen (2002a:14-15) que define assédio moral no trabalho como:

*(...) qualquer conduta abusiva (palavra, gesto, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando o seu emprego ou degradando o clima de trabalho.*

A maioria da jurisprudência existente faz expressa remissão ao conceito desta investigadora.

O assédio moral no trabalho é considerado como a exposição de trabalhadores a situações humilhantes e vexatórias, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho. Os “abusadores” podem ser superiores hierárquicos ou mesmo colegas de trabalho, interferindo na vida do assediado de modo directo, comprometendo sua identidade, dignidade, relações afectivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laboral, desemprego ou mesmo a morte, constituindo um risco invisível, porém concreto nas relações e condições de trabalho (Rufino, 2006).

É importante reter que o assédio moral no trabalho é um comportamento reiterado, consciente, sistemático, prolongado no tempo, visando em última análise pôr em causa a capacidade da vítima (colega ou subordinado) para se manter no seu emprego e cumprir as suas obrigações profissionais. É “uma violência em pequenos golpes”, a conta gotas, que passa muitas vezes despercebida, mas é muito destruidora: “é o efeito cumulativo de microtraumatismos frequentes e repetidos que constitui a agressão” (Hirigoyen, 2002a:15).

O assédio moral configura-se pela utilização táctica de ataques repetitivos sobre outrem, com o intuito de destabilizá-lo emocionalmente ou com o intuito de alcançar determinados objectivos da organização. Se por um lado o objectivo pode ser apenas, a perseguição de uma pessoa específica, com o objectivo da sua saída dos quadros da organização, o assédio também ocorre derivado ao abuso do direito do empregador ao exercer o seu poder directivo ou disciplinar: as medidas empregadas têm somente a finalidade de deteriorar, intencionalmente, as condições em que o trabalhador desenvolve o seu trabalho, perante

ameaças constantes e diversas, particularmente de desemprego, vendo-se assim obrigado a atingir metas que lhe são sorrateiramente impostas, ferindo e diminuindo a sua autoestima.

Outra forma de assédio moral é distinguida quando as agressões ocorrem por parte dos colegas, denominado como assédio horizontal. Neste caso, as perseguições são desencadeadas e realizadas pelos próprios colegas do mesmo nível hierárquico. São motivadas por factores como competição por um mesmo cargo ou promoção, sentimento de inveja em relação a alguém que tem algo que os demais não têm, dificuldade em conviver com a diferença (mulheres, homossexuais, negros...), inimizades oriundas de histórias pessoais entre colegas. Este tipo de assédio pode ser praticado tanto individual como colectivamente (Guedes, 2003).

O desencadeamento do assédio moral entre colegas de trabalho também pode estar relacionado com modelos de gestão que designaríamos de perversa, em que os trabalhadores são tratados como meros objectos, enquanto são necessários ou enquanto são muito produtivos. Quando não produzem o desejado, a empresa procura uma maneira de se livrar deles, no caso, promovendo situação de rivalidade que conduzem à desestruturação e à autodestruição individual e/ou colectiva.

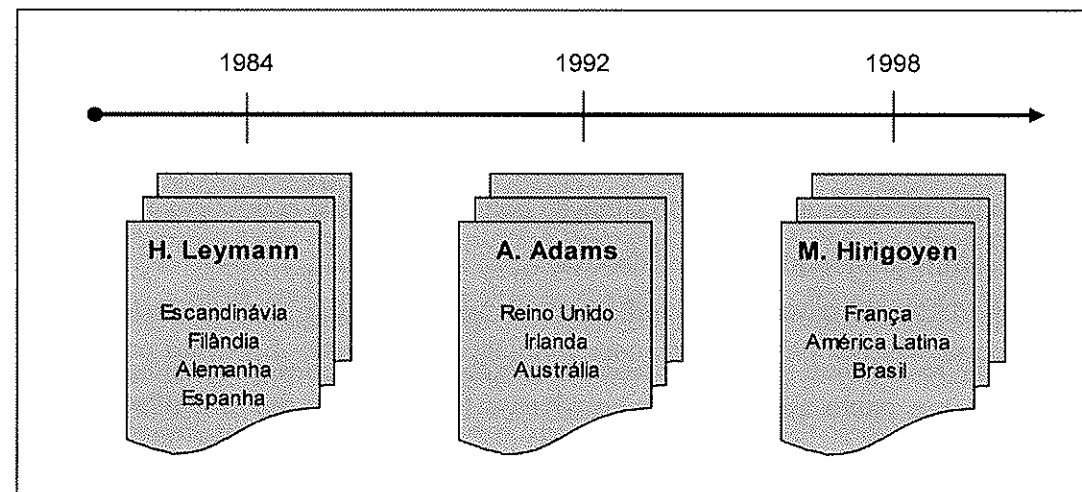
Este tipo de assédio parece estar, com frequência, associado à pressão para produzir com qualidade e a baixo custo e pode envolver a manipulação dos trabalhadores através do medo. Com o enraizamento e a disseminação do medo no ambiente de trabalho, reforçam-se actos individualistas e aumenta a tolerância a práticas autoritárias no interior das organizações. O medo de ficar desempregado favorece a submissão e o fortalecimento da tirania.

Uma outra forma de violência moral, mas que ocorre com frequência muito menor, é o chamado assédio ascendente. É quando a agressão é direccionada dos subordinados para o superior hierárquico. A agressão de baixo para cima pode dar-se quando um colega é promovido sem que os demais tenham sido consultados, ou ainda, quando há a contratação de uma nova pessoa, cujo estilo e métodos não são aprovados pelos subordinados, os quais consideram que esta não possui capacidade para desempenhar tal função. Também acontece derivado de sentimentos de vingança e retaliação dos subordinados face às chefias.

### 1.5. EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS SOBRE O ASSÉDIO MORAL

O assédio moral no trabalho é um fenómeno generalizado. O termo assédio moral foi empregado pela primeira vez pelo famoso etnólogo Heinz Lorenz, ao definir o comportamento de certos animais que circundavam ameaçadoramente outro membro do grupo, provocando a sua fuga por medo de um ataque (Rufino, 2006:21).

Um estudo pioneiro, surge na década de 1970, efectuado pelo psiquiatra americano Carroll Brodsky (1976) denominado "The Harassed Worker", a partir de entrevistas a diversos trabalhadores que alegaram sofrer de maus tratos no ambiente de trabalho. Na época este estudo não teve grande repercussão. Os estudos mundiais sobre o assédio moral, só se tornaram objecto de pesquisas científicas, mais de uma década depois e, foram influenciados, essencialmente, por três pesquisadores, conforme o quadro seguinte:



Quadro nº 1 – Principais estudos sobre Assédio Moral

Os estudos sobre assédio moral começaram com o psicólogo alemão Heinz Leymann no início da década de 1980 na Suécia. Este pesquisador analisou 64 pacientes de uma clínica sueca de apoio psicológico que, após terem passado por situações de violência não-física dentro do trabalho, desenvolveram um quadro severo de PTSD - *Post-Traumatic Stress Disorder* (síndrome de stress pós-traumático). Em 1984 ele publicou, junto com Annelie Gustafsson, um artigo sobre esta problemática. Mais tarde, em 1990, Leymann apresentou no Congresso sobre Higiene e Segurança no Trabalho em Hamburgo um trabalho sobre assédio moral e em 1993 publicou, em alemão, um livro intitulado "Mobbing" que se tornou uma referência sobre o assunto. Em 1992, ele referiu que uma das consequências do assédio é que 95% das vítimas apresentavam um quadro de PTSD (Leymann e Gustafsson,

1996). Os estudos de Leymann influenciaram muitas pesquisas na Escandinávia e mais tarde noutros países da Europa. Analisando os desdobramentos da actuação de Leymann regista-se que as suas pesquisas conseguiram atrair bastante a atenção das autoridades da Suécia.

Além de ter identificado este fenómeno, que inaugurou o campo destes estudos, e de ter efectuado inúmeros estudos empíricos, Leymann criou uma ferramenta para analisar a incidência de assédio moral denominada LIPT - Leymann Inventory of Psychological Terrorization, que escrevia de maneira objectiva 45 actividades que seriam consideradas como actos de assédio moral. Esta ferramenta é ainda muito utilizada nas pesquisas actuais.

Um segundo momento crucial das pesquisas sobre assédio moral ocorreu no Reino Unido a partir de dois programas de rádio da BBC em 1992. Os programas "Um abuso de Poder" e "De quem é a culpa afinal?", sob a responsabilidade da jornalista inglesa Andrea Adams, a qual tinha sido vítima de uma situação de assédio moral.

Após estes programas, a jornalista recebeu inúmeras cartas de vítimas de assédio moral e, a partir daí, vários estudos foram conduzidos procurando compreender a gravidade e a extensão deste problema no Reino Unido (Lee, 2000). A jornalista colaborou com os sindicatos, ajudando as pesquisas de um grande sindicato inglês, designado Unison.

Andrea Adams criou uma fundação para o combate ao assédio moral através da divulgação de informações, esclarecimento aos trabalhadores e auxílio às vítimas. Faleceu em 1995, mas o seu trabalho continua a ser referência nas pesquisas feitas no Reino Unido, Irlanda e Austrália.

Outro momento relevante dos estudos sobre o assédio moral ocorreu na França, em Dezembro de 1998, com o lançamento do livro "Le Harcèlement moral: la violence perverse au quotidien", da autoria da psiquiatra e psicoterapeuta familiar Marie-France Hirigoyen, que se tornou rapidamente um bestseller, traduzido para diversos idiomas, inclusive para o português. Hirigoyen aborda a violência que acontece dentro de casa, entre o casal, e no trabalho, seja entre colegas ou entre chefe e subordinados. Este livro teve repercussão imediata, a autora recebeu inúmeras cartas de vítimas desta violência no

trabalho e acabou lançando, em 2001, um livro específico sobre assédio moral no trabalho chamado de “Le malaise dans le travail, harcèlement moral: démêler le vrai du faux” (Hirigoyen, 2001b), baseado numa pesquisa na França, através de um inquérito por questionário postal<sup>6</sup>, a uma população conhecida de 350 alegadas vítimas de assédio moral no local de trabalho, e que resultou em 193 respostas de vítimas de assédio moral, identificando o perfil do indivíduo mais exposto (Hirigoyen, 2002a:83-93):

- É mulher (70%);
- Está na faixa etária dos 46 aos 55 anos (43%);
- Trabalha no sector dos serviços: sobretudo em gestão, contabilidade e funções administrativas (26%); saúde (9%); ensino (9%); balcão, recolha de dados, centrais telefónicas, secretariado (9%); pesquisa, investigação, métodos, informática (9%); comércio, vendas, funções técnico-comerciais (9%).

As motivações que estão por detrás desta forma de violência são as mais diversas, desde a competição (entre colegas) à tentativa de despedimento (por parte do empregador) ou até de silenciamento (no caso, por exemplo, dos delegados sindicais). Os resultados do inquérito também demonstram que em 186 casos o assédio teve como origem a hierarquia (58%); os superiores hierárquicos e colegas (29%); os colegas (12%); e até de um subordinado (1%) (Hirigoyen, 2002a:98).

A autora baseou-se na sua experiência clínica para expor detalhes dessas ocorrências. Estes livros incendiaram o debate sobre o assédio em muitos países, influenciando particularmente pesquisadores em França e noutros países europeus e da América Latina.

Estes três pesquisadores, cada um em seu tempo e no seu país, dentro de uma área de influência específica, foram fundamentais nos debates e nas pesquisas de outros pesquisadores por todo o mundo. Assim, Leymann influenciou particularmente o governo, Andrea Adams envolveu os sindicatos e Hirigoyen trouxe o tema para toda a sociedade. Cada um deles forma um pilar das pesquisas sobre este assunto e lançou sementes para que o tema ganhasse repercussão mundial.

<sup>6</sup> <http://hirigoyen.free.fr/questionnaire.pdf> (20.01.2009)

Já no início deste século, em Maio de 2000, a médica do trabalho Margarida Barreto na sua tese de mestrado em Psicologia Social denominada “Uma jornada de humilhações”, apresenta os resultados da sua pesquisa realizada no Brasil, entre Março de 1996 e Julho 1998, onde efectuou entrevistas a 2.072 pessoas (1.311 homens e 761 mulheres).

Realizada junto ao Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Químicas, Plásticas, Farmacêuticas e Similares de São Paulo, abrangeu trabalhadores de 97 grandes e médias empresas, incluindo multinacionais. Do resultado dessa amostra, 42% (494 mulheres e 376 homens) relataram experiências de humilhações, constrangimentos e situações vexatórias repetitivas no local de trabalho. Na tabela nº 1 apresentamos as tendências de cada sexo quanto aos sintomas referidos pelas vítimas de assédio.

**Tabela nº 1-Reacção das vítimas de opressão no ambiente de trabalho**

| Sintomas                        | Porcentagem |        |
|---------------------------------|-------------|--------|
|                                 | Mulheres    | Homens |
| Crises de choro                 | 100,0       | -      |
| Dores generalizadas             | 80,0        | 80,0   |
| Palpitações, tremores           | 80,0        | 40,0   |
| Sentimento de inutilidade       | 72,0        | 40,0   |
| Insónia ou sonolência excessiva | 69,6        | 63,6   |
| Depressão                       | 60,0        | 70,0   |
| Diminuição da libido            | 60,0        | 15,0   |
| Sede de vingança                | 50,0        | 100,0  |
| Aumento da pressão arterial     | 40,0        | 51,6   |
| Dor de cabeça                   | 40,0        | 33,2   |
| Distúrbios digestivos           | 40,0        | 15,0   |
| Tonturas                        | 22,3        | 3,2    |
| Ideia de suicídio               | 16,2        | 100,0  |
| Falta de apetite                | 13,6        | 2,1    |
| Falta de ar                     | 10,0        | 30,0   |
| Passa a beber                   | 5,0         | 63,0   |
| Tentativa de suicídio           | -           | 18,3   |

Fonte: BARRETO (2000)

A autora, com base nos resultados obtidos, denuncia a falta de compromisso das empresas para com a saúde e qualidade de vida de seus trabalhadores:

*“aqueles que adoecem no e do trabalho são demitidos, aumentando o contingente de adoecidos e marginalizados do processo produtivo, dos bens de*

*consumo e serviços da sociedade. Como vítimas, passam a responsáveis*" (Barreto, 2000:93).

Barreto refere o medo como permanente no ambiente organizacional, em razão do clima de incertezas promovido pela situação de doença e humilhação.

O medo, presente em todas as instâncias, reprime toda e qualquer iniciativa de defesa da dignidade quando o emprego está em jogo. Consequentemente, e de acordo com a autora torna-se mais difícil a recuperação, facto esse agravado quando não se encontra ajuda nos profissionais que, pressupõe-se, deveriam promover apoio, como médicos e psicólogos (Barreto, 2000).

Refere Barreto (2000:242) que: *"quando o homem prefere a morte à perda da dignidade, se percebe muito bem como saúde, trabalho, emoções, ética e significado social se configuram num mesmo acto, revelando a patogenicidade da humilhação"*.

Conclui a autora que o assédio moral, ou tortura psicológica, se transformou num problema de saúde pública, cuja violência apresenta contornos subtis, sendo a coação, a humilhação e o constrangimento situações que muitas vezes nem são percebidas pelas próprias vítimas como actos de violência. Este fenómeno provoca, segundo Barreto, danos à identidade e à dignidade do trabalhador, aumentando a ocorrência de distúrbios mentais e psíquicos. Considera ainda que, a 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"* Barreto (2003a:188).

De acordo com ILO (2000) a OIT em 1998, estimou uma prevalência de assédio moral de 5,0% na Europa, aumentando, apenas após um ano, essa estimativa para 7,0%.

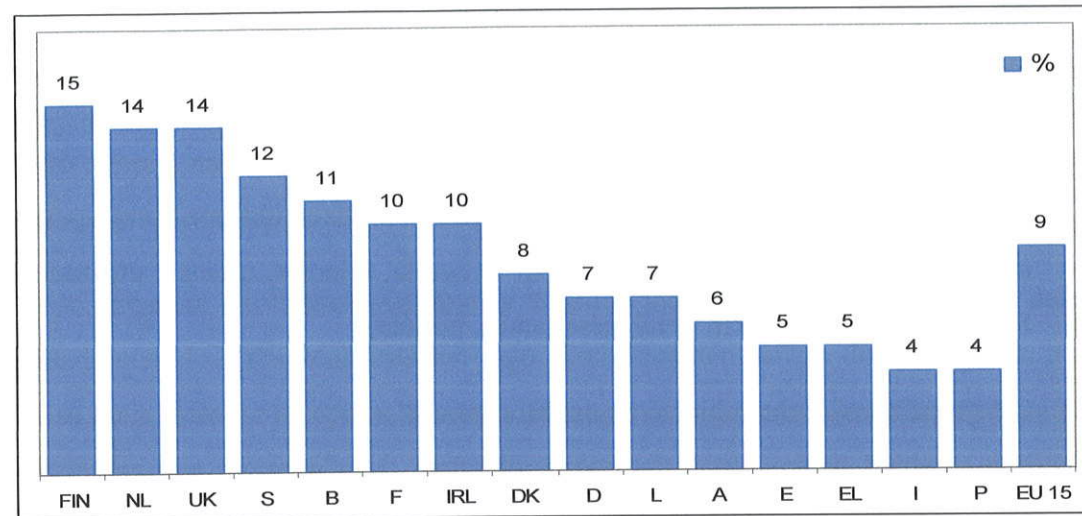
Com base nos resultados do III Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho, realizado em 2000, pela Fundação Europeia, a uma amostra de cerca de 21.500 trabalhadores, representativa da população trabalhadora dos então 15 Estados-Membros da União Europeia (N= 159 milhões) (Paoli e Merllié, 2001):

- ✓ 2% (3 milhões) estavam sujeitos a **violência física**, exercida por superiores hierárquicos, colegas de trabalho ou outras pessoas habitualmente presentes no local de trabalho (por exemplo, pessoal de segurança);
- ✓ 4% (6 milhões) foram vítimas de **violência física**, exercida por outras pessoas exteriores ao seu local de trabalho (por exemplo, clientes, utentes, utilizadores, fornecedores, público em geral, assaltantes, polícia);
- ✓ 2% (3 milhões) foram objecto de **assédio sexual**;
- ✓ 9% (13 milhões) terão sido alvos de acções de **intimidação**;
- ✓ Finalmente, cerca de 7% foram objecto de **discriminação** em função da idade (3%), do sexo (2%), do grupo étnico (1%) ou de outra condição como a doença crónica ou a deficiência (1%).

A partir destes dados pode estimar-se uma proporção de 3 casos de violência verbal para 1 caso de violência física. Extrapolando para o universo da população trabalhadora da União Europeia em 2000 (N=159 milhões), poderíamos ter 6% (9 milhões) de trabalhadores vítimas de violência física, e 18% (27 milhões) de vítimas de violência verbal (incluindo assédio e discriminação).

Comparando os resultados dos inquéritos realizados em 1995 (Paoli, 1997) e em 2000 (Paoli e Merllié, 2001), II e III inquérito europeu sobre as condições de trabalho, verifica-se que o problema da violência no trabalho persiste, sob as suas diferentes formas (violência física, assédio sexual, assédio moral ou intimidação, discriminação e segregação vertical), conforme anexo1.

As diferenças entre países (em alguns casos acentuadas, conforme se pode verificar no gráfico nº 1, 15% na Finlândia, 4% em Portugal e na Itália) serão muito provavelmente devidas a diferenças de atitude face a estas questões e ao facto de serem ou não objecto de debate público, como acontece na Europa do Norte.



**Gráfico n° 1 - Percentagem trabalhadores vítimas de assédio moral, por Estado-membro da UE - 2000 (Paoli e Marlié, 2001)**

Ainda de acordo com o III Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho (Paoli e Marlié, 2001), pode dizer-se que:

- O **assédio sexual** verifica-se sobretudo no sector hoteleiro e de restauração (6%); atinge particularmente as mulheres (4%) bem como os trabalhadores, de ambos os sexos, com formas de emprego mais precárias (por exemplo, trabalho temporário em regime de *outsourcing*: 4%);
- A **violência física**, praticada por pessoas exteriores ao local de trabalho (por exemplo, utentes, clientes), é maior na administração pública (6%) e no sector do comércio (5%);
- O **assédio moral** (*intimidation and bullying*) que atinge 9% (13 milhões) dos trabalhadores da União Europeia, é maior no sector de serviços: 14% na administração pública, 13% nos hotéis e restaurantes, e 12% noutros serviços;
- Os trabalhadores de serviços e de vendas (13%) são os mais afectados pelo assédio moral; as mulheres (10%) estão mais expostas do que os homens (8%).

Segundo Di Martino (2000) apud Graça (2004), um estudo sueco, de meados da década de 1990, aponta como grupos mais expostos à violência os grupos profissionais ligados aos seguintes sectores: serviços de saúde (24%); serviços sociais (23%); ensino (7%);

transportes (7%); banca (7%); correios (7%); polícia (5%); comércio a retalho (4%); e creches/jardins-de-infância (4%).

No Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (IV), realizado em Setembro/Outubro de 2005, pela Fundação Europeia, a cerca de 30.000 trabalhadores em 31 países (os 25 Estados-Membros da UE, Bulgária e Roménia, Turquia, Croácia, Noruega e Suíça) os resultados obtidos não demonstram uma grande evolução no controlo da violência no local de trabalho, embora com uma ligeira redução da taxa de incidência em alguns países. Dos inquiridos, aproximadamente 5% dos trabalhadores declararam ter sido vítimas de alguma forma de violência, intimidação ou assédio no trabalho nos últimos 12 meses.

De um modo geral, a exposição à violência e a ameaças de violência é maior no Norte da Europa: são comunicados níveis superiores à média nos Países Baixos (10%), França e Reino Unido (9%) e Irlanda (8%). Os níveis referidos de assédio ou intimidação no local de trabalho variam entre 17% na Finlândia e 12% nos Países Baixos e 2% na Itália e na Bulgária. Portugal apresenta uma ligeira redução passando de 4% em 2000 para 3,6% em 2005. Verificou-se um ligeiro aumento no nível de violência física comunicado: 4% no período de 1995 a 2005 (na EU-15) relativamente a 6% em 2005. As mulheres, sobretudo as mulheres jovens, são mais afectadas pela intimidação ou o assédio do que os homens: por exemplo, três vezes mais mulheres do que homens são vítimas de atenção sexual indesejada. Regista-se um maior nível de intimidação e assédio nos grandes estabelecimentos (com mais de 250 trabalhadores) e nos sectores da educação, da saúde e da hotelaria e restauração (Parent-Thirion et al, 2006).

Mais recentemente, foi realizado o Inquérito Europeu às Empresas, sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER) pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (OSHA, 2010). Este inquérito teve por base uma amostra constituída por empresas com 10 ou mais trabalhadores, pertencentes a organizações públicas e privadas de todos os sectores de actividade económica com excepção da agricultura, silvicultura e pescas. Foram abrangidos 31 países, no total foram entrevistados 28 649 dirigentes e 7226 representantes em matéria de segurança e de saúde no trabalho.

Concluiu-se que: as empresas de Itália (99%), Reino Unido (97%) e Espanha (95%) referem os níveis mais elevados de avaliação de riscos. Por sector, as percentagens mais elevadas (mais de 90%) correspondem aos sectores de risco elevado, como o da indústria extractiva (99%), indústria transformadora (91%) e sector de construção (91%).

Os acidentes de trabalho constituem a principal preocupação dos empregadores europeus (80%, muito ou alguma preocupação) seguidos pelo stress relacionado com o trabalho (79%) e as lesões músculo esqueléticas (78%). A violência ou a ameaça de violência e a intimidação e o assédio são referidos como motivo de muita ou alguma preocupação por quase 40% dos inquiridos, verificando-se as percentagens mais elevadas nos sectores da saúde, da acção social e da educação.

O inquérito ESENER explora a gestão dos riscos psicossociais de duas formas: a) se existirem procedimentos implementados para lidar formalmente com o stress relacionado com o trabalho, a violência e a intimidação, e b) se foram tomadas medidas para controlar riscos psicossociais específicos.

Menos de um terço das empresas da EU-27 declara ter procedimentos implementados para lidar com a intimidação ou assédio (30%), violência relacionada com o trabalho (26%) ou stress relacionado com o trabalho (26%). Existe uma maior prevalência nas empresas de maior dimensão.

Estes procedimentos formalizados encontram-se generalizados apenas em alguns países, ocorrendo mais frequentemente na Irlanda, Reino Unido, países escandinavos e Bélgica. Por sector, estes procedimentos, são mais frequentes na saúde, na acção social, na educação e no sector financeiro. Estas conclusões podem estar relacionadas com a natureza do trabalho nesses sectores específicos e com o nível de sensibilização e hábitos de abordagem dos riscos psicossociais nesses países específicos.

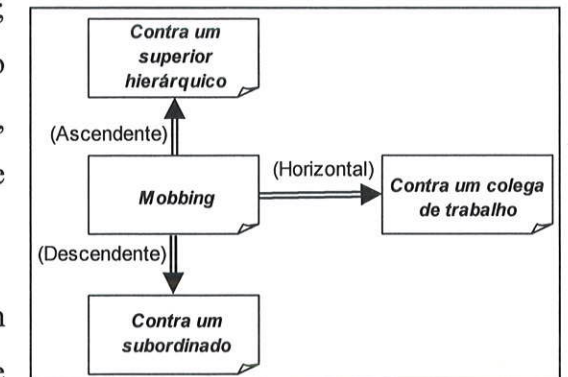
Entre as medidas tomadas, as “acções de formação” (58%) e as “alterações na forma como o trabalho é organizado (40%) são referidas como as mais frequentes. A percentagem é mais elevada nas empresas de maior dimensão, sendo que o sector da saúde e acção social apresenta percentagens superiores de forma consistente em todas as categorias.

Mais uma vez as medidas para lidar com os riscos psicossociais no trabalho são referidas com mais frequência na Irlanda, Países Baixos, Reino Unido e países escandinavos. São tomadas menos medidas psicossociais nas pequenas empresas, nos países do sul da Europa e no sector da indústria transformadora.

Cerca de 53% das empresas refere que informa os seus trabalhadores sobre os riscos psicossociais e respectivos efeitos na segurança e na saúde, enquanto 69% os informa sobre quem contactar em caso de problemas psicossociais relacionados com o trabalho. Em ambos os casos, as empresas de maior dimensão declaram frequências mais elevadas.

### 1.6. DIRECÇÕES DO ASSÉDIO MORAL

Hirigoyen (2005) afirma que o assédio moral pode ocorrer de **forma horizontal**, quando não existe diferença hierárquica entre as partes; de **forma ascendente**, quando o subordinado assedia o superior; e de **forma descendente**, quando o superior assedia o seu subordinado e que corresponde ao tipo mais frequente.



Quadro nº 2 - Os Sentidos do Mobbing

O tipo de assédio de forma horizontal, tem origem na disputa entre iguais na procura de vitória num ambiente competitivo, em que um

indivíduo agride ou humilha outro com o intuito de se destacar na organização em que trabalha. Pode também ocorrer de uma forma colectiva. A intolerância racial ou étnica, opção sexual, inveja, razões políticas ou religiosas podem levar a este tipo de comportamento abusivo (Sennett, 1999).

O tipo de assédio ascendente em que o subordinado assedia o seu superior hierárquico, é, de todos os tipos, o menos frequente.

O tipo de assédio de forma descendente é aquele que mais evidencia a tipologia de Weber (1991), que trabalhou com a ideia do poder burocrático, presente em todas as organizações, quer sejam públicas ou privadas. Este tipo de assédio evidencia as relações autoritárias e desumanas entre um superior hierárquico e um subordinado. Segundo Rufino (2006:77-78) *“a humilhação caracteriza-se por relações autoritárias, desumanas, onde predominam os*

*desmandos, a manipulação do medo, a competitividade*". O empregador pratica esse comportamento por várias razões, dentre estas *"antipatia, inveja ou insegurança"* (Rufino, 2006:77-78). Uma faceta deste tipo de assédio, denominado por mobbing estratégico (Guedes, 2003), é utilizado em determinadas organizações com a finalidade de afastar trabalhadores considerados inúteis para a organização, quer pela sua idade, quer pela dificuldade de adaptação às novas formas de trabalho.

De acordo com Hirigoyen (2001a), quando o assédio parte de um superior hierárquico as consequências são muito mais graves para a saúde da vítima, em comparação com o assédio horizontal, uma vez que a vítima sente-se isolada e com muito mais dificuldade em defender-se.

Refere Hirigoyen (2001a:29) que o agressor é frequentemente mas não necessariamente o chefe. Com efeito, e de acordo com as direcções do assédio moral referidas, complementa a autora que:

*...o assédio moral pode provir do comando hierárquico (vertical), de colegas da mesma hierarquia funcional (horizontal), da omissão do superior hierárquico diante de uma agressão (descendente), ou caso raro, quando o poder, por alguma razão, não está com o comando superior e sim nas mãos do subalterno (ascendente). Mas quem detém o poder pode mais facilmente abusar dele, sobre tudo quando se trata de chefes considerados medíocres profissionalmente, com baixa autoestima e, conseqüentemente, necessidade de ser admirado e destacado.*

Cada vez mais as organizações exigem um elevado desempenho aos seus trabalhadores, aumentando a disputa na conquista de melhores resultados, esquecendo e desvalorizando o factor humano, criando ambientes de trabalho sem regras, permitindo o abuso do poder, gerando uma verdadeira guerra psicológica no trabalho, aumentando exponencialmente os níveis de stress. O abuso de poder, a manipulação perversa, o aumento dos níveis de stress são factores mais do que suficientes para desenvolver o assédio moral dentro das organizações.

A globalização da economia provoca, ela mesma, factores de exclusão, de desigualdades e de injustiças, que sustenta, por sua vez, um clima repleto de agressividades.

## 1.7. OS SUJEITOS DO ASSÉDIO MORAL

O assediador (o que causa), a vítima (o que sofre as consequências) e os espectadores (aqueles que de uma forma directa ou indirecta, assistem a este fenómeno de violência, cada vez mais comum no seio das organizações) constituem o triângulo deste fenómeno, que a par do stress e suas consequências, se está a tornar, a nível do mundo do trabalho, na maior epidemia do século XXI.

### 1.7.1. O Assediador

Um indivíduo ou um grupo de indivíduos. Muitas vezes é a tentativa de encobrir ou dissimular deficiências próprias que o(s) levam a agir no intuito de humilhar os outros.

#### Perfil do Assediador

As suas características têm a ver com a sua personalidade e, medo de perda do poder. Assim o assediador, num processo de assédio moral, pretende o controlo e o domínio absolutos do assediado. Desta forma *"o agressor pode engrandecer-se rebaixando o outro, sem culpa e sem sofrimento; trata-se da perversão moral"* (Freitas, 2001:11). Por norma, pretende demonstrar o seu poder na relação com o assediado e também com o grupo onde está inserido. A perversidade não provém de um problema psiquiátrico, mas de uma racionalidade fria combinada com a incapacidade de considerar os outros como seres humanos (Freitas, 2001:13).

Na grande maioria dos casos, o assediador age de forma tácita, através de gestos subtis, e palavras dúbias. Apesar de existir uma preferência pela manifestação não verbal, nos casos mais graves, o assediador tem comportamentos objectivos através de ordens e actos. Sendo certo que o primeiro registo dificulta a identificação do assédio e deixa o assediado confuso, já no segundo registo o assediado fica numa situação mais frágil.

Em síntese, vários autores propõem como determinante do assédio moral o perfil psicológico do assediador, sendo este determinado pela sua experiência de vida, sanidade mental, problemas com consumos de álcool ou drogas, entre outros. Considerando que estas características afectam a sua postura no ambiente de trabalho, tornando o seu relacionamento profissional muito difícil. O assédio surge para o

agressor como forma de ultrapassar os seus problemas, pelo que exerce o seu poder de forma perversa e sem remorsos pelas consequências dos seus actos.

Para Hirigoyen (2002a) estes procedimentos hostis do assediador com o assediado são agrupados em quatro categorias, partindo da mais difícil de detectar até à mais evidente:

1. Atentados às condições de trabalho (colocar a vítima em falta para a fazer parecer incompetente. O agressor passa a recriminá-la ao ponto de a conseguir afastar);
2. Isolamento e recusa de comunicação (são procedimentos dolorosos para a vítima mas banalizados ou negados pelo agressor);
3. Atentados à dignidade (são gestos de desprezo, atitudes que desqualificam notados por todos, mas a vítima é tida como responsável por eles);
4. Violência verbal, física ou sexual (este tipo de violência surge quando o assédio já está instalado apesar de notado por todos a vítima está extremamente fragilizada e não tem o apoio de quem testemunha os factos).

### 1.7.2. A Vítima

As vítimas de assédio normalmente são jovens, com emprego precário e maioritariamente do sexo feminino. A vítima de assédio é normalmente, alguém responsável, bem-educado e possuidor de qualidades profissionais e morais. Aliás, são essas as qualidades que o agressor tenta retirar. As manobras perversas reduzem a autoestima, confundem e levam à perda da autoconfiança e à culpabilização.

### Perfil da Vítima

São normalmente trabalhadores dedicados, excessivamente até, ao trabalho, perfeccionistas, impecáveis, não hesitam em trabalhar nos fins-de-semana, ficam até mais tarde e não faltam ao trabalho mesmo quando doentes; não se curvam ao autoritarismo (capacidade de resistirem à autoridade, apesar das pressões, o que os leva a tornarem-se um alvo apetecível para o agressor), nem se deixam subjugar; são mais

brilhantes e competentes que o agressor; portadores de algum tipo de deficiência; mulher num grupo de homens ou homem num grupo de mulheres; os que têm crença religiosa ou orientação sexual diferente daquele que assedia; aqueles que vivem sós.

Segundo Brodsky (1976), as vítimas são excelentes profissionais em termos de desempenho e demasiado críticas consigo próprias.

As pessoas mais susceptíveis de se tornarem vítimas do assédio moral são os trabalhadores que apresentam algumas diferenças face aos padrões estabelecidos. Hirigoyen (2002b:14) define os seguintes tipos discriminatórios: *assédio moral por motivos raciais ou religiosos; assédio em função de deficiência física ou doença; assédio em função de orientações sexuais; assédio discriminatório de representantes dos trabalhadores e representantes sindicais.*

Por sua vez, Barreto (2003b) identificou os seguintes trabalhadores passíveis de violência no local de trabalho:

*...os adoecidos, os sindicalizados, os acima de 40 anos, os criativos, os sensíveis à injustiça e ao sofrimento alheio, os questionadores das políticas de metas inatingíveis e da expropriação do tempo com a família, aqueles que fazem amizades facilmente e dominam as informações no colectivo.*

### 1.7.3. Os Espectadores

Todos aqueles que directa ou indirectamente convivem com a violência praticada pelos agressores relativamente às suas vítimas, i.e., colegas, chefias, subordinados e que em muitos casos se tornam cúmplices destes comportamentos abusivos, ou não tomarem nenhuma atitude que ponha termo a essas agressões, o que acaba por provocar graves consequências quer para o ambiente de trabalho, quer para a própria organização.

### 1.8. O PORQUÊ DO SILÊNCIO DOS TRABALHADORES

O porquê do silêncio dos trabalhadores perante todo este sofrimento e ameaças ao equilíbrio mental, deve-se essencialmente à necessidade de sobreviver, sendo um dos factores que mantém o indivíduo no trabalho. Ou seja, o medo do desemprego constitui

uma ameaça permanente ao trabalhador que, para não perder o emprego, se submete a situações de exploração.

Contudo, a exploração e o medo são uma forma de manipulação e, vão para além da ameaça do desemprego, pois, são utilizados procedimentos perversos para desestabilizar o trabalhador, que com medo de ser envergonhado, de perder os vínculos afectivos, de fracassar, e de cometer erros, entre outros, aceita e sujeita-se às humilhações, sem reclamar, porque precisa, e na situação de carenciado, sujeita-se a esta forma de violência que recai sobre ele; obedece porque tem medo de perder o salário, a assistência médica, ou seja, a subsistência da família. Além disso, tem vergonha de contar as suas derrotas, não tem coragem para reagir, e de não reconhecer as suas dificuldades nesse sentido. O silêncio subsiste nestas condições e pode dar lugar a graves problemas de saúde.

Assim, a precarização, ao gerar um clima de insegurança e instabilidade, promove a cultura de submissão, em que os trabalhadores, fragilizados e sem perspectivas de futuro, deixam-se subjugar passivamente pelos ditadores do poder. O assédio moral, designadamente descendente, não constitui uma falha do sistema político, pelo contrário, é justamente a forma de o sistema manter a disciplina e aumentar a produtividade nas organizações. No mundo onde predomina a exclusão e a manipulação perversa da violência, constrói-se o cenário privilegiado para a emergência do assédio moral.

### 1.9. CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL

Segundo Leymann (1993), o assédio moral causa efeitos diversos a vários níveis: indivíduo, organização e sociedade.

#### • Indivíduo

Nos indivíduos, segundo Hirigoyen (2002a), o assédio moral tem consequências físicas e psicológicas com sintomas que passam pelo stress, ansiedade, depressão e ainda perturbações psicossomáticas.

No entanto, a autora considera como consequências específicas do assédio moral a vergonha e a humilhação. Este conjunto de problemas acaba por levar ao afastamento das vítimas do seu local de trabalho de modo pontual (ex: baixas médicas) ou em definitivo (ex: despedimento, demissão).

A pessoa, alvo de assédio, percebe a má intenção de que é objecto, pois é ferida no seu amor-próprio, atingida na sua dignidade e perde a autoconfiança. É um traumatismo que pode gerar uma depressão com esgotamento e doenças psicossomáticas. Assim, as relações afectivas e sociais, a dignidade e a identidade do trabalhador ficam bastante comprometidas, provocam danos à sua saúde não só ao nível físico, mas também mental, atingindo ainda aqueles que o rodeiam.

As possibilidades de ocorrerem danos em razão do assédio são muito extensas. Com efeito, de acordo com Hirigoyen (2002a), inicialmente, surgem os primeiros sintomas clínicos devido ao stress. O trabalhador tem dificuldades em adormecer, crises de choro, tremores, palpitações, pressão alta, ansiedade, problemas de pele, aumento e/ou diminuição de peso, insegurança, impotência sexual entre outros. Seguidamente começa a ser afectada a parte psicológica. A primeira reacção é achar que o assediador tem razão: "O que fiz de errado? Será que eu sou eficiente?". Essas são as primeiras indagações. A autoestima da pessoa começa a entrar em declínio e, não raras vezes, o trabalhador pensa no suicídio como a única maneira de sair da situação, recorrendo a tudo o que é remédio e antidepressivos para minimizar o seu sofrimento. Não é preciso muito tempo para os assediados chegarem a um estado depressivo grave, em muitas situações uma semana basta para destruir um trabalhador. Na maioria das vezes se um trabalhador refere que está sendo perseguido pelo chefe, não é levado a sério e ainda serve para outros gracejarem da situação.

O assédio moral traz custos elevados para o indivíduo, porém, a sua dor é invisível, duradoura e difícil de ser curada.

#### • Organização

Nas organizações temos dois tipos de custos resultantes do assédio moral: os que resultam das consequências que afectam os trabalhadores assediados, com custos associados a um maior absentismo, com baixas por doença prolongadas, redução da produtividade, aumento na rotatividade, despedimentos, reformas precoces, etc. e os custos acrescidos pela necessidade de melhorar o ambiente de trabalho, no combate à falta de motivação pessoal e da diminuição da produtividade, aos custos associados à imagem da organização.

As organizações sofrem consequências com a prática do assédio moral, principalmente no que diz respeito ao aumento de custos que é determinado pelas faltas decorrentes de

doenças, substituições e despesas com processos judiciais, além de redução na capacidade produtiva e na eficiência do trabalhador, que poderá ter um rendimento inferior a 60% (Guedes, 2003:115).

Segundo Niedl (1996), o assédio deveria ser visto como um factor de custo que influencia a eficácia do trabalho.

#### • Sociedade

A sociedade é um dos níveis afectados, devido aos elevados custos que tem de suportar com hospitalizações, medicamentos, baixas por doença originada no meio laboral e incapacidades (permanentes ou periódicas) para o trabalho. É também uma perda de recursos humanos válidos, na fase em que são mais produtivos, deixando de contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Bem como elevados custos com o desemprego que é originado pelos processos de assédio moral.

Resumindo, as consequências do assédio reflectem-se quer ao nível do indivíduo, quer da organização quer da sociedade.

A saúde física e mental das vítimas de assédio moral e ou sexual, são certamente afectadas e com consequências graves, quer ao nível do desempenho profissional, quer do ambiente familiar. Em situações mais graves, pode evoluir para níveis de incapacidade total para a vida activa, ou mesmo até à morte, daqueles que não conseguindo ultrapassar as situações de que são vítimas e na ausência de apoio, familiar e especializado, não encontrem o caminho, a força, para resistir aos agressores.

O factor humano é sem dúvida motor das organizações. Num mercado cada vez mais concorrencial, é a força, a capacidade, a motivação dos trabalhadores que levará ao sucesso das organizações. Para tal, cada vez mais é importante o equilíbrio entre o sistema físico, psicológico e psicossociológico da população activa. Tal como refere Rolo (1999), qualquer desequilíbrio num destes sistemas, poderá provocar um acidente, uma doença profissional incurável, ou até mesmo a morte, torna-se assim fundamental, que as organizações prestem uma atenção redobrada, aos possíveis casos de assédio no seu seio, e às consequências que trará para a saúde dos seus trabalhadores.

De acordo com Barreto:

*“não podemos esquecer que as consequências da violência atingem a todos nós e até mesmo, aqueles que não estão envolvidos directa ou explicitamente, mas que, de alguma forma, ficam privados de saúde (vítimas, familiares e comunidade), da qualidade de vida e bem estar social. A compreensão da violência exige uma concepção de saúde ampliada enquanto saúde ético-política, pois a violência atinge a saúde não só quando é física, mas também em sua dimensão moral. E neste sentido, a violência deve ser pensada como uma questão de saúde pública e que diz respeito a todos nós”* (Barreto, 2005:39).

Em suma, conduz à redução da capacidade produtiva, desmotivação, doença, acidentes de trabalho, aumento custos para a organização e para a sociedade com aumento dos encargos com a saúde, desemprego voluntário, reformas antecipadas, o que constituem motivos suficientes para que todos encarem, definitivamente, o assédio como algo a banir da nossa sociedade.

#### 1.10. ENQUADRAMENTO LEGAL

Em Portugal temos várias fontes de direito que protegem as vítimas de assédio moral, tal como noutros países onde o fenómeno também já tem enquadramento legal. No entanto “o assédio moral, para ser juridicamente relevante, terá de ter por objectivo ou efeito tratamentos que sejam objectivamente degradantes, humilhantes ou vexatórios que afectem a integridade moral dos trabalhadores” (Rocha Pacheco, 2007: 271).

Apesar de a OIT ainda não ter normas sobre o assédio moral, possui a Convenção 111 que trata da discriminação no ambiente do trabalho e que foi transcrita para o direito interno dos diversos países.

Em Portugal, país que, recentemente, aprovou um novo Código do Trabalho através da Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, houve a inserção de dispositivos prevendo a proibição de discriminação, não podendo, o empregador, praticar qualquer discriminação, directa ou

indirecta, baseada, nomeadamente, na ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência ou doença crónica, nacionalidade, origem étnica, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical.

E ainda, após esse dispositivo, consolidou que constitui discriminação o assédio a candidato a emprego e a trabalhador, entendendo-se por assédio todo o comportamento indesejado, praticado quando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de afectar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. Ou seja, prevê ocorrências de assédio moral no ambiente do trabalho e ainda no decorrer da candidatura ao emprego.

Existem em Portugal várias fontes de direito para protecção das vítimas assédio moral. Na Constituição da República Portuguesa está consagrado o direito à integridade física das pessoas assim “o assédio moral, é por si só muito reprovável, pois ofende um bem constitucional” (Rocha Pacheco, 2007: 271).

Segundo Canotilho e Moreira (2005:21) na Constituição da República Portuguesa, no seu:

#### **Artigo 25º**

##### **Direito à integridade pessoal**

1. *A integridade moral e física das pessoas é inviolável.*
2. *Ninguém pode ser torturado, nem submetido à tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanos.*

Entende-se que, o “assédio moral, enquadra-se no direito fundamental à integridade moral do trabalhador, pois enquanto pessoa, esse direito é-lhe garantido e reconhecido pela Constituição da República Portuguesa”.

No novo **Código de Trabalho**<sup>7</sup>, os artigos 15,º 23º, 24º, 25º, 28º e 29º, referem:

<sup>7</sup> Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro

#### **Artigo 15º**

##### **Integridade física e moral**

*O empregador, incluindo as pessoas singulares que o representam, e o trabalhador gozam do direito à respectiva integridade física e moral.*

#### **Artigo 23.º**

##### **Conceitos em matéria de igualdade e não discriminação**

1 — Para efeitos do presente Código, considera -se:

a) **Discriminação directa**, sempre que, em razão de um factor de discriminação, uma pessoa seja sujeita a tratamento menos favorável do que aquele que é, tenha sido ou venha a ser dado a outra pessoa em situação comparável;

b) **Discriminação indirecta**, sempre que uma disposição, critério ou prática aparentemente neutro seja susceptível de colocar uma pessoa, por motivo de um factor de discriminação, numa posição de desvantagem comparativamente com outras, a não ser que essa disposição, critério ou prática seja objectivamente justificado por um fim legítimo e que os meios para o alcançar sejam adequados e necessários;

c) **Trabalho igual**, aquele em que as funções desempenhadas ao serviço do mesmo empregador são iguais ou objectivamente semelhantes em natureza, qualidade e quantidade;

d) **Trabalho de valor igual**, aquele em que as funções desempenhadas ao serviço do mesmo empregador são equivalentes, atendendo nomeadamente à qualificação ou experiência exigida, às responsabilidades atribuídas, ao esforço físico e psíquico e às condições em que o trabalho é efectuado.

2 - **Constitui discriminação** a mera ordem ou instrução que tenha por finalidade prejudicar alguém em razão de um factor de discriminação.

**Artigo 24.º**

**Direito à igualdade no acesso a emprego e no trabalho**

1 — O trabalhador ou candidato a emprego tem direito a igualdade de oportunidades e de tratamento no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção ou carreira profissionais e às condições de trabalho, não podendo ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão, nomeadamente, de ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical, devendo o Estado promover a igualdade de acesso a tais direitos.

**Artigo 25.º**

**Proibição de discriminação**

1 - O empregador não pode praticar qualquer discriminação, directa ou indirecta, em razão nomeadamente dos factores referidos no n.º 1 do artigo anterior.

2 - Não constitui discriminação o comportamento baseado em factor de discriminação que constitua um requisito justificável e determinante para o exercício da actividade profissional, em virtude da natureza da actividade em causa ou do contexto da sua execução, devendo o objectivo ser legítimo e o requisito proporcional.

3 - São nomeadamente permitidas diferenças de tratamento baseadas na idade que sejam necessárias e apropriadas à realização de um objectivo legítimo, designadamente de política de emprego, mercado de trabalho ou formação profissional.

4 - As disposições legais ou de instrumentos de regulamentação colectiva de trabalho que justifiquem os comportamentos referidos no número anterior devem ser avaliadas periodicamente e revistas se deixarem de se justificar.

5 - Cabe a quem alega discriminação indicar o trabalhador ou trabalhadores em relação a quem se considera discriminado, incumbindo ao empregador provar que a diferença de tratamento não assenta em qualquer factor de discriminação.

6 - O disposto no número anterior é designadamente aplicável em caso de invocação de qualquer prática discriminatória no acesso ao trabalho ou à formação profissional ou nas condições de trabalho, nomeadamente por motivo de dispensa para consulta pré -natal, protecção da segurança e saúde de trabalhadora grávida, puérpera ou lactante, licenças por parentalidade ou faltas para assistência a menores.

7 - É inválido o acto de retaliação que prejudique o trabalhador em consequência de rejeição ou submissão a acto discriminatório.

8 - Constitui contra-ordenação muito grave a violação do disposto nos números 1 ou 7.

**Artigo 28.º**

**Indemnização por acto discriminatório**

A prática de acto discriminatório lesivo de trabalhador ou candidato a emprego confere-lhe o direito a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito.

**Proibição de Assédio**

**Artigo 29º**

**Assédio**

1. Entende-se por **assédio** o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego, ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.

2. Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objectivo ou o efeito referido no número anterior.

3. À prática de assédio aplica-se o disposto no artigo anterior.

4. **Constitui contra ordenação muito grave a violação do disposto neste artigo.**

Em Portugal, parece existir uma ausência de consciência generalizada sobre esta realidade dada a sua insuficiente divulgação, não existindo, até ao momento, nenhuma regulamentação sobre o assédio moral no trabalho, sendo feitas apenas as citadas referências a esta temática no Código do Trabalho<sup>8</sup>. Para que se torne possível qualquer medida de actuação nesta área, em termos de prevenção e efectiva intervenção, é urgente a promoção de iniciativas que contribuam para uma maior consciência da existência do assédio moral no local de trabalho por parte de todos os actores organizacionais envolvidos - trabalhadores, empregadores, associações sindicais, comissões de higiene e segurança, médicos, psicólogos, assistentes sociais, etc.

A Lei nº 14/2008, de 12 de Março, resulta da obrigatoriedade imposta pela Directiva 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de Dezembro, proibindo a discriminação directa e indirecta, em função do sexo, no acesso a bens e serviços e seu fornecimento e sancionando a prática de actos que se traduzam na violação do princípio de igualdade de tratamento entre homens e mulheres.

No âmbito do artigo 2º, da referida Lei, esta aplica-se às entidades públicas e privadas que forneçam bens e prestem serviços disponíveis ao público a título gratuito ou oneroso, excluindo-se os bens e serviços oferecidos no quadro da vida privada e familiar, entre outros.

**Considera ainda a presente Lei,**

### *Artigo 3º*

#### *Definições*

c. «**Assédio**» todas as situações em que ocorra um comportamento indesejado, relacionado com o sexo de uma dada pessoa, com o objectivo ou o efeito de violar a sua dignidade e de criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo;

d. «**Assédio sexual**» todas as situações em que ocorra um comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma física, verbal ou não verbal, com o objectivo ou o

<sup>8</sup> Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro – Revisão do Código de Trabalho – Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto

*efeito de violar a dignidade da pessoa, em especial quando criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo.*

Podemos concluir, de acordo com Rocha Pacheco (2007: 271) que o “assédio moral, como figura jurídica, ancora-se no direito fundamental à integridade moral do trabalhador, enquanto pessoa, reconhecido e garantido pela Constituição da República Portuguesa”.

### **1.11. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO**

Devido aos efeitos nefastos do assédio moral no trabalho seríamos tentados a pensar que, caso fôssemos apanhados num processo destes, o melhor seria mudar de emprego o mais rapidamente possível. Mas nem sempre é possível optar por essa solução.

Assim, é importante que existam mecanismos que impossibilitem a ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho.

Numa fase inicial, o empregador deverá estabelecer uma política de prevenção de conflitos, de informação e formação dos quadros dirigentes para evitar futuras situações de assédio, isto é, praticar uma boa prevenção.

Como refere Hirigoyen (2002a), é importante atribuir responsabilidades à organização laboral na prevenção do assédio moral. Como tal, esta deverá definir estratégias de prevenção e funcionar com regras de ética porque estas políticas permitem dissuadir os assediadores. É importante que a organização, através dos seus métodos de gestão, dê o exemplo de modos de funcionamento claros, que permitam um bom ambiente de trabalho.

A autora considera, também, importante o envolvimento da sociedade nestas questões. Porque apesar do fenómeno do assédio moral decorrer dentro das organizações tem consequências sociais muito importantes. Como tal, é necessário realizar trabalho no sentido de alterar as mentalidades no que respeita ao tratamento do assédio moral.

Considera que a vítima também pode desempenhar um papel relevante através da sua postura perante o assédio. Para isso, deverá estar atenta e resistir, manter a sua autoestima, criar laços de inter-ajuda e solidariedade com os colegas, procurar um interlocutor dentro

da organização que possa actuar na situação e procurar apoio jurídico e médico em caso de necessidade.

Por último, salienta a importância de um enquadramento legal para o problema do assédio moral, com o intuito de informar as pessoas e sancionar os agressores. No entanto, considera como medida prioritária a prevenção dentro e fora das organizações.

A prevenção do assédio moral é fundamental para melhorar a vida profissional dos trabalhadores e evitar a exclusão social e o desemprego. É importante que sejam adoptadas medidas atempadas para evitar que o ambiente de trabalho se torne destrutivo. As entidades patronais não devem esperar que as vítimas se queixem. No entanto, por vezes, é difícil distinguir entre assédio moral e conflitos interpessoais. A solução mais eficaz será, talvez, adoptar uma dupla estratégia, que abranja os esforços no sentido de combater o assédio moral e, simultaneamente, promova melhorias ao nível do ambiente psicossocial do trabalho. O envolvimento dos trabalhadores e seus representantes na estratégia é essencial para o bom êxito.

Desenvolvimento de uma cultura organizacional em que o combate ao assédio moral seja norteado por normas e valores:

- Sensibilização de todas as pessoas para o problema do assédio moral;
- Investigação da dimensão e natureza do problema;
- Formulação de uma política contendo orientações claras em prol de interações sociais positivas, incluindo os seguintes elementos: empenhamento ético por parte dos empregadores e dos trabalhadores na promoção de um ambiente em que não haja assédio moral; descrição do tipo de actos que são aceitáveis e dos que não são aceitáveis; indicação clara das consequências da violação das normas e dos valores organizacionais e das sanções aplicáveis; informação sobre o tipo de ajuda que as vítimas podem obter e onde a poderão obter; garantia de que as queixas não envolverão represálias; explicação do procedimento para apresentar uma queixa; esclarecimento do papel do gestor, do supervisor, do contacto/colega com funções de apoio e dos representantes sindicais; informação sobre serviços de aconselhamento e apoio a que a vítima e o agressor podem recorrer; garantia de confidencialidade;

- Difusão eficaz das normas e valores organizacionais a todos os níveis da organização, por exemplo, através de manuais do trabalhador, reuniões de informação, boletins informativos;
- Assegurar que todos os trabalhadores conheçam e observem as normas e valores organizacionais;
- Desenvolver a responsabilidade e a competência das chefias nas áreas da resolução de conflitos e da comunicação;
- Criar um contacto independente para os trabalhadores;
- Levar os trabalhadores e os seus representantes a participarem na avaliação de riscos e na prevenção do assédio moral.

As organizações e os indivíduos deparam-se com uma nova era, onde as mudanças são cada vez mais rápidas. Diariamente os profissionais, independentemente da idade ou do nível de conhecimento, esforçam-se para manter e aumentar o seu profissionalismo. O avanço tecnológico, a concorrência excessiva, a procura constante do aumento da produtividade e as mudanças sociais, transformaram o mundo, colocando os profissionais perante uma nova realidade que cria conflitos e exige novas atitudes. Na maioria das vezes, assimilamos com mais facilidade as novas ideias através da razão, mas, percebemos também que as atitudes e o desenvolvimento do equilíbrio emocional não caminham com a mesma rapidez.

Quem gere pessoas deverá relacionar-se eticamente com todos os membros da organização, sem preconceitos ou favoritismos, com capacidade para desenvolver ideias, fazer com que a equipa as aceite, conseguindo assim atingir os objectivos da organização. Os líderes são responsáveis pela satisfação dos trabalhadores, e pelos resultados positivos e negativos obtidos nas organizações.

O AMT não é produtivo, é individual e socialmente penoso e tem custos demasiado elevados. Esses custos afectam as vítimas, pois estas são obrigadas a recorrer a médicos para se tratarem, perdem muitas vezes os seus empregos e tem ainda muitas vezes que recorrer a um advogado para as defender. Os custos também afectam as organizações, pois provoca efectivamente um aumento do absentismo, rotatividade de postos de trabalho,

associados a uma grande desmotivação e perda de produtividade. Como os trabalhadores estão doentes e impedidos de trabalhar, isto acarreta também custos para a sociedade. Os gestores e donos das organizações hoje têm apenas a preocupação de se preocuparem com o lucro, esquecendo o respeito e a dignidade dos trabalhadores. Perante esta realidade uma boa maneira para prevenir o AMT é informá-los sobre os possíveis custos, que este tipo de comportamentos são péssimos para a imagem da organização e se estes factos vierem a público, se for comentado nos jornais que os trabalhadores de determinada organização sofrem e são mal tratados, podem levar ao afastamento de clientes, além de outras penalizações.

Há a necessidade de criar legislação que puna os agressores, matéria que até á presente data não parece ter tido grande preocupação pela classe política em Portugal. O Código do Trabalho, no seu artigo 29º refere que constitui contra ordenação muito grave as práticas de AMT. Mas, compete aos trabalhadores vítimas de assédio fazer o ónus da prova, o que na maioria das vezes é impossível, pois estas práticas são efectuadas sem testemunhos.

A instituição de um programa de prevenção por parte da organização dando prioridade ao diálogo, investir na formação, nomeadamente, no desenvolvimento humano, informando os trabalhadores sobre a natureza do problema e quais os efeitos na sua vida e saúde.

Criar espaços de confiança dentro das organizações para que as vitimas possam apresentar as suas queixas, garantindo-se sempre o sigilo das informações, ou, ainda por caixas postais para as vítimas depositarem as queixas de forma anónima. Compensar os danos sofridos pelas vítimas de assédio e punir, não só os assediadores, mas também quem permite os abusos aos trabalhadores.

As empresas deverão apostar mais numa gestão participativa, pois esta é menos favorável á gestão pelo medo e não propicia tantas atitudes típicas de assédio moral.

Em síntese, poderemos concluir que é muito importante a prevenção e as boas práticas dentro das organizações. E ainda, que a sociedade deve despertar para o fenómeno do assédio moral já que este tem fortes implicações sociais e económicas.

## 2. Parte - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Os objectivos deste estudo consistiram em avaliar a existência, a intensidade, a frequência de condutas de assédio moral, e suas consequências nos trabalhadores que prestam as suas actividades profissionais nas organizações do distrito de Setúbal.

Assim, o presente estudo teve como população-alvo os trabalhadores de diferentes organizações do distrito de Setúbal. Foram seleccionadas de acordo com os testemunhos deixados por trabalhadores, uns do sector público e outros do sector privado, integrando os seguintes sectores de actividade<sup>9</sup>:

- Industria;
- Construção Civil;
- Restauração / Hotelaria;
- Serviços;
- Serviços Públicos.

### 2.1. PARTICIPANTES

Definida a população-alvo, foram distribuídos questionários a uma amostra de 150 indivíduos, distribuídos por diferentes Organizações do distrito de Setúbal. A amostra produtora de dados foi de 108 trabalhadores<sup>10</sup>.

#### Género

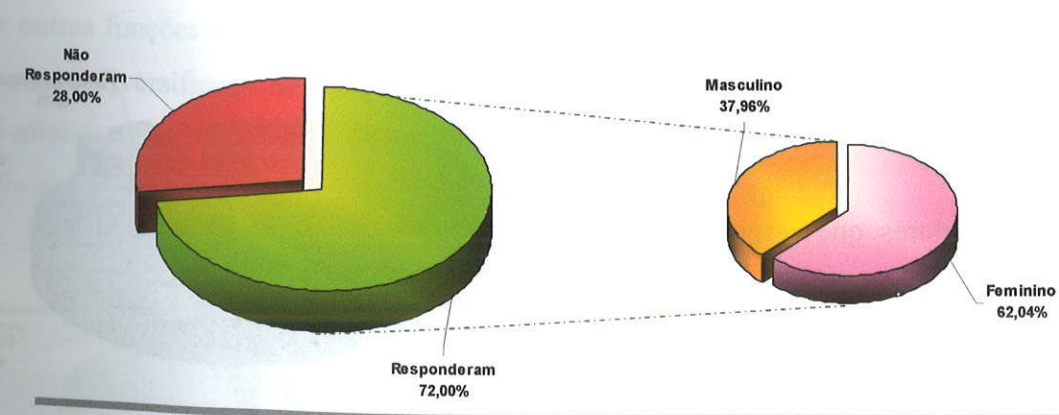


Gráfico n° 2 – Caracterização da Amostra

Dos trabalhadores que responderam, 62,04% são do sexo feminino e 37,96% do sexo masculino.

<sup>9</sup> CAE -Código Actividade Económica  
<sup>10</sup> Apêndice III

### Sector Público / Privado

Da amostra em análise, e tendo por base o conjunto de respostas obtidas, 82,4% pertencem a trabalhadores do sector privado e 17,6% trabalham no sector público.

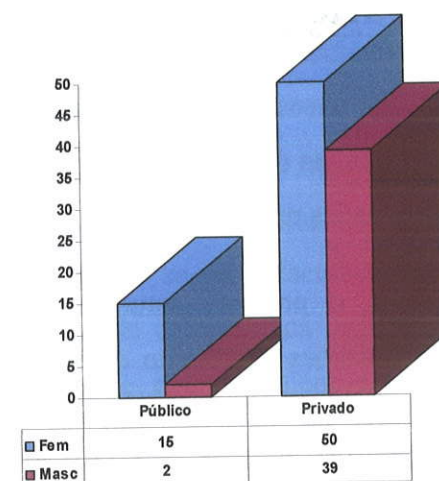


Gráfico nº 3 – Sexo/ Sector Actividade

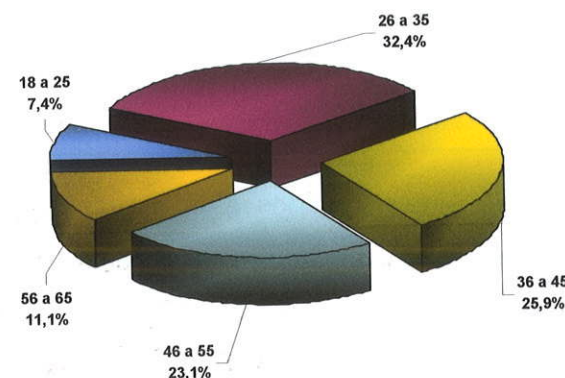


Gráfico nº 4 – Nível Etário

### Idade

Os indivíduos das faixas etárias entre os 26 e os 45 representam a maioria das respostas obtidas (58,3%). Sendo ainda significativa a faixa etária dos 46 aos 55 com 23,1% das respostas em análise.

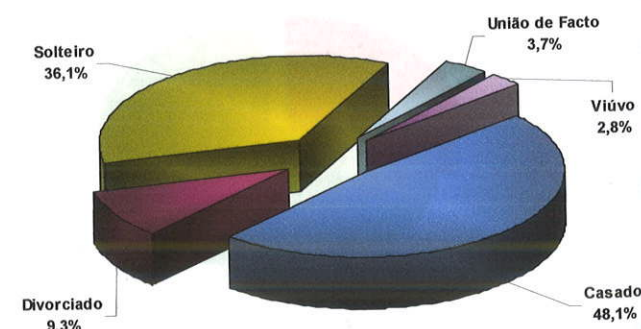


Gráfico nº 5 – Estado Civil

### Estado Civil

Os trabalhadores que responderam ao questionário, na sua maioria (51,8%) são casados ou vivem em união de facto. Enquanto os trabalhadores solteiros representam 36,1% da amostra obtida. Os divorciados correspondem a 9,3%.

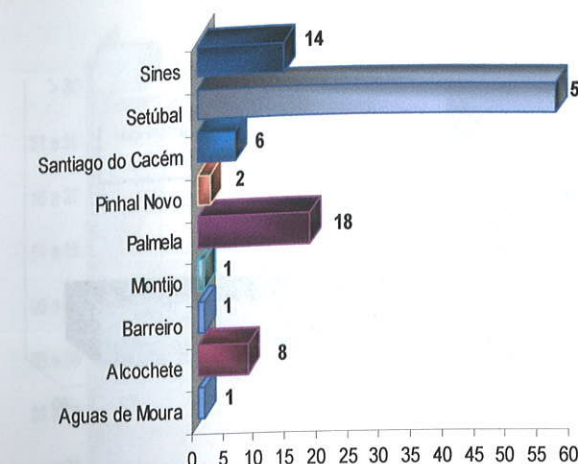


Gráfico nº 6 – Local de Trabalho

### Local de Trabalho

Quanto ao local de trabalho, é o concelho de Setúbal o mais representativo da amostra, com 57 inquiridos, representando 52,8% das respostas obtidas, secundado pelo concelho de Palmela com 18 trabalhadores, correspondendo a 16,7% da amostra. Outros concelhos têm uma menor representação.

### Funções

Os trabalhadores administrativos, com 15 trabalhadores (13,9%) são os mais representativos, seguidos dos quadros técnicos com 9 trabalhadores (8,3%), enfermagem, pedreiros e preparadores pintura com 8 trabalhadores cada representando 7,4% da amostra. Os 17,6% de outras funções representam um conjunto bastante diversificado de funções, desde o 3º oficial, cabeleireiro, supervisor de vendas oficial de justiça, entre outras com 1 ou 2 trabalhadores por função.

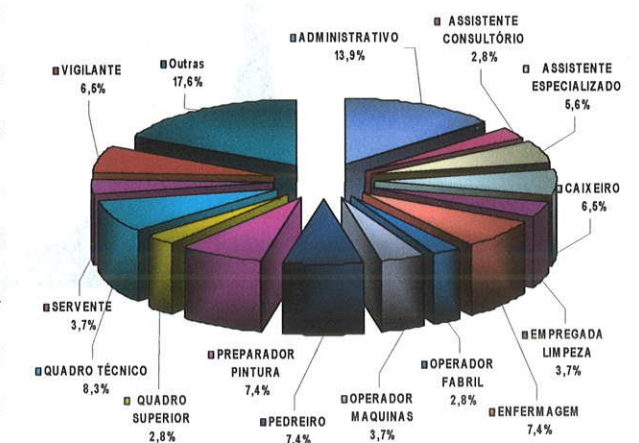


Gráfico nº 7 – Funções

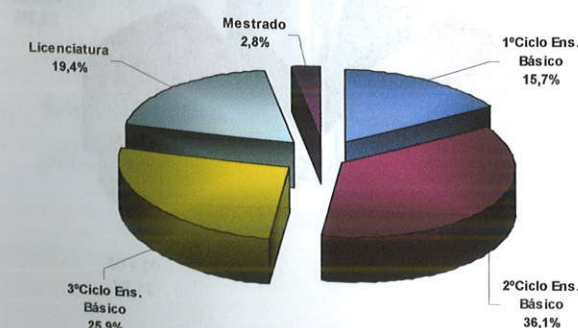


Gráfico nº 8 – Habilitações Literárias

### Habilitações Literárias

Relativamente ao nível de escolaridade 15,7% possuem o 1º ciclo do ensino básico, 36,1% o 2º ciclo, 25,9% o 3º ciclo, 19,4% Licenciatura e 2,8% Mestrado.

### Tipo de Contrato

Quanto ao tipo de contrato, a grande maioria dos trabalhadores (68,5%) tem contrato de trabalho efectivo. Com contrato a prazo temos 13,9% dos trabalhadores e com contrato de trabalho temporário 17,6%.

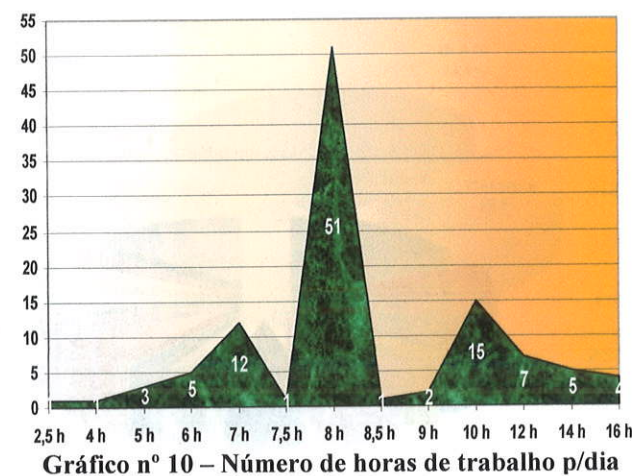
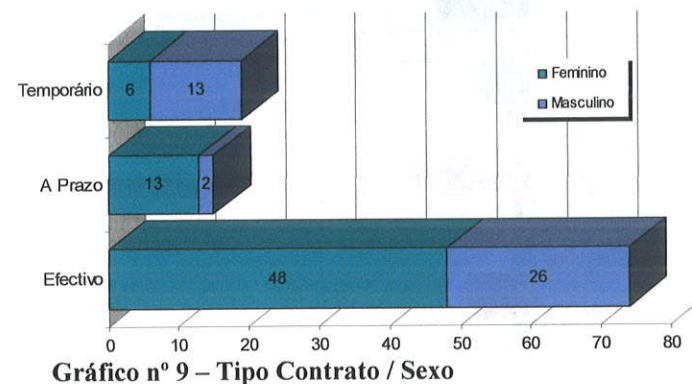


Gráfico nº 10 – Número de horas de trabalho p/dia

### Antiguidade

Relativamente à antiguidade, a distribuição é a seguinte: com 1 aos 2 anos, temos 22,2%, com 3 a 5, temos 21,3% e, com 6 a 10 anos, 20,4%. Estes grupos surgem como os mais representativos. Apenas 2 trabalhadores indicam estar a trabalhar, na organização, há mais de 30 anos, 1 no sector público outro no sector privado.

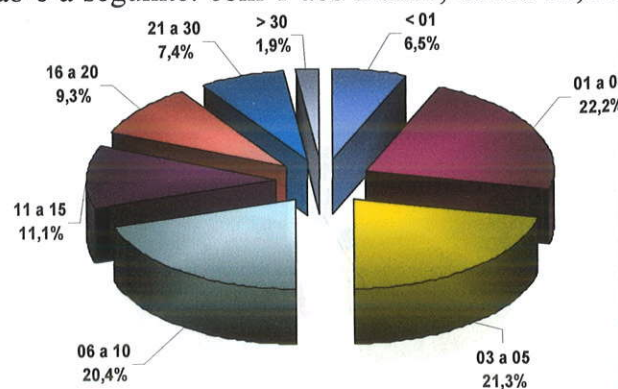


Gráfico nº 11 – Nível de Antiguidade

### Dimensão da organização

Relativamente à dimensão da organização em que trabalha, a maioria dos inquiridos exerce funções em pequenas e médias empresas, representando 66,7% da amostra. As grandes organizações empregam 21,3% dos inquiridos enquanto as micro surgem com o valor mais baixo, representando apenas 12,0%. De referir ainda que é nas médias e

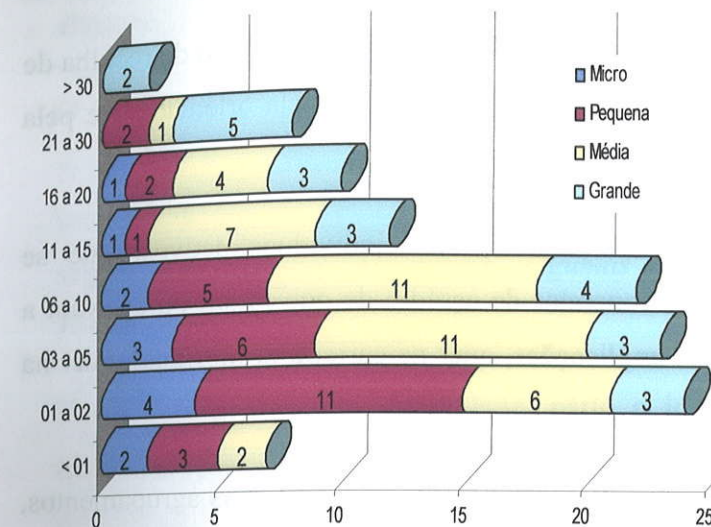


Gráfico nº 12 – Nível de Antiguidade / Tipo de Organização

grandes organizações que se encontram os trabalhadores com mais anos de serviço, contrariamente os trabalhadores das micro e pequenas organizações apresentam níveis de antiguidade mais baixos, apenas 7 dos 43 indivíduos, tem mais do que 10 anos de antiguidade.

### Sector de Actividade

Quando analisamos os resultados obtidos, relativamente ao sector de actividade, é o privado que surge em primeiro lugar, através da indústria com 29,6%, seguida dos serviços com 28,7%. A construção civil surge com 14,8% e a restauração / hotelaria com apenas 4,6% dos inquiridos. O sector público surge com 22,2%.

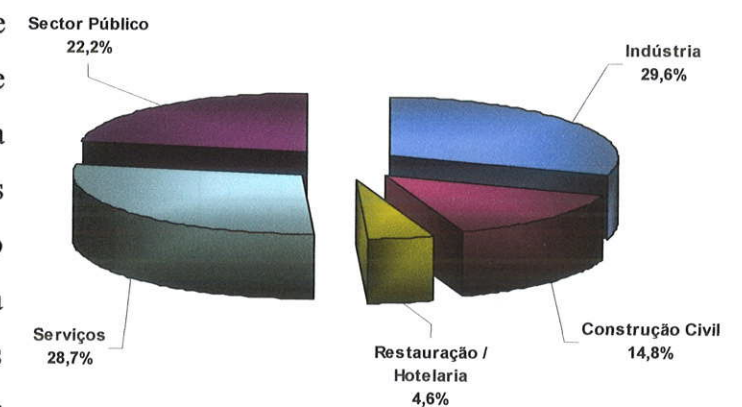


Gráfico nº 13 – Área de Actividade

## 2.2. INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

Para dar cumprimento aos objectivos propostos utilizámos como instrumento de recolha de dados o Questionário sobre Assedio Moral<sup>11</sup> (QAM), construído pela orientadora e pela investigadora desta dissertação.

Todavia, também recolhemos alguns testemunhos, com indivíduos activos, que se disponibilizaram a falar sobre situações concretas de assédio de que foram ou estavam a ser alvo, identificando situações e suas implicações, quer na carreira profissional, quer na própria vida pessoal e familiar.

O QAM é constituído por doze dimensões de análise, organizadas em seis agrupamentos, cujas características psicométricas no âmbito da presente investigação estão presentes na tabela 2:

**Tabela 2 – Caracterização do Questionário**

| Dimensões do questionário                          | Total de Itens | Média | Desvio Padrão | $\alpha$ de Cronbach |
|----------------------------------------------------|----------------|-------|---------------|----------------------|
| <b>1. Ataques laborais</b>                         |                |       |               |                      |
| Distribuição de trabalho                           | 7              | 2,11  | 0,70          | 0,70                 |
| Condições de trabalho                              | 5              | 1,93  | 0,77          | 0,66                 |
| Críticas                                           | 3              | 2,34  | 1,19          | 0,79                 |
| Direitos Legais                                    | 7              | 1,78  | 0,62          | 0,70                 |
| <b>2. Ataques às relações sociais</b>              |                |       |               |                      |
| Isolamento                                         | 4              | 1,52  | 0,76          | 0,80                 |
| Desconsideração                                    | 7              | 1,82  | 0,82          | 0,81                 |
| Atentado à sua dignidade                           | 6              | 1,44  | 0,51          | 0,75                 |
| <b>3. Ataques físicos</b>                          | 5              | 1,27  | 0,39          | 0,41                 |
| <b>4. Ataques verbais</b>                          |                |       |               |                      |
| Explícitos                                         | 9              | 1,41  | 0,45          | 0,78                 |
| Implícitos                                         | 4              | 1,46  | 0,58          | 0,73                 |
| <b>5. Ataques raciais, religiosos ou políticos</b> | 3              | 1,17  | 0,41          | 0,54                 |
| <b>6. Ataques sexuais</b>                          | 3              | 1,24  | 0,73          | 0,90                 |

As escalas do questionário são tipo Lickert e contém cinco alternativas de resposta: *Nunca, Por Vezes, Mensalmente, Semanalmente, Diariamente*.

Em complemento a estas dimensões de análise, o QAM tem ainda um subconjunto de questões relacionadas, respectivamente, com a identificação dos assediadores, implicações

<sup>11</sup> Apêndice I, II

no trabalho, apoio recebido, duração do assédio, comportamento da organização caso a situação tenha sido denunciada e atitudes dos colegas face a uma denúncia da situação.

O questionário conta, também, com a identificação dos principais sintomas decorrentes da vivência desta situação e respectiva duração. São contemplados sessenta e cinco sintomas e uma alternativa em aberto, sendo a respectiva duração classificada de acordo com as seguintes alternativas de resposta; *Algumas semanas, Alguns meses, Cerca de um ano, Vários anos*.

Deste questionário faz, igualmente, parte a identificação das reacções das vítimas à situação, associadas ao momento em que ocorrem, relativamente às agressões de que foram alvo. O número de possíveis reacções contempladas no questionário é trinta e quatro, acrescidas de um item de resposta aberta. Em termos temporais as alternativas de resposta são: *Logo de Início, Passado algum tempo, Bastante mais tarde*.

Finalmente, o questionário contempla três perguntas totalmente abertas, de que consta as seguintes solicitações: *De modo a compreendermos melhor a sua experiência, o que aconteceu, ou está a acontecer, e como se sente, conte-nos em síntese a situação de que foi, ou tem sido, vítima; Do seu ponto de vista, o que é que esteve na origem destes problemas? A que é que atribui as causas; Depois de tudo por o que passou, descreva a sua situação actual, ao nível laboral e de saúde*.

Procuraremos de seguida proceder a uma breve descrição do conteúdo de cada uma das subescalas:

### 1 - Ataques laborais

- A subescala *Distribuição de trabalho* é composta por sete itens, associados, designadamente com: o excesso de carga de trabalho, a consideração pelas competências profissionais na atribuição de tarefas, a clareza das instruções e a exclusão em matéria de funções;
- A subescala *Condições de trabalho* é composta por cinco itens, associados, designadamente com: condições para a realização do trabalho e a disponibilidade de meios para o realizar, autonomia e respeito pelos pareceres do médico do trabalho;

- A subescala *Críticas* é composta por quatro itens, associados, designadamente com: supervisão do trabalho e comportamentos exagerados ou abusivos relativamente à sua prestação;
- A subescala *Direitos Legais* é composta por sete itens, associados, designadamente com: discriminação nos seus direitos remuneratórios, cumprimento de horários de trabalho e respectivos períodos de descanso e pressão contratual.

## 2 - Ataques às relações sociais

- A subescala *Isolamento* é composta por quatro itens, associados, designadamente com: relações humanas e local de trabalho;
- A subescala *Desconsideração* é composta por seis itens, associados, designadamente com: ignoravam a sua presença, opiniões e pontos de vista, desconfiança, críticas ao trabalho perante outras pessoas;
- A subescala *Atentado à sua dignidade* é composta por seis itens, associados, designadamente com: críticas sobre a sua vida privada, circulação de boatos, ataques às convicções políticas, tarefas humilhantes e injúrias ordinárias ou indecentes.

## 3 – Ataques físicos

- A subescala *Ataques físicos* é composta por cinco itens, associados, designadamente com: comportamentos intimidatórios, agressões físicas, estragos no seu posto de trabalho ou em algo que lhe pertence, impedimento da sua presença física e controlo através de meios de vigilância.

## 4 - Ataques verbais

- A subescala *Ataques verbais Explícitos* é composta por nove itens, associados, designadamente com: ameaças, insultos, troças, ridicularizações e atribuição de incapacidade e problemas psicológicos à sua pessoa;
- A subescala *Ataques verbais Implícitos* é composta por quatro itens, associados, designadamente com: agressões, ridicularizações e agressões morais.

## 5 - Ataques raciais, religiosos ou políticos

- A subescala *Ataques raciais, religiosos ou políticos* é composta por três itens, associados, designadamente com: base nas suas convicções políticas, crenças religiosas ou nacionalidade.

## 6 - Ataques sexuais

- A subescala *Ataques sexuais* é composta por quatro itens, associados, designadamente com: agressões sexuais obscenas e degradantes e elogios constrangedores aos seus atributos físicos, e durabilidade dos mesmos.

## 2.3. PROCEDIMENTOS

Da análise documental, obtivemos um conjunto diversificado de dados, que nos permitiu identificar e analisar toda a envolvência não só do assédio moral, mas também do assédio sexual, no seio das organizações.

No seguimento dos testemunhos recolhidos, procedeu-se à distribuição de 150 questionários, por 5 Organizações do distrito de Setúbal, no período compreendido entre Março e Maio de 2009.

A distribuição destes questionários aos trabalhadores, foi efectuada pela investigadora com a colaboração de alguns representantes dos órgãos sindicais, que se disponibilizaram a colaborar de forma discreta e sigilosa, na distribuição e recolha dos respectivos questionários, dentro de algumas organizações e cuja colaboração foi indispensável para a realização deste estudo tão complexo.

Dadas as características desta amostra, classificamo-la como amostra de conveniência.

Os questionários foram acompanhados de envelopes que foram fornecidos para o efeito, de modo a que fossem devolvidos em envelope fechado, com a finalidade de manter em absoluto o sigilo e confidencialidade das respostas.

A amostra produtora de dados foi de 108 questionários. O tratamento estatístico foi efectuado com recurso ao SPSS – Statistical Package for the Social Sciences 16.0.

### 3. Parte - CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Passamos de seguida a analisar os dados obtidos a partir do tratamento das respostas dos inquiridos.

Conforme referido, dado o modo como foi constituída a nossa amostra, esta foi considerada uma amostra de conveniência. A percentagem de indivíduos que identificaram ter sido vítimas de Assédio moral é de 72%. Os dados que vamos apresentar referem sempre o total da amostra e não, exclusivamente, estes.

De entre as múltiplas análises realizadas, procurámos em primeiro lugar comparar a média e o desvio padrão das respostas do conjunto das subescalas que compõem o questionário. Os dados obtidos estão traduzidos no gráfico nº 14 onde podemos observar a referida média ( $\bar{x}$ ) e o desvio padrão ( $\sigma$ ) de cada uma das subescalas.

A média obtida, nas diferentes subescalas, esteve compreendida entre 1,17 e 2,34; o desvio padrão oscilou entre 0,41 e 1,19<sup>12</sup>.

Relembrando as dimensões de análise e respectivas subescalas do questionário:

1. *Ataques laborais*: Distribuição de trabalho, Condições de trabalho, Críticas e Direitos Legais;
2. *Ataques às relações sociais*: Isolamento, Desconsideração, Atentado à sua dignidade;
3. *Ataques físicos*;
4. *Ataques verbais*: Explícitos e Implícitos;
5. *Ataques raciais, religiosos ou políticos*;
6. *Ataques sexuais*.

<sup>12</sup> Apêndice IV

Considerando a média e desvio padrão das pontuações, do conjunto dos itens que compõem cada uma das dimensões de análise, observamos, de acordo com o gráfico nº 14 que a dimensão mais pontuada é a que se refere aos *Ataques Laborais* ( $\bar{x}=2,04;\sigma=0,82$ ), em segundo os *Ataques às Relações Sociais* ( $\bar{x}=1,59;\sigma=0,70$ ), surgem depois os *Ataques Verbais* ( $\bar{x}=1,44;\sigma=0,52$ ), os *Ataques Físicos* ( $\bar{x}=1,27;\sigma=0,39$ ), os *Ataques Sexuais* ( $\bar{x}=1,24;\sigma=0,73$ ) e, por último, os *Ataques Raciais, Religiosos ou Políticos* ( $\bar{x}=1,17;\sigma=0,41$ ).

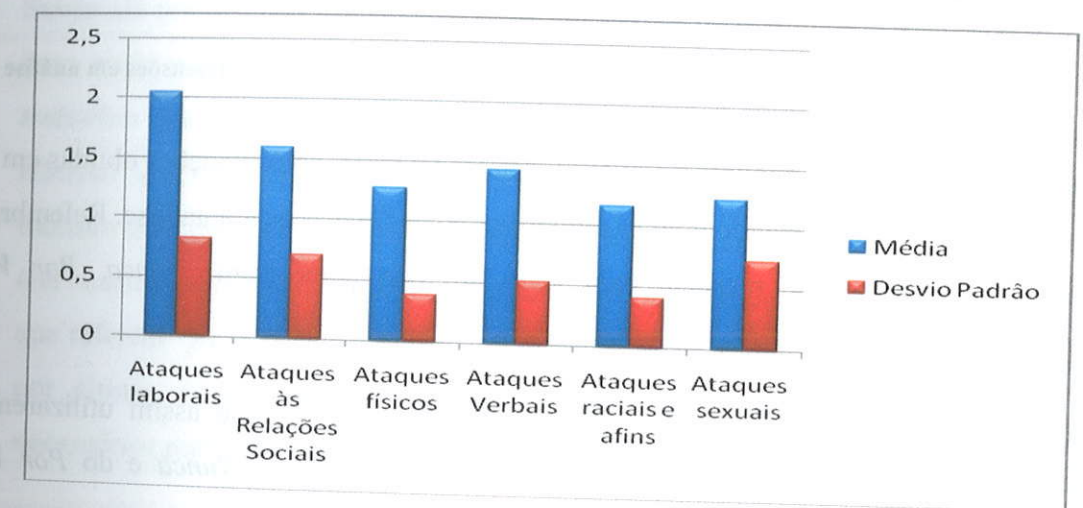


Gráfico nº14 - Média e Desvio-padrão das pontuações por dimensão de análise

Passamos de seguida a analisar a ordenação de cada uma das subescalas em função da média das pontuações obtidas.

De acordo com os elementos constantes do gráfico nº 15 observamos que a subescala mais pontuada foi aquela que é designada por *Críticas* ( $\bar{x}=2,34;\sigma=1,19$ ), seguida respectivamente das seguintes: *Distribuição de trabalho* ( $\bar{x}=2,11;\sigma=0,70$ ), *Condições de trabalho* ( $\bar{x}=1,93;\sigma=0,77$ ), *Desconsideração* ( $\bar{x}=1,82;\sigma=0,82$ ), *Direitos legais* ( $\bar{x}=1,78;\sigma=0,62$ ), *Isolamento* ( $\bar{x}=1,52;\sigma=0,76$ ), *Ataques verbais implícitos* ( $\bar{x}=1,46;\sigma=0,58$ ), *Atentados à dignidade* ( $\bar{x}=1,44;\sigma=0,51$ ), *Ataques verbais explícitos* ( $\bar{x}=1,41;\sigma=0,45$ ), *Ataques físicos* ( $\bar{x}=1,27;\sigma=0,39$ ), *Ataques sexuais* ( $\bar{x}=1,24;\sigma=0,73$ ), por fim os *Ataques raciais e afins* ( $\bar{x}=1,17;\sigma=0,41$ ).

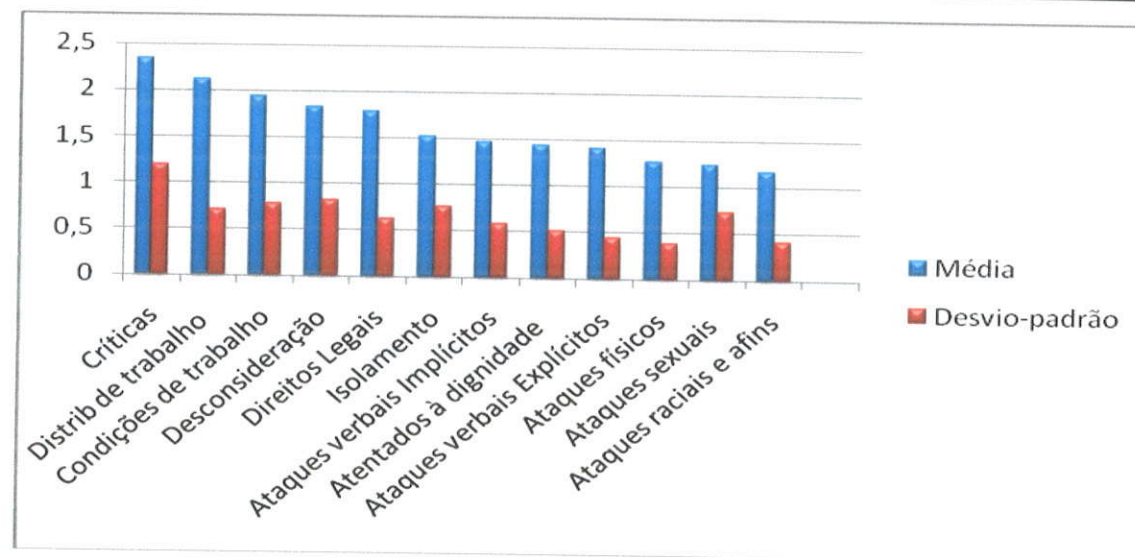


Gráfico nº 15 - Média e Desvio-padrão das pontuações do conjunto das dimensões em análise

Passamos de seguida a analisar e a avaliar, detalhadamente, as pontuações obtidas em cada uma das subescalas de acordo com as dimensões e subdimensões em análise. Relembramos que as alternativas de resposta para cada um dos itens eram: *Nunca, Por Vezes, Mensalmente, Semanalmente, Diariamente*.

Em função do conteúdo de cada uma das dimensões de análise assim utilizaremos o somatório das diversas alternativas, com exclusão, sempre do *Nunca* e do *Por Vezes*, sempre que a sua expressão possa ser menos relevante.

### 3.1.1. Ataques laborais<sup>13</sup>

Conforme observámos, previamente, a dimensão Ataques Laborais foi aquela que evidenciou maior pontuação por parte dos inquiridos. Isto significa que este é o tipo de ataques privilegiado pelos assediadores nos locais de trabalho.

Analisado, agora, cada uma das suas subescalas, observamos o seguinte:

#### Distribuição de trabalho

Esta subescala surgiu em segundo lugar, relativamente às mais pontuadas ( $\bar{x}=2,11$ ;  $\sigma=0,70$ ). Quando questionados sobre a distribuição de trabalho, os trabalhadores assinalam, em primeiro lugar, o item " *Foi exposto a uma carga de*

<sup>13</sup> Apêndice V

*trabalho excessiva*" sendo de 46,2% aqueles que respondem mensalmente, semanalmente e, na sua maioria, diariamente (33,3%). Segue-se o item " *Distribuem-lhe constantemente novas tarefas*" com 27,8% dos inquiridos, sendo de 17,6% os que respondem diariamente. Dizem 18,5% ter recebido " *tarefas muito inferiores a sua capacidade ou competências profissionais*". Dizem 12% que " *Não lhe davam qualquer ocupação ou tarefas, foi excluído ou "colocado na prateleira"*", sendo de 8,3% os que referem que isso aconteceu diariamente.

#### Condições de trabalho

Subescala posicionada em terceiro lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,93$ ;  $\sigma=0,77$ ). O item mais pontuado com 23,1% refere que o inquirido " *Foi obrigado a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos à saúde*", sendo de 14,8% os que referem "diariamente" e 4,6% os que indicam semanalmente. Seguem-se aqueles que indicam que lhes foi retirada autonomia (22,2%). Indicam 14,9% que na empresa " *Não têm consideração pelos pareceres emitidos pelo médico do trabalho*". Seguem-se 13% que referem " *Retiveram informações essenciais para a realização do seu trabalho*" e, por último, 11,2% indicam que lhes " *foram retirados equipamentos/instrumentos necessários para realizar o seu trabalho*".

#### Críticas

Esta subescala surge em primeiro lugar, na qualidade de mais pontuada ( $\bar{x}=2,34$ ;  $\sigma=1,19$ ). Em termos do item mais pontuado, no somatório das alternativas de resposta " *Mensalmente, Semanalmente ou Diariamente*" foi " *Houve supervisão excessiva da sua prestação de trabalho*" com 36,1% de respostas, sendo de 22,2% aqueles que indicam diariamente. Segue-se " *Recebeu críticas exageradas ou injustas sobre o seu trabalho ou esforço*" com 24,1% das respostas, sendo de 17,6% aqueles que indicam "diariamente". Indicam 22,3% que " *Foi humilhado, ridicularizado ou ameaçado em relação à prestação do seu trabalho*", sendo de 13,9% os que referem que isso acontece diariamente. Por último, 10,2% indicam que " *Não há supervisão do seu trabalho / é simplesmente ignorado*".

**Direitos legais**

A subescala surge em quinto lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,78$ ;  $\sigma=0,62$ ). O item mais pontuado, no somatório das alternativas de resposta "*Mensalmente, Semanalmente ou Diariamente*" foi "*É/foi discriminado nos seus direitos (ex. aumento salarial, salário diferente para categoria igual, turnos, distribuição de tarefas, bónus, ajudas de custo, prémio de produtividade, férias, faltas, etc.)*" com 42,6% de respostas, sendo de 21,3% aqueles que indicam diariamente. Segue-se "*É obrigado a prolongar o seu horário de trabalho, sem pagamento das horas extras*" com 39,8% de respostas, sendo que 24,1% indicam diariamente. Em terceiro surge "*Não lhe são dados os dias de descanso complementar e obrigatórios estabelecidos no Código de Trabalho ou no Contrato Colectivo de Trabalho*" com 12,9% de respostas, dos quais 8,3% referem que se verifica mensalmente. Em quarto lugar, quando questionados se "*Foi pressionado a rescindir o seu contrato de trabalho*", 9,3% das respostas refere "Diariamente", com 69,3% a afirmarem que "Nunca" lhes ocorreu. Segue-se "*Forçaram-no a pedir demissão/ rescindir o contrato por mútuo acordo*" com 8,3% a indicar que se verifica diariamente, e em que 69,3% referem "Nunca" ter acontecido. Com 2,7% surge "*Foi suspenso da sua função e sujeito a processo disciplinar*" repartido em igual percentagem (0,9%) quer "Mensalmente", "Semanalmente" e "Diariamente", de assinalar que 89,8% referem "Nunca" lhes ter ocorrido. Por último se lhe "*Mandaram cartas de aviso/advertência*" apenas 0,9% "Mensalmente" com 90,7% a indicarem que "Nunca" ocorreu.

**3.1.2. Ataques às relações sociais<sup>14</sup>**

Conforme observámos, previamente, a dimensão Ataques às relações sociais surge como a segunda mais pontuada por parte dos inquiridos. Isto significa que este é o tipo de ataques que ocorre com frequência nos locais de trabalho.

Analisado, agora, cada uma das suas subescalas, observamos o seguinte:

<sup>14</sup> Apêndice VI**Isolamento**

Esta subescala surge em sexto lugar, relativamente às mais pontuadas ( $\bar{x}=1,52$ ;  $\sigma=0,76$ ). Quando questionados sobre o isolamento, os trabalhadores assinalam, em primeiro lugar, o item "*Limitaram as suas possibilidades de falar com outras pessoas*" com 9,3%, destes 6,5% afirmam que ocorre "Diariamente". Segue-se o item "*Não o cumprimentavam nem falavam consigo*" em que dos 8,4%, 5,6% referem-no "Diariamente". Em terceiro lugar com 6,4% "*Mudaram-no de sector para o isolar*". Finalmente com 3,7% no somatório das alternativas de resposta "*Mensalmente, Semanalmente ou Diariamente*" temos a questão "*Proibiram os colegas de lhe dirigirem palavra*" dos quais 2,8% o referem como "Diariamente".

**Desconsideração**

Subescala posicionada em quarto lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,82$ ;  $\sigma=0,82$ ). Quando questionados sobre a desconsideração, os trabalhadores assinalam, em primeiro lugar, o item "*As suas opiniões e pontos de vista eram ignorados*" com 25,0% das respostas, em que 18,5% afirmam que lhes ocorria "Diariamente". Segue-se o item "*Impediram-no de se expressar*" com 15,8%, em que 13,0% referem que se verifica "Diariamente". Em terceiro lugar "*Ignoravam a sua presença na frente dos outros*", com 14,8% das respostas válidas, dos quais 12,0% como ocorrência diária. Em quarto lugar "*Interrompiam-no constantemente nas suas intervenções*", com 12,1%, das respostas, 9,3% "Diariamente". Seguida do item "*Criticam o seu trabalho na presença de outras pessoas*", com 12,0% das respostas, sendo 4,6% os que indicam "Semanalmente" assim como outros 4,6% indicam como ocorrência diária. Por último o item "*Dizem/diziam que você não é de confiança*", com 10,2%, sendo de 4,6% aqueles que indicam "Mensalmente" e de 3,7% os que indicam "Diariamente".

**Atentado à sua dignidade**

Esta subescala surge em oitavo lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,44$ ;  $\sigma=0,51$ ). O item mais pontuado no somatório das alternativas de resposta "*Mensalmente, Semanalmente ou Diariamente*" foi "*Atribuíram-lhe tarefas humilhantes*", com 9,3% das respostas, destas 3,7% referem "Mensalmente" e com igual percentagem os que referem como ocorrência diária. Em segundo surge "*Menosprezam-no junto de*

*superiores ou subordinados*“, com 9,2%, sendo 4,6% das respostas “Mensalmente”, tal como “Diariamente” também referido por 4,6% das respostas validadas. De referir o item “*Puseram a circular boatos a seu respeito*“, com 5,6% das respostas, sendo 2,8% “Mensalmente” e 2,8% “Diariamente”. Segue-se o item “*Foi injuriado em termos ordinários ou indecentes*“, com 2,8% das respostas a indicar “Diariamente”. Por último “*Fizeram críticas sobre a sua vida privada*“, surge com 0,9% das respostas como procedimento diário.

### 3.1.3. Ataques físicos<sup>15</sup>

Conforme observámos, previamente, a dimensão Ataques físicos surge como a quarta mais pontuada por parte dos inquiridos.

Quando avaliamos as diferentes subescalas, a subescala “Ataques físicos” surge em 10 lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,27; \sigma=0,39$ ). O item mais pontuado “*Foi observado através de meios de vídeo vigilância*“, com 16,7% a responderem “Diariamente”. Em segundo lugar surge o item “*Impediram a sua presença física*“, com 1,9% indicando “Diariamente”. Em terceiro lugar surge o item “*Foi alvo de comportamentos intimidatórios tais como: empurrões, bloqueio da sua passagem, invasão do seu espaço pessoal, etc.*“, com 1,8% das respostas, sendo 0,9% “Semanalmente e igual percentagem “Diariamente”. Segue-se o item “*Causaram estragos no seu posto de trabalho ou em algo que lhe pertence*“, com 9,3% das respostas a indicarem que “Por vezes” já aconteceu. Por último se “*Foi alvo de agressões físicas*“, 4,6% das respostas indicam que “Por vezes” já sofreram esse tipo de agressões.

### 3.1.4. Ataques verbais<sup>16</sup>

Conforme observámos, previamente, a dimensão Ataques verbais surge como a terceira mais pontuada por parte dos inquiridos.

Analisado, agora, cada uma das suas subescalas, observamos o seguinte:

<sup>15</sup> Apêndice VII

<sup>16</sup> Apêndice VIII

### Explícitos

Esta subescala surge em nono lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,41; \sigma=0,45$ ). Como item mais pontuado desta subescala temos “*Gritaram consigo ou insultaram-no*“, com 13,0% das respostas, sendo 5,6% “Diariamente”. Em segundo lugar surge o item “*Fizeram-no parecer estúpido*“, com 9,2% das respostas, em que 4,6% afirmam que ocorre “Diariamente”. Em terceiro lugar o item “*Ameaçaram-no verbalmente*“, com 7,4% das respostas, das quais 3,7% “Diariamente”. De assinalar ainda o item “*Deram a entender que você tem problemas psicológicos*“, com 1,8% das respostas, divididas em igual percentagem (0,9%) por ocorrência semanal e diária.

### Implícitos

Esta subescala surge em sétimo lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,46; \sigma=0,58$ ). Temos como item mais pontuado “*Foi agredido moralmente quando estavam a sós*“, com 10,2% das respostas obtidas, sendo que 3,7% o referem “Diariamente”. Segue-se o item “*Foi alvo de ridicularizações*“, com 7,5% das respostas, das quais 3,7% referem que lhes acontece “Diariamente”. Por último, de assinalar o item “*Procuraram desacreditá-lo e fizeram circular calúnias sobre si*“, com 6,4% de respostas, sendo que 4,6% destas indicam “Mensalmente”.

### 3.1.5. Ataques raciais, religiosos ou políticos<sup>17</sup>

Conforme observámos, previamente, a dimensão Ataques raciais, religiosos ou políticos surge em último lugar na pontuação atribuída por parte dos inquiridos. Isto significa que estes ataques são, de todos os analisados, os que, de acordo com os dados da amostra, aqueles que ocorrem com menos frequência nos locais de trabalho.

Esta dimensão, e respectiva subescala, surge em último lugar em termos de pontuação ( $\bar{x}=1,17; \sigma=0,41$ ). Como item mais pontuado surge “*Foi alvo de ataques com base nas suas convicções políticas*“, com 6,5% das respostas, sendo que 3,7% afirmam que ocorre “Diariamente”. Em segundo lugar o item “*Fizeram piadas com base nas suas origens ou nacionalidade*“, com 1,9% das respostas a indicarem que se verifica “Diariamente”. Por

<sup>17</sup> Apêndice IX

último, o item "Foi alvo de ataques com base nas suas crenças religiosas", com 0,9% de respostas a indicarem "Semanalmente".

### 3.1.6. Ataques sexuais<sup>18</sup>

Conforme observámos, previamente, a dimensão Ataques sexuais surge em penúltimo lugar na pontuação atribuída por parte dos inquiridos ( $\bar{x}=1,24$ ;  $\sigma=0,73$ ).

Como item mais pontuado desta subescala temos "Elogiavam constantemente os seus atributos físicos de forma constrangedora", com 6,5% das respostas obtidas, sendo que 5,6% dessas respostas referiram que tal se verifica "Diariamente". Em segundo lugar surge o item "Foi alvo de agressões sexuais", com 3,7% das respostas a afirmarem que são alvo deste tipo de agressão "Diariamente". Por último, o item "Foi alvo de agressões obscenas ou degradantes", com 2,8% a referirem que lhes acontece "Diariamente".

## 3.2. CORRELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES ANALISADAS

A partir dos dados anteriormente obtidos, pretendemos observar até que ponto as pontuações das diferentes subescalas estavam ou não correlacionadas. Os dados obtidos estão traduzidos na tabela 3.

Tabela 3 – Correlação Subescalas

|                       | Distribuição trabalho | Condições trabalho | Críticas | Direitos Legais | Isolamento | Desconsideração | Atentados à Dignidade | Ataques Físicos | Ataques Verbais Explícitos | Ataques Verbais Implícitos | Ataques Raciais e Afins | Ataques Sexuais |
|-----------------------|-----------------------|--------------------|----------|-----------------|------------|-----------------|-----------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------|
| Distribuição trabalho | 1,000                 |                    |          |                 |            |                 |                       |                 |                            |                            |                         |                 |
| Condições trabalho    | ,522**                | 1,000              |          |                 |            |                 |                       |                 |                            |                            |                         |                 |
| Críticas              | ,336**                | ,484**             | 1,000    |                 |            |                 |                       |                 |                            |                            |                         |                 |
| Direitos Legais       | ,277**                | ,433**             | ,362**   | 1,000           |            |                 |                       |                 |                            |                            |                         |                 |
| Isolamento            | ,362**                | ,528**             | ,507**   | ,308**          | 1,000      |                 |                       |                 |                            |                            |                         |                 |
| Desconsideração       | ,391**                | ,427**             | ,632**   | ,424**          | ,686**     | 1,000           |                       |                 |                            |                            |                         |                 |
| Atentados Dignidade   | ,518**                | ,372**             | ,544**   | ,387**          | ,576**     | ,639**          | 1,000                 |                 |                            |                            |                         |                 |
| Ataques Físicos       | ,060                  | ,016               | ,286**   | ,352**          | ,125       | ,138            | ,254*                 | 1,000           |                            |                            |                         |                 |
| Ataques Verbais Exp   | ,385**                | ,448**             | ,653**   | ,335**          | ,600**     | ,608**          | ,541**                | ,277**          | 1,000                      |                            |                         |                 |
| Ataques Verbais Imp   | ,302**                | ,266*              | ,520**   | ,476**          | ,564**     | ,624**          | ,708**                | ,297**          | ,618**                     | 1,000                      |                         |                 |
| Ataq. Raciais e Afins | ,375**                | ,384**             | ,205*    | ,162            | ,353**     | ,236*           | ,387**                | ,049            | ,177                       | ,254**                     | 1,000                   |                 |
| Ataques Sexuais       | ,179                  | -,037              | ,111     | ,011            | ,275**     | ,026            | ,216*                 | ,252*           | ,020                       | ,264**                     | ,015                    | 1,000           |

\*\* $p < 0,01$ ; \* $p < 0,05$

<sup>18</sup> Apêndice X

De acordo com os dados obtidos a relação ou dependência entre as diversas dimensões em análise é fortemente significativa ( $p < 0,01$ ) ou significativa ( $p < 0,05$ ). Dado que as correlações significativas são todas de natureza positiva, isso significa que o aumento ou diminuição de pontuação numa delas tende a gerar o mesmo resultado nas restantes, com as quais se correlacionam.

Dado que a esmagadora maioria das correlações são significativas e positivas, isso significa que o aumento ou diminuição de incidência numa destas dimensões é acompanhado pelo aumento ou diminuição nas restantes.

As excepções mais evidentes são as das subescalas "Ataques Físicos", "Ataques Raciais e Afins" e "Ataques Sexuais". A natureza e conteúdo destas escalas, designadamente ao nível da conceptualização do Assédio Moral, bem como o número muito mais reduzido de inquiridos que assinalaram este tipo de agressões poderão ser uma explicação para este facto.

## 3.3. PERCEPÇÃO DAS ORIGENS E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO

### 3.3.1. Origem dos comportamentos<sup>19</sup>

De acordo com os dados fornecidos pelos inquiridos, são as chefias os principais actores do conjunto de comportamentos abusivos anteriormente descritos (50%), seguem-se os colegas e chefias em conjunto (7,4%), depois os colegas sozinhos (4,6%), encontramos ainda um agrupamento que agrega os agentes anteriores com pessoas externas à organização (5,6%) e, por último, as pessoas externas à empresa representam 0,9%. Convém referir que 28% dos inquiridos não responderam.

Considerando agora o género dos agressores, são os homens que são mais referidos como responsáveis por estes comportamentos (67,5%), no entanto também são referidas 32% de indivíduos do sexo feminino como fonte de abusos diversos.

<sup>19</sup> Apêndice XI

**3.3.2. Afectação do trabalho<sup>20</sup>**

Quando confrontados com a questão da violência de que foram vítimas, se tinha ou não perturbado o seu trabalho 51,9% afirmaram que essa perturbação afectou o seu trabalho quer na qualidade quer da quantidade, 6,5% referem que essa afectação foi só a nível da qualidade e 4,6% indicam que afectou, essencialmente a quantidade. Do total dos inquiridos 25,9% não responderam a esta questão e 11,1% mencionaram que os comportamentos negativos, de que tem sido vítimas, não afectaram o seu trabalho.

**3.3.3. Sintomas Referidos<sup>21</sup>**

Os principais sintomas sentidos pelas vítimas de assédio, que responderam ao nosso questionário, são por ordem decrescente, e tendo por critério o máximo de 20% de incidência, os seguintes:

Dificuldade em adormecer (60,19%), desmotivação pelo trabalho (55,56%), ansiedade (45,37%), angústia e tristeza (42,59%), nervosismo ou agitação (41,67%), sentimentos de humilhação (38,89%), acordar várias vezes ao longo da noite (37,96%), deixei de ter confiança nos responsáveis da organização (37,96%), dores de cabeça (37,04%), aumento do consumo de medicamentos para os nervos ou depressão (34,26%), pesadelos (31,48%), crises de choro (31,48%) tornou-se desconfiado(a) e confia menos nas pessoas (31,48%), palpitações (28,70%), irritabilidade (27,78%), aumento do consumo de tabaco (25,00%) menos energia e vitalidade (24,07%), aumento dos conflitos familiares (24,07%), dificuldade de concentração (23,15%). O leque de sintomas é contudo muito mais extenso e pode ser consultado no Apêndice XIII.

Diferenças segundo o Género:

Com base nos sintomas atrás expostos, aqueles que são mais frequentemente assinalados pelos homens, comparativamente às mulheres, são os seguintes: Dificuldade em adormecer, desmotivação pelo trabalho, nervosismo ou agitação, desconfiança nos responsáveis da organização, pesadelos, palpitações, aumento do consumo de tabaco.

<sup>20</sup> Apêndice XII<sup>21</sup> Apêndice XIII

Em contrapartida, as mulheres assinalam com mais frequência: Ansiedade, angústia e tristeza, crises de choro, desconfiança face aos outros no geral, irritabilidade, menos energia e vitalidade.

**3.3.4. Reacção às 'agressões'<sup>22</sup>**

Quando questionados sobre a forma como reagiram às situações de que foram vítimas, os trabalhadores inquiridos, referem, por ordem decrescente, e tendo, também neste caso, por critério o máximo de 20% de incidência, os seguintes:

Evitar o(s) agressor(es) (38,89%), lutar pelos seus direitos (33,33%), denunciar a empresa e os agressores junto do ministério público/inspecção trabalho (30,56%), controlar a revolta, esperando que a situação parasse (29,63%), isolar-se das pessoas (27,78%), tentar evitar o assediador e/ou qualquer situação de conflito (25,00%), enfrentar o(s) agressor(es) (25,00%), procurar ajuda especializada (25,00%), meter baixa médica (24,07%), definir claramente que não queria entrar no jogo do(s) agressor(es) (23,15%), medo das consequências se denunciasses a situação (22,22%), procurar ajuda de pessoas que pudessem dar apoio (22,22%), evitar situações que pudessem vir a ser usadas contra si pelo(s) agressor(es) (20,37%), procurar falar com o superior (20,37%). O leque de reacções é, também neste caso, muito mais extenso e pode ser consultado no Apêndice XIV.

Diferenças segundo o Género:

Considerando os sintomas atrás expostos, os homens, comparativamente às mulheres, referem com mais frequência que: Lutaram pelos seus direitos, denunciaram a empresa e os agressores junto do ministério público/inspecção trabalho, enfrentaram o(s) agressor(es), procuraram ajuda especializada e procuram falar com o superior.

Ao invés, as mulheres referem que evitavam o(s) agressor(es), tentavam controlar a revolta, isolavam-se das pessoas, tentaram evitar o assediador e/ou qualquer situação de conflito, tiveram que meter baixa médica, definiram claramente que não queria entrar no jogo do(s) agressor(es), tiveram medo das consequências se denunciasses a situação, procuraram a ajuda de pessoas próximas que lhe pudessem dar apoio (família, amigos e os colegas, etc.) e evitaram as situações que podiam vir a ser usadas contra si pelo(s) agressor(es).

<sup>22</sup> Apêndice XIV

### 3.4. DURAÇÃO E COMPORTAMENTOS DA ENVOLVENTE

#### 3.4.1. Duração do assédio<sup>23</sup>

Relativamente ao tempo que dura (ou durou) esse conjunto de situações de que foram vítimas, 26,9% dos inquiridos afirmam que se verifica/verificou por mais de 2 anos, 7,4% refere que de um a dois anos, 12,0% cerca de 1 ano e 20,4% durante meses. Não responderam a este item 27,8% dos inquiridos.

#### 3.4.2. Comportamento dos responsáveis da organização<sup>24</sup>

Relativamente a esta vertente de análise os dados obtidos indicam que 33,3% desses responsáveis ignoraram o facto, 12% esconderam os factos, 11,1% procuraram mediar a situação, 1,9% referem que os puniram a si, enquanto vítimas, e 0,9% indicam que não houve punição, mas foram adoptadas medidas preventivas para lidar com casos futuros. Não responderam a este item 40,7% dos inquiridos.

#### 3.4.3. Comportamento dos colegas<sup>25</sup>

De acordo com os dados obtidos, 47,2% afirmam ter recebido solidariedade por parte dos colegas, ao invés de 18,5% que responderam que não tiveram apoio dos pares. 34,3% dos inquiridos não se pronunciaram sobre esta questão.

Quando questionados sobre se os colegas que testemunharam os comportamentos abusivos estiveram ou estariam dispostos a denunciar tais factos, 45,4% disseram que não, 18,5% responderam afirmativamente e 36,1% não responderam a esta questão.

Sobre a explicação para os comportamentos não solidários dos colegas 34,3% afirmam que isso se deve ao receio de serem também vítimas de perseguição, 7,4% por desejarem melhorias no salário associado ao receio de serem também vítimas ou até, por estarem do lado dos agressores e 2,8% indicam outros motivos. Não responderam a esta questão 47,2% dos inquiridos.

<sup>23</sup> Apêndice XV

<sup>24</sup> Apêndice XVI

<sup>25</sup> Apêndice XVII

#### 3.4.4. Apoio recebido<sup>26</sup>

No total, 59,3% dos inquiridos referiram ter tido apoio, ao invés de 14,8% que disseram não ter tido qualquer apoio.

Considerando 4 grupos de suporte (Família, Amigos, Colegas e Especialistas), obtivemos os seguintes resultados, sobre quem tem prestado apoio: Só um destes grupos com 23,1%, dois destes grupos com 17,5% e três grupos ou mais com 18,6%.

### 3.5. TESTEMUNHOS

De modo a compreendermos melhor as suas experiências, o que aconteceu, ou lhes está a acontecer, e como se sentem, solicitamos aos trabalhadores que nos contassem, em síntese, a situação de que foram, ou tem sido, vítimas. Apresentamos, de seguida algumas ilustrações:

1. *"Antes de ser admitida na empresa, fui difamada através de um e-mail que circulou por todos os trabalhadores da empresa, provavelmente emitido ou mandado fazer por uma Directora de Recursos Humanos, também via e-mail. Esse e-mail continha injúrias e difamações à minha pessoa, para denegrir a minha imagem. Mandava-me efectuar trabalhos que quando lhos apresentava, riscava-os e dizia que agora queria de outra maneira, fazia de outra maneira, voltava a riscá-los, queria de outra e assim sucessivamente. Dizia-me na cara que não tinha trabalho para mim, nunca aceitou qualquer inovação ou sugestão relativamente aos trabalhos ou a algo que lhe apresentava.*
2. *Sou assediada desde que entrei para a organização pelo director de produção da fábrica, em princípio foi assédio sexual, agora por fim é moral. No início não queria perder o meu trabalho então fazia-me de parva e sorria simplesmente para ele não me tomar de parte, já sabendo por outras colegas com que tipo de pessoa é que estava a lidar. Os convites eram muitos, para jantar, o dinheiro, para este senhor não era problema, então ele pensava que podia comprar uma cabeça, pois é assim que se refere às pessoas. Fui sorrindo até não aguentar, não aguentar mais, até que um dia pensei em por termo a tudo, fui humilhada por ele na frente dos*

<sup>26</sup> Apêndice XVIII

*meus colegas, dizia-me: Ana tu só vais subir cá dentro quando fores para a cama comigo. Eu respondi-lhe mal e a partir daí começaram as investidas de assédio moral. Mas, depois disso ainda me tentou apalpar o rabo, de uma forma discreta para me dizer que tinha que tapar os botões das calças com fita cola, mas aí eu virei-me de peito e fiz-lhe frente, foi quando se sentiu rejeitado e nunca mais se dirigiu a mim directamente, mas indirectamente manda o meu chefe de equipa pôr-me a fazer outro tipo de trabalho que não tem a ver com o meu.*

### 3.5.1. A interpretação dos assediados sobre a origem dos problemas

Solicitamos aos trabalhadores que, do seu ponto de vista, nos descrevessem o que esteve na origem dos problemas sentidos e, a que é que atribui as causas.

1. *"Em primeiro lugar, relativamente à assediadora, falta de liderança, falta de conhecimentos, abuso de poder no trato com os subordinados e colegas. Uma ambição pessoal desmedida, em atropelo às demais liminares regras de convivência pessoal e profissional. Falta de mérito profissional e competência. Ameaçava e humilhava, para atingir os seus objectivos, tinha medo de perder o poder. Quanto a mim, o medo de ser substituída, pois a sua licenciatura era desadequada à função.*
2. *O problema vem da superioridade que o senhor tem, acha que tem muito dinheiro e que pode comprar tudo, acha-se o Deus da organização e aí de quem o contrarie ou o enfrente, o mundo é só dele. É uma pessoa de quem todos os trabalhadores têm medo. Este senhor já vem corrido de outras organizações pelas mesmas práticas.*

### 3.5.2. Descrição da situação actual

Solicitamos, igualmente uma descrição da sua situação actual, ao nível laboral e de saúde.

1. *"Pedi a demissão da empresa, tive que recorrer ao médico, tomei anti depressivos durante muitos meses, isolei-me dos outros, comecei depois a trabalhar noutra organização, mas ficou para sempre a angústia e a revolta de ter sido acusada de situações que não cometi e nada terem a ver com a minha pessoa. Aprendi com a situação, e tenho sempre cuidado no relacionamento com os colegas e chefias, limitando-me ao essencial."*

2. *Agora passa por mim e diz baixinho: isto não vai ficar assim mocinha, vai gozando o prato à maneira dele, se hoje lhe apetecer eu vou para o posto de trabalho xxx, amanhã vou para o posto de trabalho yyy e os chefes de equipa nada podem fazer, porque todos tem medo do enfrentar. A verdade é que aqueles que o enfrentam vão para o olho da rua, será mais cedo ou mais tarde o meu destino, por querer parar com toda esta situação. Ninguém tem coragem de o enfrentar, humilha as mulheres ao mais baixo nível, já disse a uma colega: vai-te lavar por baixo, cheiras mal e és uma porca. Isto é a postura de um director de uma organização! Continuo na organização, apresentei queixa nos recursos humanos e na Inspeção Geral do Trabalho, como havia testemunhos dos maus tratos e humilhações que praticava aos trabalhadores, a organização, mais uma vez, transferiu-o para outra empresa do grupo.*

### 3.6. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS OBTIDOS

Este estudo visou caracterizar o assédio moral no trabalho na região de Setúbal, designadamente, ao nível da percepção dos trabalhadores sobre eventuais situações de assédio de que sejam vítimas, da caracterização dos sujeitos deste fenómeno, das causas do silêncio prevalecente por parte dos trabalhadores, da identificação do tipo de apoios que terão as vítimas, bem como a duração média destes problemas.

Considerando que da nossa amostra faziam parte 28% de indivíduos que não se identificaram como vítimas de assédio moral, convém ter presente, conforme referimos anteriormente, que a nossa amostra era de conveniência e que foi construída numa base que visava potencializar a probabilidade de que os seus elementos fossem, ou tivessem sido, vítimas de assédio moral. Neste sentido, a expressão dos indivíduos vítimas de assédio não é passível de comparação com outros dados sobre a expressão deste fenómeno nas organizações. Todavia, relembramos que a OIT, em 1998, estimou uma prevalência de assédio moral de 5,0% na Europa, aumentando, apenas após um ano, essa estimativa para 7,0%. Por seu lado o III Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho (Paoli e Marllié, 2001), refere que o assédio moral atinge 9% dos trabalhadores da União Europeia. Em Portugal tem sido apontados vários indicadores, salientamos os de Araújo et al (2007) quando apontam para a percentagem de 7,7% dos trabalhadores portugueses como vítimas de assédio.

A este propósito, observamos que as relações no mundo do trabalho vêm mudando constantemente. A solidariedade perde espaço para atitudes individualistas, acções de desprezo, provocações, inveja, perseguições, boatos e um clima de terror dentro das organizações. Os que têm emprego sofrem cada vez mais a pressão da flexibilidade, do fantasma do desemprego e trabalham cada dia com maior intensidade num clima de medo e competição.

Surgem, com isto, conforme referimos, novas formas de patologias ligadas ao trabalho: doenças ocasionadas por esforços repetitivos, redução da auto-estima, ansiedade, stress, burnout e depressão. Neste contexto surge o assédio moral no local de trabalho com expressão, nomeadamente, ao nível das dimensões que o nosso trabalho evidencia. Os resultados desta "guerra invisível" são destrutivos do ambiente de trabalho. De acordo com a literatura, e em congruência com os nossos resultados (51,9% dos inquiridos referem que foram afectados quer ao nível da qualidade quer da quantidade do trabalho), as vítimas de assédio moral tendem a não atingir o seu pleno potencial de trabalho, tornam-se menos activos, ineficientes, perdem a auto-estima, começam a duvidar de si mesmos, sente-se humilhados e aterrorizados com a perseguição psicológica a que estão a ser submetidos. Dificilmente encontram a solidariedade de outros colegas, pois o assediador é, com mais frequência o chefe, daí ser natural que todos sintam medo de serem o "próximo".

De acordo com os dados da nossa amostra e tendo em consideração a média das pontuações obtidas, as dimensões de análise mais pontuadas fora, por ordem descendente, as seguintes: Primeiro os Ataques Laborais, seguidos dos Ataques às Relações Sociais, surgiram depois os Ataques Verbais, os Ataques Físicos, os Ataques Sexuais e, por último os Ataques Raciais, Religiosos ou Políticos.

A sequência observada pode ter como explicação quando determinados colaboradores se tornam, por qualquer razão indesejáveis e sobre eles se desenvolve uma estratégia de desgaste com o objectivo de os fazer sair do emprego, preferencialmente por iniciativa própria. Existem outras situações que dizem respeito a outros níveis onde o assédio moral pode surgir em contexto de diferendos interpessoais graves, quando uma organização entende que um determinado colaborador é indesejável ou o pretende forçar a tomar uma decisão, eventualmente contrária aos seus próprios valores. As pressões a que muitos

colaboradores são sujeitos são enormes mas não deixam marcas físicas que as possam incriminar.

Tivemos também oportunidade de observar, dentro de cada dimensão de análise, os itens mais pontuados. Essa expressão vem de encontro ao que é, genericamente, referido na literatura sobre as manifestações do assédio moral (Araujo et al, 2007; Barreto, 2003b; Graça, 2004; Hirigoyen 2001; Leymann, 1990, 1996).

Pudemos, também verificar que, de acordo com os dados obtidos, que a relação ou dependência entre as diversas dimensões em análise é fortemente significativa, e as correlações significativas de natureza positiva. Ou seja, isto pode significar, em congruência com os dados obtidos a nível das diversas sub-escalas, que os assediadores têm tendência a recorrer a ataques diversificados ao invés de ataques específicos, designadamente, os que fazem parte de uma só dimensão de análise.

As subescalas que evidenciaram menor correlação com as restantes são as sub-escalas "Ataques Físicos" e "Ataques Sexuais". A natureza e conteúdo específico destas escalas, designadamente ao nível da conceptualização do Assédio Moral poderão ser uma explicação para este facto.

Relembramos que do total da amostra, e no que se refere à Percepção das origens 72% relataram terem sido vítimas de assédio moral nos seus locais de trabalho. Da investigação efectuada 24,39% dos casos de assédio moral, começaram por assédio sexual. A transformação do assédio sexual em assédio moral, observa-se quando não foram conseguidos os objectivos do assediador e o trabalhador passa a ser considerado, por este como uma pessoa não confiável (Barreto, 2005).

Dadas as características da nossa amostra, esta não pode ser comparada com outras em termos de taxa de incidência, todavia as experiências relatadas são convergentes com as relatadas por outras investigações, designadamente ao nível de experiências de humilhações, constrangimentos e situações vexatórias repetitivas no local de trabalho, sendo as mulheres, o maior número de vítimas, tal como sucede na nossa investigação.

Apresentamos de seguida uma análise comparativa por género, tendo também por referência os dados encontrados por Barreto (2005).

Os sintomas mais significativos verificados no nosso estudo são os seguintes: 55,22% das mulheres referem dificuldades em adormecer e os homens referem um valor muito superior de 68,29%; 37,31% das mulheres referem que acordam várias vezes ao longo da noite enquanto os homens referem um valor de 39,02%; os homens apresentam no sintoma pesadelos um valor de 39,02%, enquanto as mulheres de 26,87%; as mulheres apresentam sintomas de ansiedade de 46,27%, enquanto este mesmo valor nos homens é de 43,90%; nervosismo ou agitação os homens apresentam um valor de 46,34%, superior ao das mulheres que é de 38,81%; As mulheres apresentam nos sintomas dor de cabeça 37,31% enquanto nos homens este valor é de 36,59%, no estudo da Barreto este mesmo sintoma é de 40% nas mulheres e de 33,2% nos homens; as dores generalizadas são de 10,93% para as mulheres e de 9,88% para os homens, enquanto a Barreto apresenta valores de 80% para as mulheres e de 80% para os homens.

As crises de choro nas mulheres é de 46,27% enquanto nos homens é apenas de 7,32% e em Barreto (2005) os mesmos sintomas são de 100% para as mulheres e 0% para os homens; palpitações e tremores, as mulheres apresentam 23,74% e os homens 27,06%, para Barreto o mesmo sintoma para as mulheres é de 80% e para os homens é 40%; o sintoma de insónia ou sonolência excessiva é de 40,1% para as mulheres e de 49,18% para os homens, sendo que estes mesmos sintomas no estudo da Barreto são de 69,6% para as mulheres e de 63,6% para os homens; a falta de apetite é de 25,37% para as mulheres e de 17,07% para os homens, enquanto para Barreto os valores são de 13,6% para as mulheres e de 2,1% para os homens.

De acordo com os nossos dados, as mulheres foram mais expostas ao assédio moral do que os homens. Além disso, as mulheres responderam que foram assediadas com mais tempo, sendo o valor mais significativo pelo período de mais de 2 anos 26,9%, durante meses 20,4%, cerca de 1 ano 12%. O resultado está em acordo com as pesquisas sobre o assunto (Barreto, 2000), que mostram que as mulheres têm maiores possibilidades de serem vítimas de assédio e por mais tempo. Se considerarmos que a cultura Portuguesa é essencialmente "machista", pela predominância de valores masculinos, e a mulher historicamente ainda ocupa lugar de reserva e submissão nas relações de género, pode-se explicar que a tendência para o assédio moral direccionado às mulheres seja reforçada pelo contexto social. Ainda, há que se observar que as influências culturais levam as mulheres a desenvolverem maior sensibilidade e habilidade em perceber e lidar com o próprio

sofrimento, enquanto os homens são mais predispostos à acção racional e a não demonstrar fraqueza, sendo mais difícil que se considerem vítimas.

Quanto aos agressores, são as chefias com 50,0% as mais apontadas como perseguidoras, com predominância de agressores do sexo masculino. Por outro lado, 47,2% dos colegas eram solidários com as vítimas mas, não estavam dispostos a testemunhar ou a denunciar os abusos. Na interpretação dada, estes trabalhadores, compactuavam com o assédio para tentarem proteger-se ou escapar de potenciais perseguições a eles próprios, tendo 34,3% dos inquiridos responderam ter receio de serem eles também vítimas de perseguição. Esta realidade contribui para isolar, estigmatizar e fragilizar ainda mais as vítimas, restringindo os seus recursos de defesa.

As questões abertas do questionário proporcionaram espaço para os inquiridos dizerem o que consideravam relevante como comportamentos negativos no trabalho, o que esteve na origem dos problemas, quais as causas e qual a situação actual em que se encontram.

Os comportamentos negativos mais citados pelos inquiridos nas questões abertas, foram o excesso de trabalho, esvaziamento de funções, culpabilização, a falta de pagamento do trabalho suplementar, falta de condições de trabalho, o não cumprimento das matérias de segurança higiene no trabalho, falta de pagamento pontual da retribuição e abuso de poder. A maioria dos trabalhadores dada a crise do desemprego que se verifica e com medo de perder o seu posto de trabalho vão-se sujeitando a situações humilhantes e condutas inadequadas por parte dos assediadores, apesar das graves consequências para as vítimas, que se manifestam através de sintomas físicos e mentais, tais como, stress, depressão, reduzida auto estima, fobias, perturbações do sono problemas sexuais, familiares, etc.

Relativamente à reacção às 'agressões' os nossos dados mostram alguma compatibilidade com aqueles que são apontados por Barreto (2000) designadamente, quando observamos que, 41,79% das mulheres e 34,15% dos homens tentavam evitar o agressor; 28,36% das mulheres e 26,83% isolavam-se das pessoas; as mulheres com 29,85% controlavam mais a revolta tentando que a situação parasse contra 29,27% nos homens; os homens lutam mais pelos seus direitos, verificando-se um valor de 41,46%, contra 28,36% nas mulheres; 31,71% dos homens procuraram ajuda especializada enquanto nas mulheres apenas recorreram a ajuda 20,90%; os homens denunciam mais a empresa e os agressores e isso verifica-se com 39,02% para os homens e 25,37% para as mulheres; as mulheres recorrem

mais às baixas médicas 26,87% contra 19,51% dos homens; 21,95% dos homens confrontaram os assediadores enquanto só 7,46% das mulheres tiveram essa coragem; pediram a demissão do emprego 14,63% dos homens, enquanto nas mulheres apenas 4,48% o fizeram, isto porque cada vez mais se torna difícil encontrar um trabalho.

Sobre a duração e comportamento da envolvente os dados obtidos, comparativamente a outros referidos por (Barreto, 2000; Hirigoyen, 2002a), evidenciam grande convergência, sendo as pessoas do sexo feminino mais expostas ao assédio moral e as motivações que se verificam por detrás desta forma de violência são as mais diversificadas, desde a competição, tentativas de despedimento a abuso do poder.

Os trabalhadores do sexo masculino parecem sofrer de mais assédio relacionado a factores organizacionais e do trabalho, enquanto que o assédio nas mulheres é de natureza pessoal. Para Hirigoyen (2002a), as mulheres, diferentemente dos homens, são submetidas a insultos com conotações machistas ou sexistas, discriminadas sob a falsa ideia de que não estão aptas a postos de responsabilidade. É importante perceber que as mulheres não são educadas na nossa sociedade para reagirem de maneira violenta, e sim para serem dóceis, submissas e “femininas”, sendo a agressividade e a dominação expressão de virilidade, própria dos homens. As mulheres tornam-se, assim, alvos mais fáceis nas relações de dominação. Em suma, indivíduos com menor poder social, que fazem parte de minorias tais como mulheres, podem sofrer discriminação por não-aceitação das diferenças, aumentando a sua vulnerabilidade ao assédio moral.

Infelizmente, para além do imprescindível apoio jurídico, muitas das pessoas que são vítimas de violência no local de trabalho (e mais concretamente de assédio sexual ou moral), também precisam de apoio clínico e psicoterapêutico. Repare-se que esta violência não é, em princípio, física, mas sobretudo psicológica.

E a verdade é que os nossos serviços de saúde (a começar pelos Serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, mas também o Serviço Nacional de Saúde) não estão ainda sensibilizados e preparados para lidar com estes casos. Considera-se, no entanto, que o médico de família, nos centros de saúde, e o médico do trabalho, nos serviços de saúde/medicina do trabalho, bem com os demais profissionais de SHST, podem e devem ter uma intervenção qualificada nestes casos.

## CONCLUSÕES

O presente estudo teve como objectivo geral caracterizar o assédio moral no trabalho na região de Setúbal. Paralelamente pretendeu-se: Conhecer a percepção dos trabalhadores sobre eventuais situações de assédio; Caracterizar as características do assédio de que sejam alvo; Evidenciar a intensidade e frequência de condutas de assédio moral; Conhecer a relação entre as diferentes formas de assédio; Identificar as consequências do assédio para os trabalhadores; Especificar os tipos de apoio recebidos e Caracterizar o comportamento dos gestores e dos colegas face ao problema.

Para dar resposta a esta problemática procedeu-se, numa primeira fase, a uma análise descritiva/exploratória dos dados obtidos mediante a aplicação do Questionário sobre o Assédio Moral. Apresentou-se, igualmente algumas características psicométricas do questionário, com destaque para a determinação da consistência interna das sub-escalas que o compõem.

Procedeu-se à análise descritiva dos dados recolhidos, que em síntese, evidenciam comportamentos hostis, tendo os *Ataques Laborais* sido a escala que evidenciou maior pontuação por parte dos inquiridos com a seguinte ordenação das respectivas sub-escalas: *Críticas e Direitos Legais, Distribuição de trabalho e Condições de trabalho*; em segundo lugar a dimensão *Ataques às Relações Sociais* sendo mais pontuadas respectivamente as sub-escalas: *Isolamento e Ataques à Dignidade*; surgiu depois a dimensão *Ataques Verbais* sendo mais pontuada a sub-escala *Ataques Verbais Implícitos* e depois *Ataques verbais Explícitos*; surgem de seguida, por ordem de pontuação decrescente, respectivamente, as seguintes escalas: *Ataques Físicos, Ataques Sexuais* e, por último, *Ataques Raciais, Religiosos ou Políticos*.

A pesquisa revelou que o assédio moral é um fenómeno amplamente disseminado e duradouro entre os trabalhadores, sendo que cerca de um terço relata haverem sido expostos durante mais de 2 anos a actos de assédio.

Observou-se que o assédio moral feminino foi o mais frequente e que, em grande parte, teve início em assédio sexual.

Os resultados evidenciaram que o assédio moral e sexual está bem presente nas organizações do distrito de Setúbal e que existe medo, por parte dos trabalhadores, em denunciar estas situações, nomeadamente por medo de perder o emprego, sujeitando-se a situações terríveis de humilhação, muitas vezes, para garantir o emprego que lhe permite o sustento familiar.

Verificou-se que existe sofrimento no trabalho e que, de acordo com o tipo de dados apontados e aquilo que é referido pela leitura da especialidade, este conduz ao isolamento, ao desespero, à depressão. Para além de potenciais desajustes de personalidade dos assediadores, estes problemas devem-se a condições organizacionais propícias, a que a competitividade e globalização não serão alheias. Nesta última, a introdução de novos métodos de avaliação do trabalho e do desempenho favorecem climas propensos à eclosão deste tipo de problemas. Neste quadro, o êxito de outros colegas pode constituir uma ameaça pessoal e alterar profundamente as relações de trabalho, sendo que grande parte dos trabalhadores o que desejam é que os outros não consigam fazer bem o seu trabalho. Por isso, as pessoas aprendem a sonegar a informação, a fazer circular boatos e, aos poucos, todos os elos que existiam até aí – a atenção aos outros a consideração, a ajuda mútua – acabam por ser destruídos. As pessoas pouco se falam, deixam de olhar umas para as outras de modo, sinceramente, amistoso. E quando uma delas é vítima de uma injustiça, quando é escolhida como alvo de assédio, dificilmente os outros se mexem.

É urgente, diante de um cenário repleto de humilhações, criarmos mecanismos legais e outros que preservem a integridade física e mental dos trabalhadores, sob pena de perpetuarmos uma "guerra invisível" nas relações de trabalho, de difícil diagnóstico e, às vezes, dissimulada em puros jogos de poder.

Uma vez chegados a este ponto é relevante ponderar as implicações que as conclusões retiradas poderão ter para a prática. De facto o assédio moral será sempre um assunto de difícil discussão – quem é vítima, muitas vezes culpabiliza-se e teme expor-se, ser ridicularizada e desacreditada. Existem muitos suicídios relacionados com o trabalho, e estes podem ser o ponto final. São situações em que o homem prefere a morte à perda da dignidade.

Vale a pena lembrar que, de acordo com a literatura e os dados obtidos pode afirmar-se que toda a prática de assédio moral tem em comum: a repetitividade dos actos que

humilham, desqualificam, constroem e discriminam. Estes actos não são únicos e prolongam-se no tempo. Os actos de violência não aparecem isolados. Reduzem os laços de amizade e causam prejuízos psíquicos independentemente do tempo de duração destes. No assédio moral existe sempre intencionalidade e direcionalidade. Há violação dos direitos fundamentais, como a saúde, ao trabalho, a dignidade, a igualdade e a integridade pessoal.

O presente estudo evidenciou um ambiente laboral onde existem actos de violência que variam da subtilidade ao explícito, o que impõe pensar práticas efectivas para combater tais actos.

Relativamente às limitações do trabalho desenvolvido, convém também ter presente que o acesso às empresas revelou-se difícil, daí ter-se optado pela constituição da amostra que apresentámos, com as limitações ao nível da extrapolação de dados que esta impõe. Sobre esta, convém ainda referir que, apesar de ter sido assegurada a confidencialidade e o anonimato, foram levantados alguns problemas pelos inquiridos. Esta é uma temática muito sensível, pelo que os participantes demonstram grande preocupação com quem teria acesso aos dados que foram recolhidos, com receio de represálias. Procurámos minimizar estes receios, muito embora não estejamos seguros se eles interferiram, ou não, de algum modo, nos dados recolhidos.

Finalmente, conhecer as consequências do assédio moral no trabalho é importante e é imprescindível agir sobre as situações de facto, mas as recomendações vão sobretudo no sentido da prevenção. Neste contexto, as administrações e direcções, bem como as diversas chefias e os trabalhadores desempenham um papel preponderante, no exemplo de condutas que podem transmitir e no favorecimento de uma cultura organizacional que puna os comportamentos intimidatórios e que reconheça o assédio moral como um problema que é urgente combater.

Resta-nos referir que o trabalho desenvolvido faz parte de uma pesquisa exploratória que pretendemos aprofundar em trabalhos futuros, bem como contribuir de forma positiva e direcional para o combate a este flagelo social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M., Sá, L. O., McIntyre, S., e McIntyre, T. (2007). **Bullying at work and health problems in different sectors in Portugal**. Comunicação apresentada à 1ª Conferência Portuguesa sobre assédio moral: Assédio moral no local de trabalho, emergência de uma nova realidade. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Barreto, M.M.S. (2000). **Violência Saúde, Trabalho: Uma jornada de humilhações**. Dissertação (Mestrado em psicologia social), Pontifícia Universidade Católica. São Paulo: EDUC;
- Barreto, M.M.S. (2003a). **Violência Saúde, Trabalho: Uma jornada de humilhações**. São Paulo: EDUC;
- Barreto, M.M.S. (2003b). **Assédio moral: Ato deliberado de humilhação ou uma "política da empresa" para livrar-se de trabalhadores indesejados**. Disponível em: [http://ser1cremesp.org.br/revistasermedico/nova\\_revista/corpo.php?MaterialId=40](http://ser1cremesp.org.br/revistasermedico/nova_revista/corpo.php?MaterialId=40). Acesso em: 14.06. 2009
- Barreto, M.M.S. (2005). **Assédio moral: A violência sutil. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil**. Tese de doutoramento. Pontifícia Universidade Católica. São Paulo: EDUC;
- Brodsky, C.M. (1976). **The harassed worker**. Lexington: Lexington Books;
- Canotilho, J.J.G. e Moreira, V. (2005). **Constituição da Republica Portuguesa. Lei do Tribunal Constitucional**. Coimbra: Coimbra Editora;
- Código do Trabalho - **Lei nº7/2009**, de 12 de Fevereiro, publicada no Diário da Republica nº30- 1ªSérie, 12 de Fevereiro de 2009;
- De Masi, D. (2000). **O Ócio Criativo**. Rio de Janeiro: Sextante;
- Ferreira, H.D.B. (2004). **Assédio moral nas relações de trabalho**. 1ªedição, Campinas: Russell Editores;
- Freitas, M.E. (2001). **Assédio moral e assédio sexual: Faces do poder perverso nas organizações**. São Paulo: RAE-Revista de Administração de Empresas, Abr/Jun;
- Graça, L. (2004). **Factores de risco psicossocial no trabalho: Assédio moral e outras formas de violência**. Disponível em: <http://www.ensp.unl.pt/lgraca/textos188.html>. Acesso em 17.03.2010;
- Guedes, M.N. (2003). **Terror psicológico no trabalho**. 2ªedição, São Paulo: LTr;
- Hirigoyen, M.F. (2001a). **Assédio moral: A violência perversa no quotidiano**. 2ªedição, Rio de Janeiro: Bertrand Brasil;

- Hirigoyen, M.F. (2001b). **Le malaise dans le travail, harcèlement moral: démêler le vrai du faux**. Paris: Syros;
- Hirigoyen, M.F. (2002a). **O assédio no trabalho. Como distinguir a verdade**. Lisboa: Pergaminho;
- Hirigoyen, M.F. (2002b). **Mal-Estar no Trabalho: Redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil;
- Hirigoyen, M.F. (2005). **Assédio Moral. A violência perversa no quotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil;
- Hirigoyen, M.F. (2009). **Questionário sobre Assédio Moral**. Disponível em: <http://hirigoyen.free.fr/questionnaire.pdf>. Acesso em: 20.01.2009
- ILO/ICN/WHO/PSI(2000). **Framework Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector**. Geneva;
- Lee, D. (2000). **An analysis of workplace bullying in the United Kingdom**. Personnel review, vol. 29, n. 5, p. 593-612;
- Leymann, H. (1990). **Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and Victims**. Disponível em: <http://www.leymann.se/English/frame.html>. Acesso em 06.10.2009;
- Leymann, H. (1993). **Mobbing**. Disponível em: <http://www.leymann.se/English/12110E.HTM> Acesso em: 24.10.2009
- Leymann, H. (1996a). **Mobbing – La persécution au Travail**. Paris: Seuil.
- Leymann, H. (1996b). **The Content and Development of Mobbing at Work**. European journal of work and organizational psychology. Disponível em: <http://acosolaboral.net/pdf/LeymannEI.pdf>. Acesso em: 06.10.2009;
- Leymann, H. e Gustafsson, A. (1996). **Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders**. European journal of work and organizational psychology;
- Machado, J.P. (1981). **Grande Dicionário Língua Portuguesa**. Lisboa: Amigos do Livro Editores;
- Niedl, K. (1996). **Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications**. European journal of work and organizational psychology.
- OSHA (2002). **O assédio moral no local de trabalho**. Disponível em: <http://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/23>. Acesso em: 13.06.2009;
- OSHA (2010). **ESENER - European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks**. Disponível em: <http://osha.europa.eu/en/publications>. Acesso em: 25.09.2010;

Paoli, P. (1997). **Second European Survey on Working Conditions 1995**. Disponível em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1997/26/en/1/ef9726en.pdf>. Acesso em: 17.10.2009;

Paoli, P., Merllié, D. (2001). **Third European Survey on Working Conditions 2000**. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Disponível em: <https://eurofound.europa.eu/pubdocs/2001/21/en/1/ef0121en.pdf>. Acesso em: 17.10.2009;

Parent-Thirion, A., Macias, E.F., Hurley, J. e Vermeulen, G. (2006). **Fourth European Survey on Working Conditions 2005**. Disponível em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>. Ac. em: 17.10.2009;

Pereira, A. (2002). **Guia prático de utilização do SPSS - Análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia**. Lisboa, 3ª edição: Edições Sílabo;

Pereira, A. e Poupa, C. (2008). **Como escrever uma tese**. Lisboa, 4ª edição: Edições Sílabo;

Pereira, M.O. (2008). **Componentes estruturais do projecto final**. Setúbal, IPS/ESCE;

Pestana, M.H. e Gageiro, J.N. (2003). **Análise de dados para Ciências Sociais - A complementaridade do SPSS**. Lisboa, 3ª edição: Edições Sílabo;

Ribeiro, A.T. (2010). **Discriminação contra mulheres no trabalho duplicou**. Disponível em: [http://dn.sapo.pt/bolsa/emprego/interior.aspx?content\\_id=1489294](http://dn.sapo.pt/bolsa/emprego/interior.aspx?content_id=1489294). Acesso em: 10.02.2010;

Rocha, P., Mago, G. (2007). **O assédio moral no trabalho "O elo mais fraco"**. Coimbra: Almedina;

Rolo, J.C. (1999). **Sociologia da saúde e da segurança no trabalho**. Lisboa: SLE;

Rosier, C. (2009). **Assédio Moral – Um Problema Atual**. Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/19160/1/assedio-moral--um-problema-atual/pagina1.htm>. Acesso em: 20.10.2009;

Rufino, R.C. P. (2006). **Assédio moral no âmbito da empresa**. São Paulo: LTr;

Schmidt, M.H.F.M. (2002). **O assédio moral no Direito do Trabalho**. In Rev. TRT 9ª R. Curitiba, n. 47, p. 177-226;

Sennett, R. (1999). **A corrosão do carácter: Consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record;

Weber, M. (1991). **Economia e sociedade: Fundamentos da sociologia compreensiva**. Brasília: UnB.

# Apêndices

## Apêndice I - Carta de apresentação

**Maria de Lurdes Gomes**

Telemóvel – 965741707

Mail: [maria.lurdes.gomes@gmail.com](mailto:maria.lurdes.gomes@gmail.com)

Exmo(a) Senhor(a)

**Assunto: Pedido de colaboração no âmbito da Tese de Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho – Questionário**

Eu, Maria de Lurdes Gomes, Mestranda na Escola Superior de Ciências Empresariais de Setúbal no Mestrado em Higiene e Segurança no Trabalho, sob a orientação da Professora Doutora Maria Odete Pereira, venho por este meio solicitar a sua estimada colaboração no preenchimento do questionário que anexo, que visa, identificar a existência de práticas de Assédio Moral, nas Empresas do distrito de Setúbal.

Face ao exposto, solicito a V. Exa, se digne preencher devidamente o questionário em anexo, para que, através do estudo em questão, seja possível identificar as condições de trabalho e a existência de assédio moral nas empresas do distrito de Setúbal, com o intuito de sugerir estratégias para combater este fenómeno, bem como, sugerir caso assim se justifique, a criação de uma entidade que possa representar as vítimas, junto das entidades com competência para a resolução deste problema.

- Todas as respostas são correctas desde que sinceras;
- É assegurado o anonimato dos respondentes e a confidencialidade das suas respostas;
- É fundamental que responda a todos os dados pedidos de modo a possibilitar o respectivo tratamento estatístico.

Mais informo que, toda a informação que for relatada no questionário, é apenas utilizada para este trabalho, é confidencial e não serão divulgados os nomes de quem deu o seu testemunho.

Agradeço que o questionário me seja devolvido até ao próximo dia 30 de Abril de 2009, de modo a poder terminar o mestrado.

Agradecemos desde já a sua colaboração, melhores cumprimentos

Lurdes Gomes

**Nota:** Para qualquer esclarecimento, contacte o número de telefone, referido ou o mail: maria.lurdes.gomes@gmail.com

## Apêndice II - Questionário sobre Assédio Moral (QAM)

1. Nome (facultativo) \_\_\_\_\_
2. Idade \_\_\_\_\_ 3. Sexo \_\_\_\_\_ 4. Estado Civil \_\_\_\_\_
5. Local de Trabalho \_\_\_\_\_ 6. Área de Actividade \_\_\_\_\_
7. Sector Público ou Privado \_\_\_\_\_ 8. Função exercida: \_\_\_\_\_
9. Habilitações literárias \_\_\_\_\_
10. Tipo de contrato (efectivo, a prazo, trabalhador temporário) \_\_\_\_\_
11. Nº de horas médias de trabalho por dia \_\_\_\_\_ 12. Antiguidade na empresa? \_\_\_\_\_
13. Número de trabalhadores na Empresa / Associação/Instituição \_\_\_\_\_

Os comportamentos seguintes são, com frequência, considerados exemplos de violência (assédio moral) no trabalho. Com que frequência, foi submetido a esses comportamentos negativos no seu trabalho?  
Para responder (frente e verso) marque com uma cruz a situação que melhor corresponde ao seu caso (.

### Ataques laborais

#### Distribuição de trabalho

|                                                                                         | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diaria-mente |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 1. Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva                                        | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 2. Distribuem-lhe constantemente novas tarefas                                          | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 3. Não lhe davam qualquer ocupação ou tarefas, foi excluído ou "colocado na prateleira" | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 4. Pediram-lhe trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade                               | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 5. Recebeu tarefas muito inferiores a sua capacidade ou competências profissionais      | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 6. Recebeu tarefas que exigem experiência superior às suas competências profissionais   | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 7. Deram-lhe instruções confusas                                                        | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

#### Condições de trabalho

|                                                                                     | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diaria-mente |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 8. Retiveram informações essenciais para a realização do seu trabalho               | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 9. Retiraram-lhe equipamentos/instrumentos necessários para realizar o seu trabalho | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 10. Foi obrigado a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos à saúde    | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 11. Retiraram-lhe autonomia                                                         | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 12. Não têm consideração pelos pareceres emitidos pelo médico do trabalho           | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

#### Críticas

|                                                                                      | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diaria-mente |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 13. Recebeu críticas exageradas ou injustas sobre o seu trabalho ou esforço          | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 14. Houve supervisão excessiva da sua prestação de trabalho                          | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 15. Não há supervisão do seu trabalho / é simplesmente ignorado                      | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 16. Foi humilhado, ridicularizado ou ameaçado em relação à prestação do seu trabalho | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Direitos Legais**

|                                                                                                                                                                                                                   | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 17. É / foi discriminado nos seus direitos (ex. aumento salarial, salário diferente para categoria igual, turnos, distribuição de tarefas, bónus, ajudas de custo, prémio de produtividade, férias, faltas, etc.) | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 18. Mandaram-lhe cartas de aviso/advertência                                                                                                                                                                      | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 19. É obrigado a prolongar o seu horário de trabalho, sem pagamento das horas extras                                                                                                                              | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 20. Não lhe são dados os dias de descanso complementar e obrigatórios estabelecidos no Código de Trabalho ou no Contrato Colectivo de Trabalho                                                                    | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 21. Foi suspenso da sua função e sujeito a processo disciplinar                                                                                                                                                   | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 22. Foi pressionado a rescindir o seu contrato de trabalho                                                                                                                                                        | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 23. Forçaram-no a pedir demissão/ rescindir o contrato por mútuo acordo                                                                                                                                           | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Ataques às relações sociais****Isolamento**

|                                                                  | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 24. Mudaram-no de sector para o isolar                           | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 25. Não o cumprimentavam nem falavam consigo                     | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 26. Limitaram as suas possibilidades de falar com outras pessoas | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 27. Proibiram os colegas de lhe dirigirem palavra                | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Desconsideração**

|                                                           | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|-----------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 28. Ignoravam a sua presença na frente dos outros         | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 29. As suas opiniões e pontos de vista eram ignorados     | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 30. Impediram-no de se expressar                          | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 31. Interrompiam-no constantemente nas suas intervenções  | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 32. Dizem/diziam que você não é de confiança              | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 33. Criticam o seu trabalho na presença de outras pessoas | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Atentado à sua dignidade**

|                                                        | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|--------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 34. Fizeram críticas sobre a sua vida privada          | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 35. Menosprezam-no junto de superiores ou subordinados | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 36. Puseram a circular boatos a seu respeito           | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 37. Atacaram as suas convicções políticas              | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 38. Atribuíram-lhe tarefas humilhantes                 | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 39. Foi injuriado em termos ordinários ou indecentes   | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Ataques físicos**

|                                                                                                                                   | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 40. Foi alvo de comportamentos intimidatórios tais como: empurrões, bloqueio da sua passagem, invasão do seu espaço pessoal, etc. | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 41. Foi alvo de agressões físicas                                                                                                 | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 42. Causaram estragos no seu posto de trabalho ou em algo que lhe pertence                                                        | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 43. Impediram a sua presença física                                                                                               | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 44. Foi observado através de meios de vídeo vigilância                                                                            | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Ataques verbais****Explícitos**

|                                                          | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|----------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 45. Ameaçaram-no verbalmente                             | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 46. Utilizaram o telefone para o aterrorizar             | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 47. Gritaram consigo ou insultaram-no                    | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 48. Ridicularizaram-no em público                        | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 49. Falaram mal de si em público                         | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 50. Disseram que você tem uma doença mental              | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 51. Fizeram-no parecer estúpido                          | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 52. Deram a entender que você tem problemas psicológicos | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 53. Troçaram de alguma incapacidade sua                  | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Implícitos**

|                                                                                        | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 54. Procuraram desacredita-lo e fizeram circular calúnias sobre si                     | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 55. Foi alvo de ridicularizações                                                       | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 56. Imitaram os seus gestos, a sua postura, a sua voz, etc. para o poder ridicularizar | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 57. Foi agredido moralmente quando estavam a sós                                       | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Ataques raciais, religiosos ou políticos**

|                                                                | Nunca | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente |
|----------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| 58. Foi alvo de ataques com base nas suas convicções políticas | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 59. Foi alvo de ataques com base nas suas crenças religiosas   | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |
| 60. Fizeram piadas com base nas suas origens ou nacionalidade  | 1     | 2         | 3            | 4             | 5            |

**Ataques sexuais**

|                                                                                                        | Nunca                                    | Por vezes | Mensal-mente | Semanal-mente | Diária-mente                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|--------------|---------------|-----------------------------------------|
| 61. Foi alvo de agressões sexuais                                                                      | 1                                        | 2         | 3            | 4             | 5                                       |
| 62. Foi alvo de agressões obscenas ou degradantes                                                      | 1                                        | 2         | 3            | 4             | 5                                       |
| 63. Elogiavam constantemente os seus atributos físicos de forma constrangedora                         | 1                                        | 2         | 3            | 4             | 5                                       |
| 64. Caso tenha respondido afirmativamente, a alguma destas questões, quanto tempo durou esta situação? |                                          |           |              |               |                                         |
| Alguns dias <input type="checkbox"/>                                                                   | Algumas semanas <input type="checkbox"/> |           |              |               |                                         |
|                                                                                                        |                                          |           |              |               | Alguns meses <input type="checkbox"/>   |
|                                                                                                        |                                          |           |              |               | Um ano ou mais <input type="checkbox"/> |

65 - Quem é que teve todos esses comportamentos negativos para consigo?

- 1 - Colegas? Sim ☐ Não ☐ 2 - Chefias? Sim ☐ Não ☐  
 3 - Subordinados? Sim ☐ Não ☐ 4 - Pessoas externas à empresa? Sim ☐ Não ☐  
 5 - Homens? Sim ☐ Não ☐ Se sim quantos \_\_\_\_ 6 - Mulheres? Sim ☐ Não ☐ Se sim quantos \_\_\_\_

66 - A violência de que foi vítima perturbou o seu trabalho?

- 1 - Ao nível da qualidade -- Sim ☐ Não ☐  
 2 - Ao nível da quantidade -- Sim ☐ Não ☐

67 - Teve apoio de alguém ao longo do tempo? -- Sim ☐ Não ☐

Se sim, esse apoio veio de:

- 1 - ☐ Família 3 - ☐ Colegas  
 2 - ☐ Amigos 4 - ☐ Especialistas

Outros, Indique: \_\_\_\_\_

68 - Há quanto tempo dura (ou quanto tempo durou) esse conjunto de situações de que foi vítima?

- 1 - ☐ Dias 2 - ☐ Semanas 3 - ☐ Meses 4 - ☐ Cerca de 1 ano  
 5 - ☐ De 1 a 2 anos 6 - ☐ Mais de 2 anos

69 - Caso você tenha denunciado a situação junto dos seus chefes directos ou de outros responsáveis da empresa, qual foi a reacção?

- 1 - ☐ Ignoraram o facto  
 2 - ☐ Procuram mediar a situação  
 3 - ☐ Puniram o (s) agressor (s)  
 4 - ☐ Puniram-no a si, demitindo-o(a) ou deixando-o(a) isolado(a) noutra serviço  
 5 - ☐ A empresa não puniu ninguém, mas adoptou medidas de prevenção para lidar com casos futuros  
 6 - ☐ Esconderam os factos

70 - Os seus colegas foram solidários consigo? ☐ Sim ☐ Não

71 - Os seus colegas, que foram testemunhas, estiveram / estão dispostos a denunciar os abusos por parte do agressor? ☐ Sim ☐ Não

72 - Caso, esses colegas, não estejam dispostos a denunciar os abusos por parte do agressor, isso poderá dever-se:

- 1 - ☐ Desejar melhorias no salário  
 2 - ☐ Receio de serem eles também vítimas de perseguição  
 3 - ☐ Estarem do lado do(s) agressor(es)  
 4 - ☐ Outros - Indique: \_\_\_\_\_

73 - Quais foram os **principais sintomas** que apresentou, depois deste problema ter ocorrido? Marque com uma cruz X o(s) sintoma(s) que teve. Indique através de um número o tempo que terá, mais ou menos durado cada um deles.

| 1<br>Algumas semanas                  | 2<br>Alguns meses   | 3<br>Cerca de 1 ano                   | 4<br>Vários anos           |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Exemplo:                              |                     |                                       |                            |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3 | Angústia e tristeza | <input checked="" type="checkbox"/> 4 | Desmotivação pelo trabalho |

- I
1. ☐ Falta de ar
  2. ☐ Dores de estômago e abdominais
  3. ☐ Dores musculares
  4. ☐ Dores de cabeça
  5. ☐ Dores nas costas
  6. ☐ Dores no peito
  7. ☐ Dores no pescoço
  8. ☐ Sensação de nó na garganta
  9. ☐ Problemas hormonais
  10. ☐ Aumento da hipertensão
  11. ☐ Doenças da pele
  12. ☐ Tremores
  13. ☐ Fraqueza nas pernas
  14. ☐ Palpitações
  15. ☐ Perda de apetite
  16. ☐ Aumento de apetite
  17. ☐ Problemas sexuais
  18. ☐ Suores excessivos
  19. ☐ Vertigens ou tonturas
  20. ☐ Aumento da tensão arterial
  21. ☐ Desmaios
  22. ☐ Boca seca
  23. ☐ Diarreias/colite
  24. ☐ Náuseas, vómitos
  25. ☐ Cansaço nas pernas
  26. ☐ Perda de força
  27. ☐ Menos energia e vitalidade
  28. ☐ Fadiga permanente
- II
29. ☐ Dificuldade em adormecer
  30. ☐ Acordar várias vezes ao longo da noite
  31. ☐ Acordar muito cedo
  32. ☐ Pesadelos
- III
33. ☐ Sentimentos de vergonha
  34. ☐ Sentimentos de humilhação
  35. ☐ Crises de choro
- IV
36. ☐ Angústia e tristeza
  37. ☐ Ansiedade
  38. ☐ Nervosismo ou agitação
  39. ☐ Necessidade de realizar actos repetidamente
  40. ☐ Aumento da imagem negativa de si mesmo
  41. ☐ Apatia
  42. ☐ Sentimentos de insegurança
  43. ☐ Ataques de pânico
  44. ☐ Dificuldade de concentração
  45. ☐ Perdas de memória
  46. ☐ Ideias de suicídio
  47. ☐ Impossibilidade de descansar
  48. ☐ Irritabilidade
- V
49. ☐ Aumento dos conflitos familiares
  50. ☐ Os seus filhos foram afectados
  51. ☐ A relação com o seu marido/esposa foi afectada
  52. ☐ Aumento da visão negativa dos outros e do mundo
  53. ☐ Isolou-se dos colegas
  54. ☐ Isolou-se também dos amigos
  55. ☐ Agressividade/ataques de fúria
  56. ☐ Ideias de homicídio
  57. ☐ Desmotivação pelo trabalho
  58. ☐ Sentimentos de incompetência profissional
  59. ☐ Aumento do risco de acidentes no trabalho
  60. ☐ Deixei de ter confiança nos responsáveis da organização
  61. ☐ Tornei-me desconfiado(a) e confio menos nas pessoas
- VI
62. ☐ Aumento do consumo de álcool
  63. ☐ Aumento do consumo de medicamentos para os nervos ou depressão
  64. ☐ Aumento do consumo de tabaco
  65. ☐ Recurso a outras substâncias (designadamente drogas)
- Outros sintomas, indique:
66. ☐ \_\_\_\_\_

**74 - Como é que reagiu às situações de que foi vítima?**

Marque com uma cruz **X** a(s) reacção(ões) que teve.

Indique através de um número a altura em que terá(ão) ocorrido, a partir do início do problema.

Se aconteceu em diferentes momentos, indique com os números adequados.

| 1<br>Logo de início | 2<br>Passado algum tempo | 3<br>Bastante mais tarde |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|
|---------------------|--------------------------|--------------------------|

Exemplo:

|                                                                |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1,2 Isolava-me das pessoas | <input checked="" type="checkbox"/> 2 Tive de meter baixa médica |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|

- |                                                                                                               |                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> Evitava o(s) agressor(es)                                                         | 20. <input type="checkbox"/> Enfrentei o assediador apoiado(a) noutras pessoas                                          |
| 2. <input type="checkbox"/> Isolava-me das pessoas                                                            | 21. <input type="checkbox"/> Procurei ver o lado engraçado da situação como estratégia para lidar com ela               |
| 3. <input type="checkbox"/> Tentei evitar o assediador e/ou qualquer situação de conflito;                    | 22. <input type="checkbox"/> Recorri a brincadeiras/piadas no confronto com o assediador                                |
| 4. <input type="checkbox"/> Tentei trabalhar mais                                                             | 23. <input type="checkbox"/> Procurei a ajuda de pessoas que me pudessem dar apoio (família, amigos e os colegas, etc.) |
| 5. <input type="checkbox"/> Tive medo das consequências se denunciasses a situação                            | 24. <input type="checkbox"/> Denunciei a empresa e os agressores junto do Ministério Público/Inspeção Trabalho          |
| 6. <input type="checkbox"/> Controlei a minha revolta, esperando que a situação parasse                       | 25. <input type="checkbox"/> Procurei mudar de sector/departamento                                                      |
| 7. <input type="checkbox"/> Aceitei a situação e lentamente procurei reconstruir a minha vida                 | 26. <input type="checkbox"/> Procurei ajuda especializada                                                               |
| 8. <input type="checkbox"/> Deixei o tempo passar, sem fazer nada                                             | 27. <input type="checkbox"/> Procurei o apoio de outras pessoas                                                         |
| 9. <input type="checkbox"/> Culpabilizei-me                                                                   | 28. <input type="checkbox"/> Procurei que houvesse mediação das partes já numa fase muito avançada                      |
| 10. <input type="checkbox"/> Evitei as situações que podiam vir a ser usadas contra mim pelo(s) agressor (es) | 29. <input type="checkbox"/> Faltava sempre que podia                                                                   |
| 11. <input type="checkbox"/> Agredi, insultei, usei das mesmas armas                                          | 30. <input type="checkbox"/> Tive que meter baixa médica                                                                |
| 12. <input type="checkbox"/> Apresentei reclamação formal junto dos supervisores                              | 31. <input type="checkbox"/> Sai de licença por motivo de doença                                                        |
| 13. <input type="checkbox"/> Procurei falar com o superior                                                    | 32. <input type="checkbox"/> Meti férias durante um tempo                                                               |
| 14. <input type="checkbox"/> Lutei pelos meus direitos                                                        | 33. <input type="checkbox"/> Decidi sair do emprego, pedi a demissão                                                    |
| 15. <input type="checkbox"/> Denunciei o(s) agressor(es) na empresa                                           | 34. <input type="checkbox"/> Procurei a reforma antecipada                                                              |
| 16. <input type="checkbox"/> Enfrentei o(s) agressor(es)                                                      | Outras, indique:                                                                                                        |
| 17. <input type="checkbox"/> Defini claramente que não queria entrar no jogo do(s) agressor(es)               | 35. <input type="checkbox"/> _____                                                                                      |
| 18. <input type="checkbox"/> Procurei o apoio de associações                                                  | _____                                                                                                                   |
| 19. <input type="checkbox"/> Confrontei o assediador sozinho(a)                                               | _____                                                                                                                   |

- 1- De modo a compreendermos melhor a sua experiência, o que aconteceu, ou está a acontecer, e como se sente, conte-nos em síntese a situação de que foi, ou tem sido, vítima.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2- Do seu ponto de vista, o que é que esteve na origem destes problemas? A que é que atribui as causas?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 3- Depois de tudo por o que passou, descreva a sua situação actual, ao nível laboral e de saúde:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Muito obrigada, pela sua colaboração

## Apêndice III - QAM -&gt; Caracterização da Amostra

## Dados demográficos

| Variáveis                      | F <sub>i</sub> <sup>(a)</sup> | Valid % | Cumulative % | X <sup>(b)</sup> | DP <sup>(c)</sup> | Min | Max | M <sub>e</sub> <sup>(d)</sup> | M <sub>o</sub> <sup>(e)</sup> |
|--------------------------------|-------------------------------|---------|--------------|------------------|-------------------|-----|-----|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Sexo</b>                    |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Feminino                       | 67                            | 62,0    | 62,0         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Masculino                      | 41                            | 38,0    | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Nível Etário</b>            |                               |         |              | 39,260           | 11,0080           | 23  | 60  | 38                            | 26                            |
| 18 a 25                        | 8                             | 7,4     | 7,4          |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 26 a 35                        | 35                            | 32,4    | 39,8         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 36 a 45                        | 28                            | 25,9    | 65,7         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 46 a 55                        | 25                            | 23,2    | 88,9         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 56 a 65                        | 12                            | 11,1    | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Estado Civil</b>            |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Solteiro                       | 39                            | 36,1    | 36,1         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Casado                         | 52                            | 48,1    | 84,2         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| União de Facto                 | 4                             | 3,7     | 87,9         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Divorciado                     | 10                            | 9,3     | 97,2         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Viuvo                          | 3                             | 2,8     | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Habilitações Literárias</b> |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 1º Ciclo E. Básico             | 17                            | 15,8    | 15,8         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 2º Ciclo E. Básico             | 39                            | 36,1    | 51,9         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 3º Ciclo E. Básico             | 28                            | 25,9    | 77,8         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Licenciatura                   | 21                            | 19,4    | 97,2         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Mestrado                       | 3                             | 2,8     | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Sector de Actividade</b>    |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Público                        | 19                            | 17,6    | 17,6         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Privado                        | 89                            | 82,4    | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Tipo de Contrato</b>        |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Efectivo                       | 74                            | 68,5    | 68,5         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| A Prazo                        | 15                            | 13,9    | 82,4         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Temporário                     | 19                            | 17,6    | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |

.../...

.../...

| Variáveis                      | F <sub>i</sub> <sup>(a)</sup> | Valid % | Cumulative % | X <sup>(b)</sup> | DP <sup>(c)</sup> | Min | Max | M <sub>e</sub> <sup>(d)</sup> | M <sub>o</sub> <sup>(e)</sup> |
|--------------------------------|-------------------------------|---------|--------------|------------------|-------------------|-----|-----|-------------------------------|-------------------------------|
| <b>Nível de Antiguidade</b>    |                               |         |              | 8,287            | 8,1791            | 0,5 | 40  | 5,5                           | 3                             |
| < 01                           | 7                             | 6,5     | 6,5          |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 01 a 02                        | 24                            | 22,2    | 28,7         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 03 a 05                        | 23                            | 21,3    | 50,0         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 06 a 10                        | 22                            | 20,4    | 70,4         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 11 a 15                        | 12                            | 11,1    | 81,5         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 16 a 20                        | 10                            | 9,2     | 90,7         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| 21 a 30                        | 8                             | 7,4     | 98,1         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| > 30                           | 2                             | 1,9     | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Tipo de Organização</b>     |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Micro                          | 13                            | 12,0    | 12,0         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Pequena                        | 30                            | 27,8    | 39,8         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Média                          | 42                            | 38,9    | 78,7         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Grande                         | 23                            | 21,3    | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0       |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Área de Actividade</b>      |                               |         |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Indústria                      | 32                            | 29,6    | 29,6         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Construção Civil               | 16                            | 14,8    | 44,4         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Rest. / Hotelaria              | 5                             | 4,6     | 49,0         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Serviços                       | 31                            | 28,8    | 77,8         |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sector Público                 | 24                            | 22,2    | 100,0        |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Sem resposta                   | 0                             | 0,0     |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| Total                          | 108                           | 100,0   |              |                  |                   |     |     |                               |                               |
| <b>Horas de Trabalho p/dia</b> |                               |         |              | 8,755            | 2,4727            | 2,5 | 16  | 8                             | 8                             |

Fonte: Questionário sobre Assédio Moral - Distrito de Setúbal

Notas: (a) - Inquiridos  
 (b) - Média  
 (c) - Desvio Padrão  
 (d) - Mediana  
 (e) - Moda

## Apêndice IV - QAM -&gt; Média/Desvio-padrão p/sub-escala

|                            | Média | Desvio-padrão |
|----------------------------|-------|---------------|
| Críticas                   | 2,34  | 1,19          |
| Distribuição de trabalho   | 2,11  | 0,70          |
| Condições de trabalho      | 1,93  | 0,77          |
| Desconsideração            | 1,82  | 0,82          |
| Direitos Legais            | 1,78  | 0,62          |
| Isolamento                 | 1,52  | 0,76          |
| Ataques verbais Implícitos | 1,46  | 0,58          |
| Atentado à sua dignidade   | 1,44  | 0,51          |
| Ataques verbais Explícitos | 1,41  | 0,45          |
| Ataques físicos            | 1,27  | 0,39          |
| Ataques sexuais            | 1,24  | 0,73          |
| Ataques raciais e afins    | 1,17  | 0,41          |

## Apêndice V - QAM -&gt; Ataques Laborais

| Distribuição de trabalho                                                                | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                         |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 1. Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva                                        | 3,03  | 16,7        | 35,2      | 8,3          | 4,6           | 33,3         |
| 2. Distribuem-lhe constantemente novas tarefas                                          | 2,53  | 18,5        | 52,8      | 1,9          | 8,3           | 17,6         |
| 3. Não lhe davam qualquer ocupação ou tarefas, foi excluído ou "colocado na prateleira" | 1,62  | 68,5        | 16,7      | 0,9          | 2,8           | 8,3          |
| 4. Pediram-lhe trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade                               | 1,92  | 36,1        | 49,1      | 4,6          | 4,6           | 4,6          |
| 5. Recebeu tarefas muito inferiores a sua capacidade ou competências profissionais      | 1,93  | 51,9        | 27,8      | 2,8          | 4,6           | 11,1         |
| 6. Recebeu tarefas que exigem experiência superior às suas competências profissionais   | 1,53  | 60,2        | 31,5      | 1,9          | 1,9           | 2,8          |
| 7. Deram-lhe instruções confusas                                                        | 2,07  | 27,8        | 53,7      | 3,7          | 8,3           | 4,6          |

## Condições de trabalho

|                                                                                     | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                     |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 8. Retiveram informações essenciais para a realização do seu trabalho               | 1,96  | 35,2        | 48,1      | 2,8          | 1,9           | 8,3          |
| 9. Retiraram-lhe equipamentos/instrumentos necessários para realizar o seu trabalho | 1,65  | 59,3        | 28,7      | 2,8          | 2,8           | 5,6          |
| 10. Foi obrigado a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos à saúde    | 2,13  | 44,4        | 28,7      | 3,7          | 4,6           | 14,8         |
| 11. Retiraram-lhe autonomia                                                         | 2,22  | 32,4        | 42,6      | 4,6          | 3,7           | 13,9         |
| 12. Não têm consideração pelos pareceres emitidos pelo médico do trabalho           | 1,77  | 52,8        | 23,1      | 3,7          | 5,6           | 5,6          |

## Críticas

|                                                                                      | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                      |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 13. Recebeu críticas exageradas ou injustas sobre o seu trabalho ou esforço          | 2,41  | 24,1        | 50,0      | 1,9          | 4,6           | 17,6         |
| 14. Houve supervisão excessiva da sua prestação de trabalho                          | 2,56  | 33,3        | 26,9      | 7,4          | 6,5           | 22,2         |
| 15. Não há supervisão do seu trabalho / é simplesmente ignorado                      | 1,71  | 57,4        | 26,9      | 0,0          | 0,9           | 9,3          |
| 16. Foi humilhado, ridicularizado ou ameaçado em relação à prestação do seu trabalho | 2,19  | 34,3        | 41,7      | 5,6          | 2,8           | 13,9         |

## Direitos Legais

|                                                                                                                                                                                                                   | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 17. É / foi discriminado nos seus direitos (ex. aumento salarial, salário diferente para categoria igual, turnos, distribuição de tarefas, bónus, ajudas de custo, prémio de produtividade, férias, faltas, etc.) | 2,71  | 15,7        | 39,8      | 21,3         | 0,0           | 21,3         |
| 18. Mandaram-lhe cartas de aviso/advertência                                                                                                                                                                      | 1,08  | 90,7        | 5,6       | 0,9          | 0,0           | 0,0          |
| 19. É obrigado a prolongar o seu horário de trabalho, sem pagamento das horas extras                                                                                                                              | 2,67  | 25,9        | 32,4      | 12           | 3,7           | 24,1         |
| 20. Não lhe são dados os dias de descanso complementar e obrigatórios estabelecidos no Código de Trabalho ou no Contrato Colectivo de Trabalho                                                                    | 1,66  | 54,6        | 28,7      | 8,3          | 0,0           | 4,6          |
| 21. Foi suspenso da sua função e sujeito a processo disciplinar                                                                                                                                                   | 1,13  | 89,8        | 4,6       | 0,9          | 0,9           | 0,9          |
| 22. Foi pressionado a rescindir o seu contrato de trabalho                                                                                                                                                        | 1,63  | 69,3        | 25,0      | 0,0          | 0,0           | 9,3          |
| 23. Forçaram-no a pedir demissão/ rescindir o contrato por mútuo acordo                                                                                                                                           | 1,55  | 68,5        | 19,4      | 0,0          | 0,0           | 8,3          |

## Apêndice VI - QAM -&gt; Ataques às relações sociais

| Isolamento                                                       | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                  |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 24. Mudaram-no de sector para o isolar                           | 1,38  | 77,8        | 14,8      | 0,9          | 0,9           | 4,6          |
| 25. Não o cumprimentavam nem falavam consigo                     | 1,68  | 52,8        | 36,1      | 0,9          | 1,9           | 5,6          |
| 26. Limitaram as suas possibilidades de falar com outras pessoas | 1,65  | 58,3        | 30,6      | 0,9          | 1,9           | 6,5          |
| 27. Proibiram os colegas de lhe dirigirem palavra                | 1,37  | 72,2        | 23,1      | 0,0          | 0,9           | 2,8          |

| Desconsideração                                           | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                           |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 28. Ignoravam a sua presença na frente dos outros         | 1,88  | 51,9        | 32,4      | 1,9          | 0,9           | 12           |
| 29. As suas opiniões e pontos de vista eram ignorados     | 2,31  | 35,2        | 38        | 2,8          | 3,7           | 18,5         |
| 30. Impediram-no de se expressar                          | 1,98  | 44,4        | 38,9      | 1,9          | 0,9           | 13           |
| 31. Interrompiam-no constantemente nas suas intervenções  | 1,8   | 50,9        | 35,2      | 1,9          | 0,9           | 9,3          |
| 32. Dizem/diziam que você não é de confiança              | 1,47  | 71,3        | 16,7      | 4,6          | 1,9           | 3,7          |
| 33. Criticam o seu trabalho na presença de outras pessoas | 1,79  | 46,3        | 38,9      | 2,8          | 4,6           | 4,6          |

| Atentado à sua dignidade                               | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|--------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                        |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 34. Fizeram críticas sobre a sua vida privada          | 1,27  | 74,1        | 22,2      | 0,0          | 0,0           | 0,9          |
| 35. Menosprezam-no junto de superiores ou subordinados | 1,69  | 48,1        | 38,9      | 4,6          | 0,0           | 4,6          |
| 36. Puseram a circular boatos a seu respeito           | 1,63  | 47,2        | 44,4      | 2,8          | 0,0           | 2,8          |
| 37. Atacaram as suas convicções políticas              | 1,34  | 77,8        | 13,9      | 1,9          | 2,8           | 1,9          |
| 38. Atribuíram-lhe tarefas humilhantes                 | 1,49  | 69,4        | 20,4      | 3,7          | 1,9           | 3,7          |
| 39. Foi injuriado em termos ordinários ou indecentes   | 1,33  | 73,1        | 21,3      | 0,0          | 0,0           | 2,8          |

## Apêndice VII - QAM -&gt; Ataques Físicos

|                                                                                                                                   | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                   |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 40. Foi alvo de comportamentos intimidatórios tais como: empurrões, bloqueio da sua passagem, invasão do seu espaço pessoal, etc. | 1,2   | 83,3        | 13,0      | 0,0          | 0,9           | 0,9          |
| 41. Foi alvo de agressões físicas                                                                                                 | 1,05  | 92,6        | 4,6       | 0,0          | 0,0           | 0,0          |
| 42. Causaram estragos no seu posto de trabalho ou em algo que lhe pertence                                                        | 1,09  | 88,9        | 9,3       | 0,0          | 0,0           | 0,0          |
| 43. Impediram a sua presença física                                                                                               | 1,22  | 79,6        | 13,0      | 0,0          | 0,0           | 1,9          |
| 44. Foi observado através de meios de vídeo vigilância                                                                            | 1,81  | 68,5        | 12,0      | 0,0          | 0,0           | 16,7         |

## Apêndice VIII - QAM -&gt; Ataques Verbais

| Explícitos                                               | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|----------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                          |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 45. Ameaçaram-no verbalmente                             | 1,64  | 50          | 38,9      | 2,8          | 0,9           | 3,7          |
| 46. Utilizaram o telefone para o aterrorizar             | 1,23  | 81,5        | 12        | 1,9          | 0,9           | 0,9          |
| 47. Gritaram consigo ou insultaram-no                    | 1,82  | 44,4        | 40,7      | 4,6          | 2,8           | 5,6          |
| 48. Ridicularizaram-no em público                        | 1,42  | 68,5        | 22,2      | 2,8          | 1,9           | 1,9          |
| 49. Falaram mal de si em público                         | 1,41  | 63,9        | 25        | 2,8          | 2,8           | 0,0          |
| 50. Disseram que você tem uma doença mental              | 1,11  | 88,9        | 6,5       | 0,0          | 0,0           | 0,9          |
| 51. Fizeram-no parecer estúpido                          | 1,81  | 38          | 48,1      | 3,7          | 0,9           | 4,6          |
| 52. Deram a entender que você tem problemas psicológicos | 1,18  | 84,3        | 11,1      | 0,0          | 0,9           | 0,9          |
| 53. Troçaram de alguma incapacidade sua                  | 1,18  | 79,6        | 15,7      | 0,9          | 0,0           | 0,0          |

| Implícitos                                                                             | Média | Percentagem |           |              |               |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
|                                                                                        |       | Nunca       | Por vezes | Mensal-mente | Sema-nalmente | Diaria-mente |
| 54. Procuraram desacredita-lo e fizeram circular calúnias sobre si                     | 1,56  | 51,9        | 38        | 4,6          | 0,9           | 0,9          |
| 55. Foi alvo de ridicularizações                                                       | 1,5   | 64,8        | 23,1      | 1,9          | 1,9           | 3,7          |
| 56. Imitaram os seus gestos, a sua postura, a sua voz, etc. para o poder ridicularizar | 1,19  | 79,6        | 15,7      | 0,0          | 0,9           | 0,0          |
| 57. Foi agredido moralmente quando estavam a sós                                       | 1,6   | 57,4        | 27,8      | 4,6          | 1,9           | 3,7          |

**Apêndice IX - QAM -> Ataques raciais, religiosos ou políticos**

|                                                                | Média | Porcentagem |           |             |              |             |
|----------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
|                                                                |       | Nunca       | Por vezes | Mensalmente | Semanalmente | Diariamente |
| 58. Foi alvo de ataques com base nas suas convicções políticas | 1,32  | 80,6        | 11,1      | 2,8         | 0,0          | 3,7         |
| 59. Foi alvo de ataques com base nas suas crenças religiosas   | 1,06  | 94,4        | 2,8       | 0,0         | 0,9          | 0,0         |
| 60. Fizeram piadas com base nas suas origens ou nacionalidade  | 1,14  | 89,8        | 6,5       | 0,0         | 0,0          | 1,9         |

**Apêndice X - QAM -> Ataques Sexuais**

|                                                                                | Média | Porcentagem |           |             |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
|                                                                                |       | Nunca       | Por vezes | Mensalmente | Semanalmente | Diariamente |
| 61. Foi alvo de agressões sexuais                                              | 1,2   | 86,1        | 3,7       | 0,0         | 0,0          | 3,7         |
| 62. Foi alvo de agressões obscenas ou degradantes                              | 1,18  | 86,1        | 6,5       | 0,0         | 0,0          | 2,8         |
| 63. Elogiavam constantemente os seus atributos físicos de forma constrangedora | 1,38  | 75,9        | 12,0      | 0,9         | 0,0          | 5,6         |

**Apêndice XI - Origem dos comportamentos**

|                                                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Colegas                                            | 5         | 4,6     | 4,6           | 4,6                |
| Chefias                                            | 54        | 50,0    | 50,0          | 54,6               |
| Pessoas externas à Empresa                         | 1         | 0,9     | 0,9           | 55,6               |
| N/R                                                | 31        | 28,7    | 28,7          | 84,3               |
| Colegas e Chefias                                  | 8         | 7,4     | 7,4           | 91,7               |
| Chefias e Subordinados                             | 3         | 2,8     | 2,8           | 94,4               |
| Chefias e Pessoas externas à Empresa               | 2         | 1,9     | 1,9           | 96,3               |
| Colegas, Chefias e Pessoas externas à Empresa      | 3         | 2,8     | 2,8           | 99,1               |
| Chefias, Subordinados e Pessoas externas à Empresa | 1         | 0,9     | 0,9           | 100,0              |
| Total                                              | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Apêndice XII - Afectação do trabalho**

|                                                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ao nível da qualidade                                       | 7         | 6,5     | 6,5           | 6,5                |
| Ao nível da quantidade                                      | 5         | 4,6     | 4,6           | 11,1               |
| Ao nível da qualidade e da quantidade                       | 56        | 51,9    | 51,9          | 63,0               |
| Não perturbou quer ao nível da qualidade quer da quantidade | 12        | 11,1    | 11,1          | 74,1               |
| N/R                                                         | 28        | 25,9    | 25,9          | 100,0              |
| Total                                                       | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

## Apêndice XIII - QAM -&gt; Principais sintomas resultantes do assédio

| 73 - Quais foram os principais sintomas que apresentou, depois deste problema ter ocorrido? | Sexo     |   |    |   |   |      |                |           |    |   |   |      |                |       | Total          |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|----|---|---|------|----------------|-----------|----|---|---|------|----------------|-------|----------------|-------|
|                                                                                             | Feminino |   |    |   |   |      |                | Masculino |    |   |   |      |                |       |                |       |
|                                                                                             | C        | D | S  | U | V | Mode | F <sub>i</sub> | %         | C  | D | S | Mode | F <sub>i</sub> | %     | F <sub>i</sub> | %     |
| 7301-Falta de ar                                                                            | 1        |   | 1  |   |   | 1    | 2              | 2,99      |    |   |   | .    | 0              | 0,00  | 2              | 1,85  |
| 7302-Dores de estômago e abdominais                                                         | 6        | 1 | 4  |   |   | 2    | 11             | 16,42     | 3  |   | 1 | 4    | 4              | 9,76  | 15             | 13,89 |
| 7303-Dores musculares                                                                       | 4        |   | 2  |   |   | 1    | 6              | 8,96      | 2  |   | 2 | 2    | 4              | 9,76  | 10             | 9,26  |
| 7304-Dores de cabeça                                                                        | 13       | 2 | 10 |   |   | 1    | 25             | 37,31     | 11 | 1 | 3 | 2    | 15             | 36,59 | 40             | 37,04 |
| 7305-Dores nas costas                                                                       | 3        |   | 3  |   |   | 1    | 6              | 8,96      | 2  |   | 3 | 3    | 5              | 12,20 | 11             | 10,19 |
| 7306-Dores no peito                                                                         | 2        |   |    | 1 |   | 2    | 3              | 4,48      | 1  |   | 1 | 2    | 2              | 4,88  | 5              | 4,63  |
| 7307-Dores no pescoço                                                                       | 3        |   | 2  |   |   | 2    | 5              | 7,46      | 2  |   | 2 | 1    | 4              | 9,76  | 9              | 8,33  |
| 7308-Sensação de nó na garganta                                                             | 7        | 2 | 2  |   |   | 1    | 11             | 16,42     | 3  |   | 2 | 1    | 5              | 12,20 | 16             | 14,81 |
| 7309-Problemas hormonais                                                                    | 2        |   |    |   |   | 1    | 2              | 2,99      |    |   | 1 | 1    | 1              | 2,44  | 3              | 2,78  |
| 7310-Aumento da hipertensão                                                                 | 5        |   |    |   |   | 4    | 5              | 7,46      | 5  |   | 3 | 2    | 8              | 19,51 | 13             | 12,04 |
| 7311-Doenças da pele                                                                        | 2        |   | 1  |   |   | 4    | 3              | 4,48      | 2  |   | 1 | 1    | 3              | 7,32  | 6              | 5,56  |
| 7312-Tremores                                                                               | 5        |   | 8  |   |   | 1    | 13             | 19,40     | 5  | 1 | 2 | 1    | 8              | 19,51 | 21             | 19,44 |
| 7313-Fraqueza nas pernas                                                                    | 2        |   | 1  |   |   | 1    | 3              | 4,48      |    |   |   | 3    | 1              | 2,44  | 4              | 3,70  |
| 7314-Palpitações                                                                            | 9        | 1 | 7  |   | 1 | 1    | 18             | 26,87     | 8  | 1 | 4 | 1    | 13             | 31,71 | 31             | 28,70 |
| 7315-Perda de apetite                                                                       | 8        |   | 9  |   |   | 1    | 17             | 25,37     | 4  |   | 3 | 1    | 7              | 17,07 | 24             | 22,22 |
| 7316-Aumento de apetite                                                                     | 5        | 1 | 5  |   |   | 2    | 11             | 16,42     | 1  |   | 1 | 1    | 2              | 4,88  | 13             | 12,04 |
| 7317-Problemas sexuais                                                                      | 1        |   | 1  |   |   | 2    | 2              | 2,99      | 2  | 1 | 2 | 1    | 5              | 12,20 | 7              | 6,48  |
| 7318-Suores excessivos                                                                      | 3        |   |    |   |   | 3    | 3              | 4,48      |    | 2 | 4 | 3    | 6              | 14,63 | 9              | 8,33  |
| 7319-Vertigens ou tonturas                                                                  | 3        |   | 2  |   |   | 3    | 5              | 7,46      | 3  |   | 2 | 4    | 5              | 12,20 | 10             | 9,26  |
| 7320-Aumento da tenção arterial                                                             | 7        |   | 2  |   |   | 2    | 9              | 13,43     | 6  | 2 | 2 | 1    | 10             | 24,39 | 19             | 17,59 |
| 7321-Desmaios                                                                               | 1        |   | 2  |   |   | 1    | 3              | 4,48      |    |   |   | .    | 0              | 0,00  | 3              | 2,78  |
| 7322-Boca seca                                                                              | 5        |   | 2  |   | 1 | 1    | 8              | 11,94     | 2  |   |   | 2    | 2              | 4,88  | 10             | 9,26  |
| 7323-Diarreias/colite                                                                       | 2        |   | 1  |   |   | 1    | 3              | 4,48      | 1  | 1 |   | 1    | 2              | 4,88  | 5              | 4,63  |
| 7324-Náuseas, vômitos                                                                       | 3        |   | 3  |   |   | 1    | 6              | 8,96      | 1  |   |   | 4    | 1              | 2,44  | 7              | 6,48  |
| 7325-Cansaço nas pernas                                                                     | 3        |   | 1  |   | 1 | 1    | 5              | 7,46      | 2  |   |   | 1    | 2              | 4,88  | 7              | 6,48  |

|                                                  | Sexo     |   |    |   |   |      |                |           |    |   |   |      |                |       | Total          |       |
|--------------------------------------------------|----------|---|----|---|---|------|----------------|-----------|----|---|---|------|----------------|-------|----------------|-------|
|                                                  | Feminino |   |    |   |   |      |                | Masculino |    |   |   |      |                |       |                |       |
|                                                  | C        | D | S  | U | V | Mode | F <sub>i</sub> | %         | C  | D | S | Mode | F <sub>i</sub> | %     | F <sub>i</sub> | %     |
| 7326-Perda de força                              | 3        |   | 4  |   |   | 1    | 7              | 10,45     | 2  |   | 1 | 1    | 3              | 7,32  | 10             | 9,26  |
| 7327-Menos energia e vitalidade                  | 13       | 2 | 4  |   |   | 2    | 19             | 28,36     | 5  |   | 2 | 1    | 7              | 17,07 | 26             | 24,07 |
| 7328-Fadiga permanente                           | 5        | 1 |    |   |   | 2    | 6              | 8,96      | 5  |   | 3 | 1    | 8              | 19,51 | 14             | 12,96 |
| 7329-Dificuldade em adormecer                    | 18       | 1 | 17 |   | 1 | 2    | 37             | 55,22     | 17 | 4 | 7 | 1    | 28             | 68,29 | 65             | 60,19 |
| 7330-Acordar várias vezes ao longo da noite      | 14       | 2 | 8  |   | 1 | 2    | 25             | 37,31     | 11 | 1 | 4 | 2    | 16             | 39,02 | 41             | 37,96 |
| 7331-Acordar muito cedo                          | 4        | 1 | 5  |   |   | 2    | 10             | 14,93     | 9  | 2 | 3 | 1    | 14             | 34,15 | 24             | 22,22 |
| 7332-Pesadelos                                   | 9        | 1 | 7  |   | 1 | 2    | 18             | 26,87     | 9  | 2 | 5 | 2    | 16             | 39,02 | 34             | 31,48 |
| 7333-Sentimentos de vergonha                     | 4        | 1 | 9  |   | 1 | 2    | 15             | 22,39     | 6  | 1 | 2 | 3    | 9              | 21,95 | 24             | 22,22 |
| 7334-Sentimentos de humilhação                   | 12       | 2 | 11 |   | 1 | 2    | 26             | 38,81     | 11 | 2 | 3 | 3    | 16             | 39,02 | 42             | 38,89 |
| 7335-Crises de choro                             | 14       | 2 | 14 |   | 1 | 2    | 31             | 46,27     | 1  |   | 2 | 1    | 3              | 7,32  | 34             | 31,48 |
| 7336-Angústia e tristeza                         | 16       | 2 | 11 |   | 1 | 2    | 30             | 44,78     | 10 | 3 | 3 | 3    | 16             | 39,02 | 46             | 42,59 |
| 7337-Ansiiedade                                  | 16       | 1 | 12 | 1 | 1 | 1    | 31             | 46,27     | 10 | 2 | 6 | 2    | 18             | 43,90 | 49             | 45,37 |
| 7338-Nervosismo ou agitação                      | 14       | 2 | 8  | 1 | 1 | 2    | 26             | 38,81     | 11 | 2 | 6 | 2    | 19             | 46,34 | 45             | 41,67 |
| 7339-Necessidade de realizar actos repetidamente |          | 1 | 1  |   |   | 2    | 2              | 2,99      | 1  |   | 1 | 1    | 2              | 4,88  | 4              | 3,70  |
| 7340-Aumento da imagem negativa de si mesmo      | 4        | 1 | 4  |   | 1 | 2    | 10             | 14,93     | 4  | 1 |   | 2    | 5              | 12,20 | 15             | 13,89 |
| 7341-Apatia                                      | 2        |   | 4  |   |   | 1    | 6              | 8,96      | 2  |   | 1 | 1    | 3              | 7,32  | 9              | 8,33  |
| 7342-Sentimentos de insegurança                  | 7        | 1 | 9  |   | 1 | 2    | 18             | 26,87     | 4  | 1 | 1 | 2    | 6              | 14,63 | 24             | 22,22 |
| 7343-Ataques de pânico                           | 3        | 1 |    |   | 1 | 1    | 5              | 7,46      | 1  |   |   | 2    | 1              | 2,44  | 6              | 5,56  |
| 7344-Dificuldade de concentração                 | 10       | 2 | 3  |   | 1 | 2    | 16             | 23,88     | 7  | 1 | 1 | 3    | 9              | 21,95 | 25             | 23,15 |
| 7345-Perdas de memória                           | 5        |   | 1  |   | 1 | 2    | 7              | 10,45     | 3  |   | 2 | 1    | 5              | 12,20 | 12             | 11,11 |
| 7346-Ideias de suicídio                          | 2        |   | 3  |   | 1 | 2    | 6              | 8,96      | 2  |   |   | 2    | 2              | 4,88  | 8              | 7,41  |
| 7347-Impossibilidade de descansar                | 5        | 2 | 2  |   |   | 2    | 9              | 13,43     | 4  | 2 | 2 | 1    | 8              | 19,51 | 17             | 15,74 |
| 7348-Irritabilidade                              | 9        | 1 | 4  |   | 1 | 1    | 15             | 22,39     | 10 |   | 5 | 3    | 15             | 7,32  | 30             | 27,78 |
| 7349-Aumento dos conflitos familiares            | 10       | 1 | 2  |   |   | 2    | 13             | 19,40     | 12 | 1 |   | 3    | 13             | 17,07 | 26             | 24,07 |
| 7350-Os seus filhos foram afectados              | 5        |   | 2  |   | 1 | 2    | 8              | 11,94     | 3  | 1 |   | 2    | 4              | 19,51 | 12             | 11,11 |

.../...

|                                                                     | Sexo     |   |    |   |   |           |                |       |    |   | Total |      |                |       |       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|---|----|---|---|-----------|----------------|-------|----|---|-------|------|----------------|-------|-------|
|                                                                     | Feminino |   |    |   |   | Masculino |                |       |    |   |       |      |                |       |       |
|                                                                     | C        | D | S  | U | V | Mode      | F <sub>i</sub> | %     | C  | D | S     | Mode | F <sub>i</sub> | %     |       |
| 7351-A relação com o seu marido/esposa foi afectada                 | 10       | 1 | 1  |   |   | 2         | 12             | 17,91 | 9  | 1 |       | 2    | 10             | 24,39 | 20,37 |
| 7352-Aumento da visão negativa dos outros e do mundo                | 6        |   |    | 1 | 1 | 1         | 7              | 10,45 | 2  |   | 1     | 4    | 3              | 7,32  | 9,26  |
| 7353-Isolou-se dos colegas                                          | 6        | 2 | 6  |   | 1 | 3         | 15             | 22,39 | 4  | 2 | 3     | 1    | 9              | 21,95 | 22,22 |
| 7354-Isolou-se também dos amigos                                    | 4        | 1 | 7  |   | 1 | 2         | 13             | 19,40 |    | 2 | 2     | 1    | 4              | 9,76  | 15,74 |
| 7355-Agressividade/ataques de fúria                                 | 2        | 1 | 2  | 1 | 2 | 2         | 6              | 8,96  | 3  |   |       | 2    | 3              | 7,32  | 8,33  |
| 7356-Ideias de homicídio                                            | 1        |   | 1  |   | 2 | 2         | 2              | 2,99  |    |   | 1     | 2    | 1              | 2,44  | 2,78  |
| 7357-Desmotivação pelo trabalho                                     | 17       | 2 | 14 |   | 1 | 2         | 34             | 50,75 | 18 | 2 | 6     | 1    | 26             | 63,41 | 55,56 |
| 7358-Sentimentos de incompetência profissional                      | 4        | 2 | 7  |   |   | 2         | 13             | 19,40 | 2  |   |       | 1    | 2              | 4,88  | 13,89 |
| 7359-Aumento do risco de acidentes no trabalho                      | 3        | 1 | 5  |   | 1 | 2         | 10             | 14,93 | 10 | 1 | 3     | 2    | 14             | 34,15 | 22,22 |
| 7360-Deixei de ter confiança nos responsáveis da organização        | 14       | 1 | 7  |   | 1 | 3         | 23             | 34,33 | 12 | 1 | 5     | 2    | 18             | 43,90 | 37,96 |
| 7361-Tornei-me desconfiado(a) e confio menos nas pessoas            | 13       | 1 | 7  |   | 1 | 2         | 22             | 32,84 | 6  | 1 | 5     | 4    | 12             | 29,27 | 31,48 |
| 7362-Aumento do consumo de álcool                                   |          |   | 2  |   |   | 1         | 2              | 2,99  | 6  |   | 1     | 2    | 7              | 17,07 | 8,33  |
| 7363-Aumento do consumo de medicamentos para os nervos ou depressão | 12       | 2 | 8  |   | 1 | 2         | 23             | 34,33 | 8  | 2 | 4     | 1    | 14             | 34,15 | 34,26 |
| 7364-Aumento do consumo de tabaco                                   | 4        |   | 8  |   | 1 | 2         | 13             | 19,40 | 8  | 2 | 4     | 2    | 14             | 34,15 | 25,00 |
| 7365-Recurso a outras substâncias (designadamente drogas)           |          |   |    |   |   | .         | 0              | 0,00  |    |   |       | .    | 0              | 0,00  | 0,00  |
| 7366-Outros sintomas                                                | 1        |   | 1  | 1 | 1 | 1         | 3              | 4,48  | 1  |   |       | 4    | 1              | 2,44  | 3,70  |

Fonte: Questionário sobre Assédio Moral – Distrito de Setúbal

Notas: C – Casado; D- Divorciado; S – Solteiro; U – União de Facto; V - Viúvo

## Apêndice XIV - QAM -&gt; Reacção às situações de assédio

| 74 - Como é que reagiu às situações de que foi vítima?                                | Sexo     |   |    |   |   |      |                |           |    |   |   |      |                |       | Total          |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|----|---|---|------|----------------|-----------|----|---|---|------|----------------|-------|----------------|-------|
|                                                                                       | Feminino |   |    |   |   |      |                | Masculino |    |   |   |      |                |       |                |       |
|                                                                                       | C        | D | S  | U | V | Mode | F <sub>i</sub> | %         | C  | D | S | Mode | F <sub>i</sub> | %     | F <sub>i</sub> | %     |
| 7401-Evitava o(s) agressor(es)                                                        | 13       | 1 | 13 | 1 |   | 1    | 28             | 41,79     | 10 | 2 | 2 | 1    | 14             | 34,15 | 42             | 38,89 |
| 7402-Isolava-me das pessoas                                                           | 11       | 2 | 6  |   |   | 1    | 19             | 28,36     | 7  | 1 | 3 | 1    | 11             | 26,83 | 30             | 27,78 |
| 7403-Tentei evitar o assediador e/ou qualquer situação de conflito                    | 9        | 1 | 8  | 1 |   | 1    | 19             | 28,36     | 3  | 2 | 3 | 1    | 8              | 19,51 | 27             | 25,00 |
| 7404-Tentei trabalhar mais                                                            | 5        |   | 3  |   |   | 1    | 8              | 11,94     | 1  |   | 1 | 1    | 2              | 4,88  | 10             | 9,26  |
| 7405-Tive medo das consequências se denunciasses a situação                           | 7        | 1 | 9  |   |   | 1    | 17             | 25,37     | 5  | 1 | 1 | 1    | 7              | 17,07 | 24             | 22,22 |
| 7406-Controlei a minha revolta, esperando que a situação parasse                      | 12       | 1 | 7  |   |   | 1    | 20             | 29,85     | 7  | 1 | 4 | 1    | 12             | 29,27 | 32             | 29,63 |
| 7407-Aceitei a situação e lentamente procurei reconstruir a minha vida                | 3        | 1 | 1  |   |   | 3    | 5              | 7,46      | 3  |   | 1 | 3    | 4              | 9,76  | 9              | 8,33  |
| 7408-Deixei o tempo passar, sem fazer nada                                            | 3        | 2 | 1  |   |   | 1    | 6              | 8,96      | 2  | 2 | 1 | 1    | 5              | 12,20 | 11             | 10,19 |
| 7409-Culpabilizei-me                                                                  | 4        | 1 | 3  |   |   | 2    | 8              | 11,94     | 3  |   |   | 2    | 3              | 7,32  | 11             | 10,19 |
| 7410-Evitei as situações que podiam vir a ser usadas contra mim pelo(s) agressor (es) | 9        | 1 | 4  |   |   | 1    | 14             | 20,90     | 5  |   | 3 | 1    | 8              | 19,51 | 22             | 20,37 |
| 7411-Agredi, insultei, usei das mesmas armas                                          | 1        |   |    |   |   | 3    | 1              | 1,49      | 1  |   | 1 | 1    | 2              | 4,88  | 3              | 2,78  |
| 7412-Apresentei reclamação formal junto dos supervisores                              | 5        | 1 | 3  |   |   | 2    | 9              | 13,43     | 4  |   | 3 | 1    | 7              | 17,07 | 16             | 14,81 |
| 7413-Procurei falar com o superior                                                    | 6        | 1 | 6  |   |   | 1    | 13             | 19,40     | 6  | 1 | 2 | 1    | 9              | 21,95 | 22             | 20,37 |
| 7414-Lutei pelos meus direitos                                                        | 11       | 1 | 6  | 1 |   | 1    | 19             | 28,36     | 12 | 1 | 4 | 1    | 17             | 41,46 | 36             | 33,33 |
| 7415-Denunciei o(s) agressor(es) na empresa                                           | 6        | 1 | 4  |   |   | 1    | 11             | 16,42     | 2  |   | 1 | 1    | 3              | 7,32  | 14             | 12,96 |

.../...

|                                                                                                 | Sexo     |   |   |   |   |      |                |           |    |   |   |      |                |       | Total          |       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|---|------|----------------|-----------|----|---|---|------|----------------|-------|----------------|-------|--|
|                                                                                                 | Feminino |   |   |   |   |      |                | Masculino |    |   |   |      |                |       |                |       |  |
|                                                                                                 | C        | D | S | U | V | Mode | F <sub>i</sub> | %         | C  | D | S | Mode | F <sub>i</sub> | %     | F <sub>i</sub> | %     |  |
| 7416-Enfrentei o(s) agressor(es)                                                                | 10       | 2 | 4 |   |   | 1    | 16             | 23,88     | 6  | 1 | 4 | 1    | 11             | 26,83 | 27             | 25,00 |  |
| 7417-Defini claramente que não queria entrar no jogo do(s) agressor(es)                         | 9        | 2 | 6 | 1 |   | 1    | 18             | 26,87     | 4  | 1 | 2 | 1    | 7              | 17,07 | 25             | 23,15 |  |
| 7418-Procurei o apoio de associações                                                            | 2        | 2 |   |   |   | 3    | 4              | 5,97      | 2  |   |   | 1    | 2              | 4,88  | 6              | 5,56  |  |
| 7419-Confrontei o assediador sozinho(a)                                                         | 4        |   | 1 |   |   | 1    | 5              | 7,46      | 5  |   | 4 | 1    | 9              | 21,95 | 14             | 12,96 |  |
| 7420-Enfrentei o assediador apoiado(a) noutras pessoas                                          | 8        | 1 |   |   |   | 2    | 9              | 13,43     | 1  |   |   | 1    | 1              | 2,44  | 10             | 9,26  |  |
| 7421-Procurei ver o lado engraçado da situação como estratégia para lidar com ela               | 6        | 1 | 1 |   |   | 1    | 8              | 11,94     | 2  | 1 | 1 | 1    | 4              | 9,76  | 12             | 11,11 |  |
| 7422-Recorri a brincadeiras/piadas no confronto com o assediador                                | 2        | 1 |   |   |   | 2    | 3              | 4,48      | 2  |   |   | 1    | 2              | 4,88  | 5              | 4,63  |  |
| 7423-Procurei a ajuda de pessoas que me pudessem dar apoio (família, amigos e os colegas, etc.) | 12       | 2 | 5 |   |   | 1    | 19             | 28,36     | 2  |   | 3 | 1    | 5              | 12,20 | 24             | 22,22 |  |
| 7424-Denunciei a empresa e os agressores junto do Ministério Público/Inspeção Trabalho          | 7        | 2 | 8 |   |   | 1    | 17             | 25,37     | 11 | 2 | 3 | 1    | 16             | 39,02 | 33             | 30,56 |  |
| 7425-Procurei mudar de sector/departamento                                                      | 5        | 1 | 2 |   |   | 3    | 8              | 11,94     | 2  |   |   | 1    | 2              | 4,88  | 10             | 9,26  |  |
| 7426-Procurei ajuda especializada                                                               | 5        | 1 | 8 |   |   | 1    | 14             | 20,90     | 7  | 2 | 4 | 1    | 13             | 31,71 | 27             | 25,00 |  |
| 7427-Procurei o apoio de outras pessoas                                                         | 7        | 3 | 2 |   |   | 1    | 12             | 17,91     | 2  |   |   | 2    | 2              | 4,88  | 14             | 12,96 |  |
| 7428-Procurei que houvesse mediação das partes já numa fase muito avançada                      | 1        | 1 |   |   |   | 1    | 2              | 2,99      | 1  |   |   | 1    | 1              | 2,44  | 3              | 2,78  |  |
| 7429-Faltava sempre que podia                                                                   | 1        | 1 | 1 |   |   | 2    | 3              | 4,48      | 2  |   |   | 2    | 2              | 4,88  | 5              | 4,63  |  |
| 7430-Tive que meter baixa médica                                                                | 9        |   | 8 |   | 1 | 2    | 18             | 26,87     | 8  |   |   | 2    | 8              | 19,51 | 26             | 24,07 |  |

|                                              | Sexo     |   |   |   |   |      |                |           |   |   |   |      |                |       | Total          |      |
|----------------------------------------------|----------|---|---|---|---|------|----------------|-----------|---|---|---|------|----------------|-------|----------------|------|
|                                              | Feminino |   |   |   |   |      |                | Masculino |   |   |   |      |                |       |                |      |
|                                              | C        | D | S | U | V | Mode | F <sub>i</sub> | %         | C | D | S | Mode | F <sub>i</sub> | %     | F <sub>i</sub> | %    |
| 7431-Sai de licença por motivo de doença     | 1        |   |   |   |   | 3    | 1              | 1,49      |   |   |   | .    | 0              | 0,00  | 1              | 0,93 |
| 7432-Meti férias durante um tempo            | 1        |   |   |   |   | 3    | 1              | 1,49      |   |   |   | .    | 0              | 0,00  | 1              | 0,93 |
| 7433-Decidi sair do emprego, pedi a demissão |          |   | 3 |   |   | 1    | 3              | 4,48      | 2 |   | 4 | 2    | 6              | 14,63 | 9              | 8,33 |
| 7434-Procurei a reforma antecipada           |          |   |   |   |   | .    | 0              | 0,00      | 2 |   |   | 2    | 2              | 4,88  | 2              | 1,85 |
| 7435-Outras                                  | 1        |   |   | 1 |   | 1    | 2              | 2,99      | 1 | 1 | 1 | 1    | 3              | 7,32  | 5              | 4,63 |

Fonte: Questionário sobre Assédio Moral – Distrito de Setúbal

Notas: C – Casado; D- Divorciado; S – Solteiro; U – União de Facto; V - Viúvo

**Apêndice XV - QAM -> Duração do assédio**

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Dias           | 3         | 2,8     | 2,8           | 2,8                |
| Semanas        | 3         | 2,8     | 2,8           | 5,6                |
| Meses          | 22        | 20,4    | 20,4          | 25,9               |
| Cerca de 1 ano | 13        | 12,0    | 12,0          | 38,0               |
| De 1 a 2 anos  | 8         | 7,4     | 7,4           | 45,4               |
| Mais de 2 anos | 29        | 26,9    | 26,9          | 72,2               |
| N/R            | 30        | 27,8    | 27,8          | 100,0              |
| Total          | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Apêndice XVI - QAM -> Comportamento dos Responsáveis da Organização**

|                                                                               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Ignoraram o facto                                                             | 36        | 33,3    | 33,3          | 33,3               |
| Procuram mediar a situação                                                    | 12        | 11,1    | 11,1          | 44,4               |
| Puniram-no(a) a si, demitindo-o(a) ou deixando-o(a) isolado(a) noutro serviço | 2         | 1,9     | 1,9           | 46,3               |
| Sem punição, mas c/adoção de medidas preventivas p/lidar c/casos futuros      | 1         | 0,9     | 0,9           | 47,2               |
| Esconderam os factos                                                          | 13        | 12,0    | 12,0          | 59,3               |
| N/R                                                                           | 44        | 40,7    | 40,7          | 100,0              |
| Total                                                                         | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Apêndice XVII - QAM -> Comportamento dos colegas****Os seus colegas foram solidários consigo**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Não   | 20        | 18,5    | 18,5          | 18,5               |
| Sim   | 51        | 47,2    | 47,2          | 65,7               |
| N/R   | 37        | 34,3    | 34,3          | 100,0              |
| Total | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Os seus colegas, que foram testemunhas, estiveram / estão dispostos a denunciar os abusos por parte do agressor**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Não   | 49        | 45,4    | 45,4          | 45,4               |
| Sim   | 20        | 18,5    | 18,5          | 63,9               |
| N/R   | 39        | 36,1    | 36,1          | 100,0              |
| Total | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Caso, esses colegas, não estejam dispostos a denunciar os abusos por parte do agressor, isso poderá dever-se**

|                                                                                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Desejar melhorias no salário                                                            | 1         | 0,9     | 0,9           | 0,9                |
| Receio de serem eles também vítimas de perseguição                                      | 37        | 34,3    | 34,3          | 35,2               |
| Estarem do lado do(s) agressor(es)                                                      | 2         | 1,9     | 1,9           | 37,0               |
| Outros                                                                                  | 3         | 2,8     | 2,8           | 39,8               |
| N/R                                                                                     | 51        | 47,2    | 47,2          | 87,0               |
| Desejar melhorias no salário e receio de serem eles também vítimas de perseguição       | 8         | 7,4     | 7,4           | 94,4               |
| Desejar melhorias no salário e estarem do lado do(s) agressor(es)                       | 2         | 1,9     | 1,9           | 96,3               |
| Receio de serem eles também vítimas de perseguição e estarem do lado do(s) agressor(es) | 3         | 2,8     | 2,8           | 99,1               |
| Receio de serem eles também vítimas de perseguição e outros                             | 1         | 0,9     | 0,9           | 100,0              |
| Total                                                                                   | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

## Apêndice XVIII - QAM -&gt; Apoio recebido

|                                          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Não                                      | 16        | 14,8    | 14,8          | 14,8               |
| Família                                  | 9         | 8,3     | 8,3           | 23,1               |
| Amigos                                   | 6         | 5,6     | 5,6           | 28,7               |
| Colegas                                  | 1         | 0,9     | 0,9           | 29,6               |
| Especialistas                            | 9         | 8,3     | 8,3           | 38,0               |
| N/R                                      | 28        | 25,9    | 25,9          | 63,9               |
| Família e amigos                         | 5         | 4,6     | 4,6           | 68,5               |
| Família e colegas                        | 1         | 0,9     | 0,9           | 69,4               |
| Família e especialistas                  | 5         | 4,6     | 4,6           | 74,1               |
| Amigos e colegas                         | 2         | 1,9     | 1,9           | 75,9               |
| Amigos e especialistas                   | 1         | 0,9     | 0,9           | 76,9               |
| Colegas e especialistas                  | 5         | 4,6     | 4,6           | 81,5               |
| Família, amigos e colegas                | 12        | 11,1    | 11,1          | 92,6               |
| Família, amigos e especialistas          | 3         | 2,8     | 2,8           | 95,4               |
| Família, colegas e especialistas         | 2         | 1,9     | 1,9           | 97,2               |
| Amigos, colegas e especialistas          | 1         | 0,9     | 0,9           | 98,1               |
| Família, amigos, colegas e especialistas | 2         | 1,9     | 1,9           | 100,0              |
| Total                                    | 108       | 100,0   | 100,0         |                    |

# Anexos

## Anexo 1

**Percentagem de trabalhadores sujeitos a violência no local de trabalho  
II (1995) e III Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho (2000)**

| Tipo de violência            |                                                          | 1995<br>(n=12500) | 2000<br>(n=21500) |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Violência física             | - por parte colegas, supervisores ou gestores            | 4*                | 2                 |
|                              | - por parte de indivíduos exteriores (clientes, utentes) |                   | 4                 |
| Intimidação ou assédio moral |                                                          | 8                 | 9                 |
| Assédio sexual               |                                                          | 2                 | 2                 |
| Discriminação                | - com base na idade                                      | 3                 | 3                 |
|                              | - com base no sexo                                       | 2                 | 2                 |
|                              | - com base no grupo étnico                               | 1                 | 1                 |
|                              | - com base em doença crónica ou deficiência              | 1                 | 1                 |
| Segregação vertical          | - o meu superior imediato é um homem                     | 66                | 64                |
|                              | - o meu superior imediato é uma mulher                   | 17                | 19                |
|                              | - não aplicável                                          | 17                | 17                |

\* Duas questões integradas em 1995

Fonte: Eurofound(2001)