

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO

ROMENA MACEDO FERRO COSTA

ASSÉDIO MORAL E SENTIDO DO TRABALHO PARA SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE CURITIBA: UM ESTUDO COM ENFERMEIROS E TÉCNICOS DE
ENFERMAGEM

CURITIBA

2019

ROMENA MACEDO FERRO COSTA

ASSÉDIO MORAL E SENTIDO DO TRABALHO PARA SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS DE CURITIBA: UM ESTUDO COM ENFERMEIROS E TÉCNICOS DE
ENFERMAGEM

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação, em Administração, da Universidade Tecnológica do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Liliane Canopf

CURITIBA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Costa, Romena Macedo Ferro

Assédio moral e sentido do trabalho para servidores públicos municipais de Curitiba [recurso eletrônico] : um estudo com enfermeiros e técnicos de enfermagem / Romena Macedo Ferro Costa.-- 2019.

1 arquivo texto (195 f.): PDF; 1,46 MB.

Modo de acesso: World Wide Web.

Título extraído da tela de título (visualizado em 30 out. 2019).

Texto em português com resumo em inglês

Dissertação (Mestrado) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em Administração, Curitiba, 2019

Bibliografia: f. 116-118

1. Administração - Dissertações. 2. Assédio no ambiente de trabalho - Curitiba (PR). 3. Serviço público - Administração de pessoal. 4. Curitiba (PR) - Servidores públicos - Condições morais. 5. Satisfação no trabalho - Curitiba (PR). 6. Violência no ambiente de trabalho - Curitiba (PR). 7. Enfermeiros - Satisfação no trabalho. 8. Técnicos em enfermagem - Satisfação no trabalho - Curitiba (PR). I. Canopf, Liliane. II. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-graduação em Administração. III. Título.

CDD: Ed. 23 -- 658

Biblioteca Central da UTFPR, Câmpus Curitiba

Bibliotecário: Adriano Lopes CRB-9/1429



Programa de Pós-Graduação em
Administração



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Curitiba

Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação
Programa de Pós-Graduação em Administração



TERMO DE APROVAÇÃO

ASSÉDIO MORAL E SENTIDO DO TRABALHO PARA SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE CURITIBA: UM ESTUDO COM ENFERMEIROS E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM

Por

Romena Macedo Ferro Costa

Esta dissertação foi apresentada às **13h00, dia 02 de setembro de 2019** como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM ADMINISTRAÇÃO, na Linha de Pesquisa **Tecnologia de Gestão, Trabalho e Organizações**, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após a deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho **APROVADO**.

Profa. Dra. Liliâne Canopf
(PPGA/UTFPR)
Orientador

Prof. Dr. Rene Eugenio Seifert Junior
(PPGA/UTFPR)
Membro Interno

Prof. Dr. Cloves Antonio De Amissis Amorim
(PUC)
Membro Externo

Prof. Dr. Thiago Cavalcante Nascimento
(PPGA/UTFPR)
Coordenador do PPGA

Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA)

Avenida: Sete de Setembro, 3165
80230-901 – Curitiba – Paraná - Brasil
Fone: (41) 3310-4656
www.utfpr.edu.br

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, pois, se não fosse por Ele, eu não teria conseguido terminar esta dissertação. Agradeço por ter me dado forças e saúde para cumprir esta tarefa, que antes parecia impossível, mas que graças a Ele foi concretizada.

Aos meus pais, Márcio e Marlene, que foram compreensivos e me deram todo o apoio diariamente. Foram dias e noites de muito trabalho, estando sempre prontos a ajudar.

Ao sindicato dos enfermeiros, em especial Dr. Márcio e Dra. Raquel, que foram importantes na transmissão de conhecimentos informativos, sendo, também, peças chave para a realização dessa dissertação.

Aos meus amigos, que me deram incentivo e apoio, por meio de mensagens positivas, em momentos de desespero.

*“A cada dia uma nova luta, a cada luta uma
nova vitória e a cada vitória uma conquista
(Hugo Carvalho)”*

Resumo

Pensar sobre o trabalho seria entender que ele vem sofrendo modificações em relação a conquistas do trabalhador. Do período da Revolução Industrial, em que o trabalhador obteve as suas vitórias em relação às condições de trabalho, o surgimento dos sindicatos, em que lutou por condições dignas de trabalho, sendo porta voz dos empregados, até chegar no século XXI, período este que deveria ser voltado à completa satisfação do trabalhador, no seu ambiente de trabalho, já que a luta por qualidade de vida no trabalho nunca esteve tão em alta. As organizações hoje se preocupam com o nível de satisfação do trabalhador. Por este motivo é que palestras e treinamentos, cartilhas sobre assuntos como motivação, como controlar o estresse, evitar conflitos no trabalho vem sendo reforçados. Apesar dessa preocupação, o sofrimento do trabalhador e a violência mental para com ele vem à tona, juntamente com o assédio moral, sendo esse um assunto discutido e enfrentado nas organizações, inclusive as públicas, no qual foi embasada essa dissertação, sendo o servidor público municipal, da cidade de Curitiba, que atua como enfermeiro ou técnico de enfermagem, os sujeitos da pesquisa. Por ser um assunto considerado tabu, pois muitas vezes ocorre um sofrimento velado por parte do sujeito trabalhador, e ainda por não ser considerado lei, tendo apenas projetos, é que essa dissertação foi realizada. Ela tem por objetivo analisar o sentido do trabalho para os servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que estão em situações ou que vivenciaram o assédio moral no seu ambiente de trabalho, no período de 2013 a 2018. Essa dissertação possui cunho qualitativo, cuja metodologia realizada foi a revisão sistemática, por meio da ferramenta Pro Know-C, a fim de obter o gerenciamento bibliográfico, voltado aos autores que versaram sobre o tema em questão. O método da análise de dados foi o construtivo-interpretativo, baseado no método de González Rey, voltado a um processo dialógico entre o pesquisador e o pesquisado. Foi realizada a pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas, com 8 servidores, sendo 4 técnicos em enfermagem e 4 enfermeiros, que judicializaram o assédio moral, neste período, a fim de obter os relatos desses servidores públicos municipais, em relação aos quais se realizou a interpretação dos dados, baseada em González Rey, no método construtivo interpretativo, a fim de alcançar os objetivos propostos nesta dissertação. Os resultados encontrados foram que houve modificações frente ao sentido do trabalho para esses entrevistados, sendo que antes do assédio moral existia um sentido voltado ao prazer, havendo motivação para realizar a função, e após o episódio constrangedor, sofrimento, juntamente a um objetivo mais voltado ao financeiro do que realizacionável, frente ao fato de servir à comunidade, já que muitos não veem mais sentido de serem enfermeiros e técnicos, pensando até mesmo em sair da unidade de saúde em que trabalham.

Palavras-chave

Assédio moral; Sentido do trabalho; Servidor público.

Abstract

To think about work would be to understand that it has been undergoing changes in relation to worker achievements. From the period of the Industrial Revolution, in which the worker obtained his victories in relation to the working conditions, the emergence of the unions, in which he fought for decent working conditions, being a spokesman for the employees, until the 21st century, a period that should be focused on the complete satisfaction of the worker in his work environment, since the struggle for quality of life at work has never been so high. Organizations today care about the level of worker satisfaction. This is why lectures and training, primers on subjects such as motivation, how to control stress, avoid conflicts at work have been reinforced. Despite this concern, the suffering of the worker and the mental violence towards him comes to the surface, along with bullying, and this is a subject discussed and faced in organizations, including public ones, on which this dissertation was based, being the civil servant. Curitiba, which acts as a nurse or nursing technician, the research subjects. Because it is considered a taboo subject, as often occurs a veiled suffering on the part of the working subject, and still not being considered law, having only projects, is that this dissertation was performed. It aims to analyze the meaning of work for municipal civil servants, nurses and nursing technicians, who are in situations or who experienced bullying in their work environment, from 2013 to 2018. This dissertation has a qualitative nature, whose methodology was performed the systematic review, through the Pro Know-C tool, in order to obtain the bibliographic management, aimed at the authors who dealt with the subject in question. The data analysis method was the constructive-interpretative method, based on González Rey's method, focused on a dialogical process between the researcher and the researched. Documentary research and semi-structured interviews were conducted with 8 servants, 4 nursing technicians and 4 nurses, who judicialized bullying during this period, in order to obtain the reports of these municipal civil servants, in which the interpretation was performed. of data, based on González Rey, in the constructive interpretative method, in order to achieve the objectives proposed in this dissertation. The results found were that there were changes in the sense of work for these interviewees, and before the bullying there was a sense of pleasure, having motivation to perform the function, and after the embarrassing episode, suffering, along with a more focused goal. financial rather than achievable, in view of serving the community, as many no longer see the sense of being nurses and technicians, even thinking of leaving the health unit in which they work.

Key words

Bullying; Sense of work; Public server

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Etapas da Metodologia Aplicadas no Artigo	66
Figura 2 – Etapa da Fase da Filtragem do banco de Artigos	69
Figura 3 – Etapas da Fase de Seleção do Banco de Artigos Brutos.....	70
Figura 4 – Etapa da Fase de Filtragem do Banco de Artigos	71
Figura 5 – Organograma do setor de Saúde Ocupacional	87

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Processos de assédio moral em Curitiba	20
Quadro 2 – Autores que mais publicaram sobre assédio nos anos de 2006 a 2019	30
Quadro 3 – Quadro explicativo sobre sentido e não sentido do trabalho	54
Quadro 4 – Eixos da pesquisa	65
Quadro 5 – Palavras-chaves dos 3 eixos de pesquisa, em Português	67
Quadro 6 – Palavras-chave dos 3 eixos de pesquisa em inglês	68

ABREVIATURAS

Sigla	Significado
OIT	Organização Internacional do Trabalho
CLT	Consolidação das leis do trabalho
LIPT	Inventory of Psychological Terrorization
NAQ	Negative Acts Questionnaire
NAQ-R	Negative Acts Questionnaire-Revised
PROKNOWc	Knowledge Development Process
LABMCDA	Laboratório de Metodologias Multicritério em apoio à decisão
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
E1	Entrevistado 1
E2	Entrevistado 2
E3	Entrevistado 3
E4	Entrevistado 4
E5	Entrevistado 5
E6	Entrevistado 6
E7	Entrevistado 7
E8	Entrevistado 8
SISMUC	Sindicato dos Servidores Municipais de Curitiba
SISMAC	Sindicato dos Servidores Enfermeiros Municipais de Curitiba
Art.	Artigo
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA	17
1.2	OBJETIVOS DA PESQUISA.....	18
1.2.1	Objetivo geral	19
1.2.2	Objetivos específicos	19
1.2.3	Justificativa teórica e prática	19
2	REFERENCIAL TEÓRICO	26
2.1	ASSÉDIO MORAL	27
2.1.1	Os desdobramentos do assédio moral no mundo ao longo do tempo	33
2.1.2	Nomenclaturas do assédio moral.....	36
2.1.3	O perfil dos assediadores e dos assediados.....	40
2.1.4	As formas de assédio moral.....	43
2.1.5	O assédio e a legislação no Brasil	44
2.2	SENTIDOS DO TRABALHO	47
2.3	SERVIÇO PÚBLICO	56
3	METODOLOGIA	63
3.1	SELEÇÃO DO PORTFÓLIO BIBLIOGRÁFICO	64
3.1.1	Definição das palavras-chave	64
3.1.2	Definição da base de dados.....	66
3.1.3	Busca de artigos nas bases de dados com as palavras-chave.....	66
3.1.4	Realização do teste de aderência das palavras-chave	69
3.1.5	Seleção dos artigos identificados.....	69
3.2	APRESENTAÇÃO/DEFINIÇÃO DAS CATEGORIAS	71
3.3	DELIMITAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA	74
3.3.1	Os sujeitos da pesquisa	74
3.3.2	Delineamento e Etapas da Pesquisa	75
3.3.3	Procedimentos de Coleta de Dados.....	76
3.4	A METODOLOGIA CONSTRUTIVA-INTERPRETATIVA.....	80
4	TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	82
4.1	O ASSÉDIO MORAL NA PREFEITURA DE CURITIBA	82
4.1.1	O programa Pró-Equidade de Gênero e Raça.....	85

4.1.2	Departamento de Saúde Ocupacional	86
4.1.3	O SISMEC.....	87
4.2	A ANÁLISE DE DADOS.....	88
4.2.2	Análise das entrevistas	88
4.2.2.1	Assédio moral	89
4.2.2.2	O que não se entende por assédio	90
4.2.2.3	Eu sofri assédio.....	93
4.2.2.4	Reação ao assédio	96
4.2.2.5	Episódios de assédio com outros.....	97
4.2.2.6	Consequências físicas do assédio	99
4.2.2.7	Consequências emocionais do assédio	101
4.2.2.8	O que espera da justiça	102
4.2.2.9	Sentido do trabalho	104
4.2.2.10	Motivo da escolha por trabalhar	106
4.2.2.11	O trabalho para mim	108
4.2.2.12	Um trabalho sem sentido	110
4.2.2.13	O sentido na função que ocupa	111
4.2.2.14	Serviço público.....	113
4.2.2.15	Problemas no serviço público	114
4.2.2.16	Motivo de ter escolhido o serviço público.....	116
4.2.2.17	Desafios no serviço público.....	117
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	120
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123
	APÊNDICES	135
	APÊNDICE A – ENTREVISTA DE IDENTIFICAÇÃO.....	135
	APÊNDICE B – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM O SERVIDOR.....	137
	APÊNDICE C – ENTREVISTA DOS SERVIDORES	139

1 INTRODUÇÃO

Trabalhar representa um direito adquirido pelo indivíduo, sendo que a sua juridicidade se encontra baseada na Constituição Federal, pela República Federativa do Brasil, no art. 6, que aborda sobre o trabalho ser um direito social. Já na Declaração Universal dos Direitos Humanos, no art. 23, item 1, o trabalho é visto como um meio que dá oportunidade para que o sujeito tenha uma vida digna, na realização de uma atividade lícita, que foi aceita ou escolhida (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

Com a crise do país, subempregos, falências de empresas, desvalorização da moeda, o desemprego passou a ser uma realidade para os brasileiros. Com essa questão em voga, o serviço público passou a ser uma das alternativas para uma estabilidade financeira, já que estamos em uma época em que a situação do trabalhador se encontra instável (LIMA e SOUZA, 2015).

O serviço público representa o sonho de muitas pessoas. Devido aos tempos difíceis na economia, ter uma estabilidade, uma função reconhecida e consistente atrai muitas delas a dedicarem tempo e dinheiro para serem aprovados em um concurso público (TAVARES, 2003).

Apesar disso, muitos trabalhadores da administração pública às vezes podem ficar em um tipo de anonimato, ou seja, ele não é visível na organização, o que abre espaço para as chefias em humilhá-lo e persegui-lo, já que como não há um vínculo funcional, a possibilidade de demissão se mostra quase que inexistente. Com isso, os superiores se aproveitam desses servidores, por meio de ações importantes como negar maiores remunerações, que viriam através das funções gratificadas, ou seja, aquelas em que o chefe concede, pelo bom desenvolvimento do servidor no trabalho, aumentando o seu salário. Mas como o intuito seria o de assediar essas vítimas, a organização pública traz discursos de que estes servidores são incapazes para realizarem a função e por isso não mereceriam este benefício (LEITE, 2012).

Além disso, a organização pública pode violentar os seus funcionários por meio de metas, promoções, avaliações de desempenho, que são elementos que atingem diretamente o psicológico dos seus empregados. As ações realizadas seriam voltadas a questões administrativas, como horas extras de trabalho, a fim de

incentivar o servidor a passar por situações estressantes. A intenção seria a de fragilizar o funcionário, até chegar ao ponto de ele querer sair do órgão público. A pressão ocorre de modo vertical, uma vez que a empresa, por meio de gerentes e diretores, impõe que esses personagens laborais implantem políticas de gestão aos que exercem a posição de subordinação, que não têm outra opção a não ser aceitar ou pedir exoneração do cargo. São atitudes como alterações de funções, transferências injustificadas do local de trabalho, que fazem com que o ato de assédio se mostre presente (DOURADO, 2015).

Um das áreas que são atingidas pelo assédio moral é a do servidor municipal. Esses servidores muitas vezes realizam o concurso municipal por algumas vantagens, como a garantia do local em que ele será lotado, já que o concurso ocorre dentro da cidade; a concorrência se mostra baixa, ou seja, o candidato obtém mais vantagem em relação a sua aprovação; as provas são menos complexas e muitas vezes o salário é bem compensatório, juntamente com as funções, trazendo então a desmistificação de que concurso municipal pagaria menos do que o estadual ou federal; depois de nomeado, não haveria mais chances de ser transferido (NUNES e LINS, 2009).

Os cargos geralmente pedidos neste concurso são voltados à área da Educação e Saúde, tendo como destaque médicos, enfermeiros e técnicos em enfermagem, professores e assistentes administrativos. Quando obtêm êxito na aprovação e acabam ingressando na carreira pública, não se dão conta que também poderão vir a estar sujeitos a ações de assédio, ficando a estabilidade, neste caso, em segundo plano, devido ao sofrimento diário de ser assediado (BARRETO, 2005).

A cidade de Curitiba foi escolhida, segundo relatos que foram apresentados, devido ao fato de sempre ter sido conhecida como a cidade modelo, mas que, segundo pesquisas do IBGE e da Secretaria da Saúde, também apresenta um lado sombrio, quando o assunto se refere ao assédio no trabalho, com servidores públicos.

A categoria dos enfermeiros foi a escolhida para a pesquisa, pois, de acordo com os dados da Procuradoria Municipal de Curitiba, foi a que mais abriu sindicâncias e processos administrativos, nos anos de 2013 a 2018, no município de

Curitiba. Esta pesquisa se baseará a partir de 2013, pois foi a partir desse ano que o sistema e-gestão passou a registrar a informação dos assuntos processuais.

De acordo com a Procuradoria Geral do Município de Curitiba, o ano que mais teve sindicâncias e processos administrativos foi o de 2018. Foram instauradas 90 sindicâncias de assédio. Dessas 90, 48 foram de enfermeiros e técnicos em enfermagem, 21 de professores, 11 da Secretaria Municipal da Defesa Social e 10 servidores das demais secretarias. Dos 48 enfermeiros e técnicos em enfermagem, foram abertas 10 ações judiciais, que estão em trâmite nas varas da Fazenda Pública e 1 ação judicial na Justiça do Trabalho.

No âmbito da enfermagem, as condições de trabalho, como as longas jornadas, o trabalho em turnos desgastantes – como o noturno, aos domingos e feriados – os riscos de acidentes e de doenças ocupacionais; a multiplicidade e o acúmulo de funções; a separação entre o trabalho intelectual e o manual; o controle por parte das chefias, entre outros aspectos, são características peculiares que podem favorecer a ocorrência do assédio moral no trabalho (LEITE, 2012).

Esse problema ocorre, quando as exigências ultrapassam a linha tênue entre o limite e o exagero, por meio de humilhações, muitas vezes, advindas de cargos superiores para com os subordinados, sendo caracterizada como violência no ambiente laboral (TRAESEL e MERLOT, 2014).

A violência no trabalho é definida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) como um comportamento em que envolve agressões, ameaças ou algum tipo de lesão, sendo na esfera física, sexual ou mental, podendo gerar adoecimento no indivíduo que sofre. (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2009).

O assédio moral se caracteriza por uma modalidade em que há a presença de agressão psicológica e que pode ser identificada por qualquer meio, tais como textos, mensagens informais, postagens nas redes sociais, e-mails, gestos e atitudes, cujo objetivo seria o de ferir a vítima. Essa forma de comunicação é de caráter continuado, expondo o sujeito a humilhações e constrangimentos na esfera social (GUIMARÃES e RIMOLI, 2006).

Essa agressão psicológica seria um tipo de violência caracterizada por símbolos, códigos, mensagens e verbalizações, que atingem o sujeito no seu psíquico. Essa forma branda de violência, em um primeiro momento, pode trazer

danos, tanto materiais como morais; no segundo momento, os emocionais (CANIATO e LIMA, 2008). A mesma autora complementa também que constitui um processo em que há vocábulos, símbolos e sinais, que, se forem estabelecidos, impõem obediência, sem que haja qualquer tipo de questionamento. O que esse autor aborda seria a repetição do ato, em que há a violação dos direitos do outro e que pode levar a transtornos físicos e mentais da vítima. Hirigoyen (2006) corrobora que essas repetições são progressivas, havendo a existência de humilhações e vexames. Esse fenômeno manifesta-se de forma circular, de modo que, quando inicia, destrói de modo desumano e calculista as suas vítimas, no sentido de lhes impor obediência.

O público dos servidores públicos, por vivenciarem problemas no trabalho, passam a criar um novo sentido, que, segundo González Rey (2003), providos da capacidade de pensar opõe-se à racionalidade do sujeito, que é permeada de momentos inconscientes. Entende-se, neste caso, por momentos inconscientes, o chamado oculto, o que está velado, mas que pode vir a interferir nas relações sociais.

Para entender sobre esse oculto, devido ao fato de o assunto de assédio ainda caracterizar, para alguns, como um tabu, realizou-se uma pesquisa qualitativa, por meio dos relatos de servidores municipais, técnicos de enfermagem e enfermeiros, da cidade de Curitiba. Este tipo de pesquisa, segundo Teixeira, Petuco e Gamarra (2014), representa um processo que é realizado passo a passo, em que o investigador produz dados fidedignos, isto é, que não apresenta dúvidas frente à veracidade dos fatos.

Em uma revisão sistemática da literatura sobre assédio moral, em periódicos brasileiros, foram utilizados os estudos de César e Marziale (2006), Gallo (2006), Arenas (2013), Hagopian (2016), Lucena (2017) e Azevedo (2019), a fim de expor o que já foi estudado em relação ao assunto proposto.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

No tocante às relações sociais, estabelecidas no ambiente de trabalho, nota-se que, além de apresentar integração entre os seus membros pertencentes, há também os conflitos existentes, sendo muitos deles resolvidos com negociações, mas quando os comportamentos superam os limites da ética, que estaria

relacionado ao respeito por outrem, de entender que o direito de um termina quando começa o do outro e há uma violação dessas leis e regras no ambiente de trabalho, por meio de provocações, humilhações para com o outro, mostra-se aí uma situação de assédio moral.

Quando há uma ruptura da dignidade do trabalhador, devido ao fato de ter sido assediado, ele pode entender o seu trabalho de modo diferente, já que poderá haver pensamentos de impotência, desvalia, o que antes dos episódios de assédio não ocorria (BARRETO, 2005).

Quanto ao cerne da questão, verificou-se, segundo autores da área, como Hirigoyen (2006) e Barreto (2005), que o assédio moral tem atingido os servidores públicos, principalmente, trazendo afastamentos e sentimento de culpa aos vitimados, pois acreditam que merecem esse tipo de tratamento humilhante.

De acordo com os dados da Procuradoria do Município de Curitiba, o assédio moral a servidores municipais vem crescendo assustadoramente. Baseado nos processos administrativos e sindicâncias, notou-se que a categoria que mais prevaleceu, de 2013 a 2018, foi a de enfermeiros e técnicos em enfermagem.

Com o propósito de entender melhor como se constrói o sentido que o trabalho tem para esse sujeito, em situação de assédio moral, formulou-se o seguinte questionamento:

Qual o sentido do trabalho para o servidor público municipal, enfermeiro e técnico em enfermagem, que sofreram assédio moral, na cidade de Curitiba, no período de 2013 a 2018?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

Entender os objetivos da pesquisa se mostra essencial para estabelecer os critérios que serão abordados na dissertação. Baseado nessa proposição, seguem abaixo.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o sentido do trabalho para servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, da cidade de Curitiba, que sofreram assédio moral, no período de 2013 a 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar empiricamente o assédio moral;
- Identificar os tipos de assédio moral possíveis no ambiente de trabalho;
- Identificar as situações de assédio junto aos servidores públicos enfermeiros e técnicos de enfermagem pesquisados;
- Verificar o sentido do trabalho para os servidores pesquisados.

1.2.3 Justificativa teórica e prática

Entender sobre as relações de trabalho é conhecer um processo complexo que envolve as relações sociais. Dentro dessa perspectiva há o fator de que os sujeitos diferem entre si nas suas peculiaridades, podendo haver a ocorrência de conflitos dentre os membros pertencentes à empresa em questão, muitas vezes levando ao desrespeito ou até mesmo à violência, que pode ser tanto física quanto moral. No caso em questão, optou-se pelo assédio moral, por observar que o fenômeno não se mostra atual, mas, mesmo assim, ainda se encontra pouco pesquisado no Brasil e no mundo (LIMA FILHO, 2007).

O estudo de Morin (2008), relacionado ao sentido do trabalho, saúde mental e comprometimento organizacional, abordou sobre como interferências no ambiente de trabalho (falta de autonomia, falta de boas relações interpessoais) podem levar o trabalhador a ter um sentido que se transforma de positivo a negativo. Que pode leva-lo a um enfraquecimento psíquico, mudando então o sentido, não entendo mais qual seria o propósito de estar realizando aquela função.

De acordo com o estudo de Kuchinke et al (2010), que analisou a relação entre o sentido do trabalho e estresse no trabalho para gerentes de nível médio de três países: Estados Unidos, Brasil e Coréia, houve uma relação significativa entre o estresse e perda de sentido no ambiente de trabalho, sendo que os entrevistados,

no estudo qualitativo, trouxeram como resultado que o sentido se voltou mais ao negativo, quando estiveram em situações de estresse, esse voltado a pressões contantes que recebiam dos superiores.

Baseado nestes estudos é que então optou-se por pesquisar sobre qual seria o sentido do trabalho para aquele sujeito que sofreu assédio moral no ambiente de trabalho, procurando buscar as possíveis congruências em relação aos estudos já relatados anteriormente.

De acordo com as informações advindas do TRT (Tribunal de Justiça do Paraná), foi a partir de 2013 que o sistema e-gestão, sistema em que as sindicâncias e os processos administrativos foram abertos, em relação aos processos de assédio moral no trabalho, na cidade de Curitiba. Esse fato demonstra a relevância que esse assunto tem para estudo. Os números de assédio moral, nos processos ajuizados, compreendidos entre 01/01/2013 a 14/09/2018, provam essa teoria. Antes era visto como dano moral, pois não existia uma legislação que amparasse os processos de assédio moral. Em 2013 é que esses dados passaram a ser registrados neste sistema.

Quadro 1 – Processos de assédio moral em Curitiba

Ano	Quantidade
2013	18.578
2014	22.411
2015	21.291
2016	17.291
2017	14.509
2018	15.545

Fonte: TRT-PR-Setor de Estatística (2013).

Fazendo a análise estatística desses dados, percebe-se que de 2013 a 2014 houve um aumento de 20,63%, tendo em 2014 a 2015 uma redução apenas de 4,99%. Já de 2015 a 2016, houve uma redução de 18,78%, tendo quase que uma permanência desse resultado, quando se refere ao ano de 2017, em que a redução foi de 16,14%, e para 2018 houve uma redução de 1,3%.

Com essa estatística nota-se que esse assunto ainda urge por pesquisas, por entender que ainda não houve uma redução considerável, sinal que a violência moral ainda perdura nas organizações. E no setor público, nunca este assunto foi tão divulgado. Sua prova estaria relacionada a uma Cartilha sobre assédio moral no trabalho, que está sendo entregue cada vez mais nas instituições públicas, desde 2013, segundo relatos do SISMUC (Sindicato dos Enfermeiros Municipais de Curitiba). E se há uma cartilha explicando, é porque a demanda se encontra alta. Mas devido ao medo de retaliações, os servidores não levam a denúncia a um processo. São poucos os que têm coragem de lutar pelos seus direitos. Chegam nos sindicatos, denunciam, pedem informações e não levam a uma sindicância ou processo administrativo, segundo informações do SISMUC.

Esses dados demonstram que o assunto representa extrema relevância para ser estudado, já que eles se referem ao trabalhador que vem sendo atingido por este ato, mas que, devido ao medo de denunciar, faz com que esses números ocultem uma verdade sobre o ato estar aumentando e não decaindo, como mostra no quadro apresentado.

Além disso, há um setor na prefeitura de Saúde Ocupacional, que trabalha com o programa Equidade de Gênero e Raça, em que o assunto do assédio é abordado por meio de palestras, denúncias e abertura de sindicâncias, encaminhando o servidor para a Procuradoria, para que abra um processo administrativo. Baseado nessa premissa, não há como negar que esse assunto passa a ser de extrema relevância a ser estudado.

Além disso, as ações por assédio moral custam à administração pública 190% da remuneração bruta de um funcionário, no período de um ano. Os gastos em relação ao tratamento dos doentes pelo assédio são altíssimos, aliado à perda da produtividade de um setor, devido a ausência do funcionário, juntamente aos ressarcimentos das causas judiciais; e caso esse funcionário seja substituído,

poderá gerar mais gastos ao setor da administração pública (RIBEIRO E NETO, MANCINI, 2003).

O ambiente público é um local onde o assédio se mostra presente de modo marcante. Situações como problemas de relacionamento na equipe e modo de gestão, fazem com que as agressões venham à tona, devido ao fato da falta de preparo de alguns indivíduos, que ocupam cargos superiores. Muitos chefes, por terem sido indicados ao cargo, por meio de laços de amizade ou nepotismo, se vêm despreparados para liderar equipes, o que faz com que se escorem nos indivíduos que os indicaram, a fim de ganhar poder. E como muitas vezes não têm preparo profissional, realizam ações de humilhar os subalternos, governando de modo arbitrário, a fim de exercer poder sobre eles (LEITE, 2012).

Desde 1984, de acordo com o estudo de Lima e Souza (2015), o assédio moral tem crescido assustadoramente na área da Saúde, principalmente na Psicologia e na Medicina do Trabalho, devido ao fato de esse ato proporcionar danos físicos e psíquicos à vítima. A violência no trabalho se torna cada vez mais presente nos hospitais e UPAS, pois, os trabalhadores da saúde necessitam estar diariamente com a equipe e pacientes, nos lugares onde são às vezes vítimas de violência ocupacional ou autores do ato. Dentre todos esses trabalhadores, as principais vítimas são os enfermeiros e técnicos em enfermagem.

Baseado neste público foi realizada uma pesquisa por Yildirim e Yildirim (2007), com o objetivo de determinar o assédio moral, vivenciado por enfermeiros e técnicos em enfermagem, que trabalham em unidades de saúde. A intenção foi a de verificar os efeitos fisiológicos e emocionais sobre eles, o que se verificou que as reações fisiológicas mais frequentes foram o cansaço, o estresse (72,9%), dores de cabeça (69,5%), falta de apetite (53,5%) e queixas gastrointestinais (52,9%). Em relação às reações emocionais, a mais enfatizada foi a tristeza extrema, que está relacionada a condutas hostis (58,8%) e a crises de choro (52,5%) (YILDIRIM e YILDIRIM, 2007).

Margarida Barreto foi a precursora a estudar o assédio moral no Brasil, no ano de 2000. Este estudo mostra o quão recente está a discussão desse assunto, já que o que impera em relação às vítimas, segundo relatos, é que a organização pública traz situações de assédio, mas, muitas vezes, por falta de provas, as

sindicâncias passam a ser arquivadas, e por isso não levadas a diante (FARIA, 2015).

Há também um tabu em relação ao tema, já que muitas vezes os próprios assediados não percebem que estão sendo violentados, ou às vezes preferem não se expor frente aos outros, por medo de vexatórias (CARNEIRO, 2006). Essa dissertação tem o propósito de contribuir em auxílio às vítimas, que participaram da pesquisa, no que diz respeito a trazer informações acerca do assédio moral, juntamente com a possibilidade de propor um processo dialógico entre a pesquisadora e os pesquisados, a fim de que entendam sobre esse ato e tenham melhor percepção sobre as suas ações dentro do ambiente de trabalho, desenvolvendo, talvez, um novo sentido do trabalho.

Assim, para os servidores pesquisados, seria a oportunidade de proporcionar reflexão acerca do ambiente de trabalho em que se encontram, a fim de entenderem com mais propriedade acerca de possíveis atitudes em relação ao ato vivenciado e sobre o sentido que o trabalho passa a ter para eles, no que se refere a rotina diária que vivenciam no ambiente laboral.

Também tem o objetivo de sensibilizar o leitor, a fim de que ele obtenha melhor entendimento acerca do assédio moral, com enfermeiros e técnicos em enfermagem, no serviço público municipal, na cidade de Curitiba, procurando, com as informações apreendidas, compartilhar com outrem, a fim de que mais pessoas possam entender que esse assédio é mais comum do que se pensa, aprendendo até mesmo como reagir em situações como essas, podendo auxiliar outras vítimas que passaram por isso ou que, quem sabe, ainda passarão.

Ademais, ainda existem poucos estudos que abordam sobre assédio moral no serviço público na área da Administração, tendo mais frequência na área da Saúde, principalmente na área da Psicologia e Direito (FARIA, 2015). Por este motivo é que esse estudo traria então uma grande contribuição à academia.

Outrossim, como ainda não há lei para assédio moral e somente projeto de lei, são poucas as punições para o ato, sendo os casos levados à Justiça ainda julgados por jurisprudência. O projeto de lei nº 8.112 dispõe sobre aplicação de penalidades em situação de assédio moral pelos servidores públicos da União, das autarquias e das fundações públicas federais a seus subordinados, o que prova que esse assunto

ainda traz discussões em relação a ser considerado uma lei (RODRIGUES e KIELING, 2017).

Para a academia, esta dissertação irá contribuir para a expansão de um conteúdo que ainda sofre tabus, talvez devido ao fato de ainda ser entendido como *bullying*,¹ no ambiente de trabalho; e por não ter solução padronizada para este tipo de ato é que esse assunto será abordado pela pesquisadora, a fim de que estudantes da área e outras afins possam disseminar o conteúdo que for produzido neste trabalho, procurando tornar esse assunto cada vez mais difundido, ao mesmo tempo em que daria a devida atenção a um tema que está se tornando cada vez mais sério nas organizações, o do assédio moral (LEYMANN, 1990).

De acordo com a pesquisa de Azevedo (2019), os trabalhos sobre assédio moral vêm crescendo nos últimos 18 anos, sinal que a temática se mostra de grande relevância, sendo o estudo do servidor público ainda pouco mencionado na área de Administração, pois há mais relevância em trabalhos na área do Direito. Por este motivo é que esta dissertação tem grande importância, pois procurou abordar o outro lado do serviço público, que, além de proporcionar estabilidade e sonhos, também apresentou o lado do assédio moral, que traz o sofrimento do trabalhador, no ambiente laboral.

Para a pesquisadora seria de grande valia entender melhor sobre o assédio moral, já que por meio da literatura pesquisada notou-se que ele vem sendo assunto de debate no serviço público, já que foi entregue aos servidores a cartilha sobre assédio moral, com aspectos do que vem a ser e como agir perante tal ato. Devido a essa realidade, mostrou-se a relevância do estudo presente.

Para os sindicatos, Sismac e Sismuc, o conteúdo dessa dissertação teria como objetivo o de fortalecê-los, trazendo informações acerca do assédio moral para os servidores, já que estes órgãos recebem muitas denúncias, mas devido ao medo de represálias do agressor, podendo ser o gestor, o servidor ou até mesmo o próprio município, são poucos os servidores que levam a uma sindicância ou processo administrativo adiante.

¹ Emprego de violência física e psicológica realizada contra um indivíduo específico e de modo intencional, ocorrendo em diversos contextos de interação social e envolvendo pessoas de idades distintas, mas cuja prevalência no contexto escolar seria mais investigada (CHAVES e SOUZA, 2014, p.3).

A dissertação foi dividida em 6 capítulos, sendo esses estruturados da seguinte forma:

No capítulo 1, foi abordada a introdução do tema pesquisado, o problema de pesquisa, os objetivos geral e específico, a fim de explanar sobre as vertentes que se relacionam ao tema pesquisado, juntamente com a justificativa em relação à escolha do assunto proposto.

No capítulo 2 trabalhou-se o referencial teórico, procurando conhecer sobre os três principais eixos dessa dissertação: o assédio moral, o sentido do trabalho e o serviço público, na visão de autores que versam sobre o tema.

No capítulo 3, a metodologia, a qual está relacionada com a construção do referencial teórico, pela ferramenta do Proknow-C. Também aborda-se o método da pesquisa de campo e as categorias analíticas. Além disso, trouxe a explanação da população e dos sujeitos da pesquisa.

No capítulo 4 apresentou-se a coleta de dados, com a entrevista semiestruturada com os servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que sofreram assédio moral, na cidade de Curitiba, com uma técnica utilizada na coleta de informações. Houve também uma apresentação dos programas realizados na prefeitura de Curitiba, cujo propósito é o de trabalhar temas sobre o sofrimento no trabalho, sendo um deles o assédio moral.

No capítulo 5, a análise de dados baseou-se em Gonzalez Rey, pelo método construtivo-interpretativo, com enfoque hermenêutico de interpretação.

No capítulo 6, realizou-se as Considerações Finais, juntamente com o Apêndice, em que se encontraram as entrevistas na íntegra e o Termo Livre e Esclarecido.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico alude sobre autores do tema pesquisado. Esses autores serviram de referência com base em uma revisão sistemática, que usou a ferramenta Proknow-C. No caso dessa dissertação, o objetivo foi o de analisar o sentido do trabalho para os servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, da cidade de Curitiba, que vivenciaram assédio moral no seu ambiente de trabalho. A base teórica foi fundamentada em três eixos: o assédio moral, o sentido do trabalho e o serviço público. Cabe ressaltar que os autores utilizados apresentam linhas de pensamento que diferem entre si, mesmo abordando o mesmo assunto. Esses autores escolhidos foram baseados em relação a serem os mais citados durante os 10 últimos anos.

Para entender sobre o assunto do assédio moral foram utilizados os autores: Dejourns (1999); Soares (2002); Cézar e Marziale (2006); Ferreira, Mendes e Calgaro (2006); Gallo (2006); Soboll (2006); Federal (2011); Arenas (2013); Chaves e Souza (2014); Pinheiro (2014); Silva (2015); Hapopian (2016); Storti, Domingues e Bueno (2016); Lucena (2017); Sondaité (2017); Azevedo (2019).

Para os desdobramentos do assédio moral no mundo ao longo do tempo foram contemplados: Guedes (2003); Barreto (2005); Freitas (2008); Aguiar (2008); Vieira e Lima (2012); Soares (2012); Bobroff e Martins (2013); Machado e Ipiranga (2013); Moreno et al. (2013); Pinheiro (2014); Souza (2015).

Nas nomenclaturas do assédio moral foram usados os seguintes autores: Leymann (1990), (1996); Hirigoyen (1998), (2006), (2015); Pasquali (1999); Mathiesen e Einarsen (2001); Galperin (2002); Di Martino (2002); Heloani (2004); Freitas; Heloani e Barreto (2008); Crawshaw (2009); Carrieri, Aguiar e Diniz (2013); Moreno (2013); Erturk (2013); Santos e Gonçalves (2014); Zilfran e Feitosa (2015); Ferreira, Mendes e Calgaro (2006).

Para o perfil dos assediadores e dos assediados foram contemplados: Hirigoyen (1998), (2006); Freitas (2001); Guedes (2003); Heloani (2004); Maia (2013).

As formas de assédio moral foram abordadas por: Hirigoyen (2006); Aguiar (2008); Elgenenni e Vercesi (2009); Crowshaw (2009); Jobel Filho (2012); Storti Domingues e Bueno (2007).

No assédio e a legislação no Brasil foram contemplados os seguintes autores: Antunes (2005); Freire (2008); Silva, Almeida e Silva (2009); Soares (2012); Pinheiro e Zenni (2014); Zilfran e Feitosa (2015); Matoso (2015); Lima e Souza (2015); Constituição Federal; Machado e Keling (2018).

Para o sentido do trabalho foram contemplados: Hackman e Oldham (1975); Dejours (1987); Mow (1987); Dejours (1992); Morin (2001); Vygotsky (2001); Luria (2001); Sinwelski e Vinton (2001); Antunes (2005); Bendassoli (2007); Tolfo e Piccinini (2007); Cardoso e Carvalho (2009); Clot (2010); Oliveira e Oliveira (2012); Harper (2013); Faria (2015); Rohm e Lopes (2015); Silva e Simões (2015); Maurício, Souza e Lisboa (2014); Faria (2015); Pereira e Tolfo (2016).

Para serviço público foram contemplados os seguintes autores: Constituição Federal (1988); Camata (2001); Nunes e Lins (2009); Barros (2010); Gomes, Silva e Sória (2012); Ribeiro e Mancebo (2013); Rodrigues e Alltonen (2013); Lima et al. (2014); Mello (2015); Di Pietro (2015); Dourado (2015); Nascimento e Cordeiro Neto (2017); Machado e Keling (2018).

2.1 ASSÉDIO MORAL

O tema assédio moral vem sendo assunto de interesse nas publicações científicas, nos últimos 13 anos, segundo a pesquisa de Azevedo (2019). Dos vários artigos, alguns recebem destaque do tema.

Em 2006, foi publicado o primeiro artigo, de César e Marziale, intitulado “Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar, na cidade de Londrina-PR”, em que o assunto do assédio moral, na categoria dos enfermeiros, foi mencionado. Este artigo procurou investigar sobre os problemas que ocorriam no desempenho da função, enfatizando como tema principal a violência no trabalho. O resultado obtido, por meio de uma pesquisa quantitativa, foi de que 30% da violência sofrida era voltada ao assédio moral. A lacuna sobre o resultado se encontrou no fato de que somente se voltou a um hospital, não sabendo qual seria o resultado de outros hospitais da região de Londrina.

A dissertação de Gallo (2006), intitulada “O assédio moral no trabalho, uma perspectiva sindical”, realizada em Natal (RN), trouxe à tona a discussão sobre este ato e a ligação que tem com os sindicatos, no sentido de identificar as ações realizadas para combater tal ação, no ambiente de trabalho. Os resultados encontrados foram de que os sindicatos têm conhecimento acerca do ato, tanto voltado ao um senso comum quanto a visões mais complexas. Tanto uma quanto a outra faz com que eles estejam engajados no combate ao ato. A lacuna no estudo foi a de estudar sobre a percepção dos representantes dos sindicatos e dos casos que são denunciados nesses ambientes, a fim de entender qual seria o contexto e quais as categorias que mais procuram os sindicatos patronais.

A tese de doutorado de Arenas (2013), em Administração, intitulada: “Assédio moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário: implicações psicossociais”, abordou sobre o assédio moral com servidores públicos, no judiciário. A ênfase foi baseada nas consequências legais e psicossociais dos servidores públicos de Porto Alegre-RS. Foi realizado um estudo quali e quanti, sendo um survey. Dos 2.551 servidores, somente 198 questionários foram respondidos. A avaliação que a autora fez foi de que a baixa participação pode ser consequência do temor que as pessoas que estão sendo assediadas têm de se expor, por medo de retaliações. Dos que responderam, o resultado foi de que os mais assediados foram os que tinham até 3 anos de serviço, independentemente do sexo. As práticas de assédio que mais se destacaram foi a pressão pelo cumprimento de metas, sobrecarga de trabalho, desrespeito e humilhações. O tipo de assédio constatado foi o descendente e misto. A limitação do estudo em relação ao número ínfimo de respondentes fez com que houvesse impossibilidade de generalizar os resultados obtidos.

A dissertação de mestrado de Hagopian (2016), com o título: “Assédio moral na vivência de enfermeiros: perspectiva fenomenológica”, teve como propósito verificar os significados atribuídos ao assédio moral, no ambiente de trabalho, com servidores públicos da região metropolitana de São Paulo. A pesquisa foi qualitativa, de entrevista individual, baseada no método de Alfred Schutz, que estaria relacionado à intersubjetividade de um fator social, a fim de compreender as relações interpessoais, devido ao fato de considerar o assédio um ato que envolve um fator conjunto e que ocorre em um espaço e tempo, sendo então a

fenomenologia escolhida para tal estudo. A precarização do trabalho, pressão organizacional, imposição de poder, insegurança profissional foram os resultados encontrados quando o assunto se refere aos motivos que podem vir a desencadear o ato de assédio. Também chegou à conclusão de que o assédio só terminou quando os enfermeiros mudaram de local de trabalho, ou seja, não ficaram mais expostos para que ocorresse o ato. O medo de denunciar também foi encontrado, junto com a falta de informações da equipe em reconhecer o ato e, às vezes, não saber que está sendo assediado. A limitação do estudo se deu pelo fato de que muitos possíveis participantes desistiram de dar entrevista, o que novamente trouxe a falta de generalização do estudo.

Em 2015, Silva et al., o artigo intitulado “Assédio moral: estudo com enfermeiros da estratégia da família”, investigou a ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho dos enfermeiros da Estratégia Saúde da Família, do município de João Pessoa, a fim de descobrir as características de personalidade dos assediadores e verificar as consequências que eles trariam para o assediado, em relação à saúde física e mental. Por meio de uma pesquisa exploratória, quantitativa, com 30 enfermeiros, foi aplicado um questionário nas unidades de saúde da família. Os resultados encontrados mensuraram que dos 30 enfermeiros, 10 sofreram assédio e em 46,1% os agressores eram os que apoiavam a pesquisa. O fator que mais prejudicou foi o estresse, com 92,3% de ocorrência, dentre os problemas de saúde ocasionados pelo ato.

Na dissertação de mestrado de Lucena (2017), intitulada “Assédio moral no trabalho: estudo com membro de conselhos de enfermagem acerca de processos éticos”, realizado em João Pessoa - PB, na área da enfermagem, foi realizado um estudo bibliométrico entre assédio moral e enfermagem, com ênfase na posição de conselheiros de enfermagem, a respeito dos aspectos éticos do ato de assédio. Baseado em uma pesquisa quantitativa, em um estudo exploratório descritivo, a coleta de dados foi em uma plataforma online, tendo 80 participantes. O objetivo foi o de investigar o assédio moral, a partir da perspectiva dos conselheiros. Os resultados estatísticos encontrados foram de que 83,25% julgaram os que foram denunciados por prática de assédio; 77,5% dos participantes mencionaram a dificuldade em comprovar o ato, juntamente ao problema da ausência das vítimas,

resultado este que trouxe à tona o motivo do arquivamento dos processos e absolvições. A limitação do estudo se deu pelo pouco material de pesquisa encontrado e o ínfimo número de publicações na área, tendo mais prevalência nas áreas do Direito e Psicologia, cujo conteúdo delas se voltou mais para as suas áreas, o que não trouxe uma interpretação mais voltada à área de enfermagem.

Em 2019, no mês de fevereiro, foi realizado um estudo bibliométrico por Azevedo, publicado na revista Foco, na área de Pós-Graduação em Administração, intitulado Assédio moral em análise: o status quo dos estudos na Administração, na Universidade Potiguar, a fim de buscar os autores que mais versaram no tema de assédio nos últimos 18 anos, tendo como base 2000 a 2018. No ano de 2000, o trabalho da autora Margarida Barreto, na sua dissertação de mestrado, abordou um estudo denominado “Jornada de humilhações”, sendo a categoria estudada a de trabalhadores químicos, plásticos e farmacêuticos. Este estudo mostrou sobre o sofrimento desses trabalhadores, no ambiente de trabalho, tendo ênfase nas humilhações diárias que eles sofriam. Nesta pesquisa foram encontrados 27 periódicos no campo da Administração, sendo que a maioria dos autores só publicou 1 trabalho sobre o tema e 14 periódicos apresentaram, no mínimo, dois artigos científicos. Mesmo havendo poucas publicações, todas foram confiáveis e atestadas pelas CAPES, avaliação A o que mostra um nível internacional de publicação. De acordo com a pesquisa, os autores mais profícuos foram:

Quadro 2 – Autores que mais publicaram sobre assédio nos anos de 2006 a 2019

AUTORES	QUANTIDADE	FILIAÇÃO
Thiago Soares Nunes	7	USFC
Susana Rosa Tolfo	6	UFSC
Daniel Reis Armond de Melo	3	UFAM
Maria Ester de Freitas	3	FGV
Alexandre de Pádua Carrieri	2	UFMG
Fátima Regina Ney Matos	2	UnP
Juliana Moro Bueno Mendonça	2	UnB

Fonte: Azevedo (2019).

Dentre esses autores, o que mais produziu nacionalmente foi Thiago Soares Nunes, tendo a sua participação em 15,22% dos trabalhos encontrados, na plataforma SPELL.

Em relação aos anos dos quais obtiveram mais publicações, o resultado encontrado foi de que em 2001 foi o ano que menos apresentou publicações até 2010. Em 2011, o assunto passou a receber mais interesse para estudo e publicações, sendo somente em 2013, instituído, havendo um aumento expressivo. Logo após esse ano até 2018, houve 76% da produção encontrada, ou seja, o assunto obteve mais interesse e relevância. O periódico Cadernos EBAPE.BR é o que mais se destaca. Também foi identificado que a Universidade Federal de Santa Catarina (USFC) foi a instituição que obteve quantidade significativa de pesquisadores no assunto, sendo a área da Administração e da Saúde as que mais se interessaram.

Para a compreensão do assédio, há necessidade de entender que se refere a um ato de violência, que pode ocorrer em vários ambientes, sendo o trabalho um deles. Este termo se volta a uma agressividade, que apresenta uma terminologia de origem Latina, vista como um fenômeno polissêmico, por entender a presença de várias vertentes. Ela pode mostrar a violência física, atrelada à força, e a violência moral, que pode ser explícita, a ponto de haver um constrangimento para com a vítima, sendo de modo verbalizado, ou de um modo mais sutil e psicológico (FERREIRA, MENDES e CALGARO, 2006).

Já a moral constitui-se como um conjunto de regras e costumes, cujo comportamento se encontra aceito universalmente, ou seja, em todos os países há regras e costumes, os quais devem ser respeitados; e quando há a violação delas, diz-se que sua moral será afetada (FEDERAL, 2011). Fazendo a junção do termo violência e moral, há uma alusão de que ocorre um tipo de violência em que há uma vítima e o agressor (SOARES, 2002).

O assédio moral pode ocorrer em vários ambientes, como o familiar, por exemplo, mas no ater-se dessa pesquisa, ele se baseará apenas no ambiente do trabalho.

Os fatores como o clima organizacional, os estilos de liderança e a forma em como o trabalho é organizado representam elementos influenciadores para o

assédio moral, principalmente o individual, já que a vítima pode vir a apresentar um comportamento de vergonha frente às humilhações que vem passando, não conseguindo se autodefender. Neste momento, há a necessidade de interlocutores, esses que seriam desvinculados de uma hierarquia, a fim de que percebam o assédio para com este sujeito e possam agir contra, com o propósito de evitar que a organização como um todo fique doente (DEJOURS, 1999).

Soboll (2006) traz no seu discurso informações sobre o reconhecimento do assédio organizacional, fator esse que contribui para a incidência de assédio moral, no ambiente de trabalho. Este tipo de assédio inclui tanto aspectos objetivos como subjetivos. O objetivo se volta na informação sobre as funções que o trabalhador exerce; e o subjetivo, os comportamentos de sua ação, quando executa a sua função. Mas a questão em si é que não há um sujeito agressor e algo muito maior. As decisões de assédio advêm de posições organizativas, como o Estado, para com o sujeito vítima, que não seria o caso dessa dissertação.

Storti, Domingues e Bueno (2016) aludem os comportamentos que não podem ser considerados como assédio, como uma situação conflitante, por exemplo, pois não haveria repetição dela, somente um ato isolado. Ou alguma situação que provoque tensão, mas não seja constante, também pode não ser considerado como ato de assédio.

Para a identificação do assédio moral deve haver a presença de quatro elementos presentes, dentre eles: as humilhações, essas que levam a uma interferência negativa no psicológico, a habitualidade, ou seja, a frequência em que ocorrem os ataques, a intenção em realizar o ato de prejudicar outrém e a pessoalidade, no sentido de a agressão ser voltada a um sujeito em específico (SOBOLL, 2006).

Já Sondaité (2017) corrobora que este ato pode ser causado por dois fatores, sendo um voltado às diferenças em relação à opção sexual, etnia, cor, competências, no que tange a características relevantes no executar do trabalho, e o segundo, nas relações em que impera abuso de poder.

Para a pessoa que está passando pelo processo de *mobbing*, sendo esse um dos termos também usados para assédio moral, é importante que ela reconheça e acumule as evidências de que vivenciando uma situação de *mobbing* deve estar

atenta aos acontecimentos advindos do assediador. Que procure não se isolar, nem mudar de trabalho, somente agir; se encontrar o agressor, manter a calma e resistir de responder perante as provocações; e caso constate o ato, agir conforme os trâmites da lei (CHAVES e SOUZA, 2014).

2.1.1 Os desdobramentos do assédio moral no mundo ao longo do tempo

Para entender sobre o fenômeno do assédio moral, mostra-se importante conhecer o seu histórico, desde o seu surgimento, que a princípio era visto como atos que prejudicavam a vítima, até ele ser estudado dentro das organizações, chegando aos dias atuais, quando sofreu modificações em relação ao seu conceito (BOBROFF e MARTINS, 2013).

Por meio de um pequeno ensaio científico, em 1984, Heiz Leymann, na sua pesquisa pela National Board of Occupational Safety na Health, em Stokholm, trouxe informações sobre as consequências neurológicas a quem sofreu humilhações dentro do ambiente de trabalho, por longos períodos, seja por superiores, colegas de trabalho ou a própria organização. Em um ano, 3,5% dos trabalhadores de uma população economicamente ativa de 4,4 milhões, foram perseguidos moralmente, em um período superior a onze meses. Por meio dessa observação, ela estabeleceu que para ser caracterizado mobbing era necessário que houvesse repetição desses episódios mais de uma vez na semana, tendo uma duração de no mínimo 6 meses, no qual ela denominou como psicoterror (SOARES, 2012).

Foi por meio dessa pesquisa, segundo Souza (2015), é que se pode ter base no índice de assédio, em países da Europa. No Reino Unido houve um percentual de 16,3% de trabalhadores que estavam enfrentando uma situação de violência no trabalho, na Suécia, 10,2%, França, 9,9% e Irlanda, 9,4%. A Alemanha, 7,3% vítimas de assédio, vindo depois Espanha, Bélgica, Grécia e Itália. Por meio desse estudo de Leymann é que esses dados foram obtidos, mas devido ao fato de o tema causar constrangimento aos que sofrem este ato é que esses números podem estar mascarados, podendo ser ainda maiores.

A área da Psicologia, a partir dos anos de 1980, teve grande repercussão no estudo de violência que afeta a saúde do trabalhador, pois foi por meio de pesquisas

realizadas que se pode compreender a gravidade que este tipo de violência causava no indivíduo que sofre este ato, ainda não tendo nenhuma lei ou ordenamento a ser seguido (GUEDES, 2003).

Depois desses estudos é que houve os primeiros ordenamentos jurídicos, nas relações laborais, sendo a Europa, a pioneira. Os primeiros estados que estabeleceram ordenamentos jurídicos do assédio moral foram Suécia, França, Finlândia e Holanda. A Bélgica denominou mobbing, na Lei de 11.06.02 - art 32.3. Na Itália ainda não há uma lei específica, apenas proposição do Comitê de Trabalho do Senado, ainda não aprovada. Na Espanha, o assédio é visto como discriminatório, baseado nas leis 51/2003 e 62/2003 (BOBROFF e MARTINS, 2013).

Com essas leis e alguns ordenamentos aprovados, segundo os mesmos autores, mudanças foram realizadas, em prol desse cenário alarmante do assédio. A Suíça foi a pioneira que implantou ações para coibir o assédio no trabalho, por meio da Lei da Seguridade e Saúde Laboral, de 21/09/93. O segundo foi a França, que criminalizou este ato, por meio da Lei Francesa de Modernização Social, na data de 17/01/02, no código Penal. Em 2003, surgiu uma legislação em Portugal, versado no Código de Trabalho (PINHEIRO, 2014).

Na América, os norte-americanos consideravam o assédio um fenômeno ocorrente somente em empresas mais desenvolvidas, multinacionais. Só depois dos estudos de Leymann é que entenderam que o assédio poderia ocorrer tanto em empresas pequenas ou multinacionais, pois ele não é somente baseado em classe social, tendo somente a intenção de humilhar a vítima. Outro país que defende o ato, como falta laboral, foi o Uruguai. Na Argentina ainda não há legislação vigente, mas o país está se mobilizando por esta causa (GUEDES, 2003).

No Brasil, o assédio moral advém do período da escravidão, onde os escravos trabalhavam em situações sub-humanas e sofriam um intenso terror psicológico. Além disso, as condições de trabalho eram as piores possíveis, fazendo-os trabalhar horas a fio, de forma intensa, com castigos severos, sendo, muitas vezes, devido a essas condições, levados à morte (AGUIAR, 2008).

Segundo versa o mesmo autor, mesmo após o fim da escravidão, no período Industrial, era comum a precarização do trabalho, também marcado pela resistência dos trabalhadores, perante a cultura da exploração, tendo relação com a ideia de

que os trabalhadores eram inferiorizados e por isso obrigados a se submeterem a práticas abusivas, tendo que aceitar as mais horríveis humilhações, sendo essas as condições para trabalharem.

Ao longo do processo histórico, o trabalho sofreu modificações em relação ao enfoque do trabalhador. No período de regime de escravidão, o trabalhador não possuía direitos, apenas devia obediência a um superior. Seu trabalho era feito em troca de comida e moradia, sem ter direito à remuneração. Após esse período, ele começou a ser reconhecido, através da remuneração, havendo aí um longo processo de lutas dos trabalhadores e que os levaram a mudanças no trabalho, sendo um dos períodos mais importantes na história, a Revolução Industrial, pois não somente modificou o regime de trabalho, como também o pensamento em relação à integridade física da força de trabalho. Na Primeira Guerra mundial começa a preocupação e discussões acerca da qualidade de vida no trabalho, sendo, no final dos anos 60, o foco na saúde mental do trabalhador, começando, a partir de então, pesquisas sobre o assédio moral e o conhecimento do termo (BOBROFF e MARTINS, 2013).

Margarida Barreto foi a precursora a estudar sobre assédio moral no Brasil, e baseado em seus estudos chegou à seguinte definição.

Assédio moral é a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego. Caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. (BARRETO, 2005, p.78).

Para entender o assédio moral, no sentido de obter a sua definição, nota-se que há uma multiplicidade de visões acerca do ato em si. Uns percebem como sendo uma doença dos tempos modernos, dentro do ambiente de trabalho; outros veem como síndrome, no sentido de haver existência de sintomas físicos e mentais, o que caracteriza como patologia. Outros acreditam ser um fenômeno psicossocial (*mobbing*), pelo fato de atingir o ambiente em que indivíduo se encontra, ou até

mesmo uma visão multidimensional, no sentido de afetar toda a organização, a ponto de afetar no modo de trabalho (MACHADO e IPIRANGA, 2013).

No assédio moral, segundo os mesmos autores, haverá consequências tanto no âmbito físico, quanto no mental, expressas, sendo no primeiro caso, como dores de cabeça, estômago, náuseas, vômitos, perda do apetite, insônia, fadiga, perda da energia, alteração no ritmo do coração e outros problemas coronarianos. Já as mentais estariam relacionadas a reações de culpa, ansiedade, depressão, medo e tristeza. Em uma pesquisa realizada por Einarsen (2000), foi notado que os trabalhadores já sofriam de problemas digestivos, somente pelo fato de pensarem ou se dirigirem ao ambiente de trabalho (MORENO et al., 2013).

Já as consequências organizacionais correspondem à incapacidade de trabalhar, decréscimo da qualidade no trabalho, o que aumenta a possibilidade de deteriorar as relações com os clientes e a imagem da organização perante o mercado competitivo (VIEIRA e LIMA, 2012).

O assédio moral se inicia, geralmente, de modo ignóbil, e propaga-se no momento em que as vítimas, talvez por medo ou vergonha, não veem a necessidade de denunciar o ato, encarando de modo superficial. O fenômeno assédio apresenta um abuso de poder, primeiramente, seguido por um comportamento voltado ao narcisismo, o que faz com que enfraqueça a vítima, a ponto de ela apresentar uma reação de baixa autoestima, sentindo-se cada vez mais enclausurada, diante da perversidade do agente (FREITAS, 2008).

2.1.2 Nomenclaturas do assédio moral

O primeiro termo em que se considerou como ato de assédio foi *mobbing*, que tem a sua origem inglesa, sendo que a palavra “*mob*”, na linguagem romana, mostra-se equivalente à *gloata*, sendo esta palavra usada primeiramente pelo etólogo Konrad Lorenz, quando descreveu o comportamento dos animais, sendo ou um grande animal ou um pequeno, em um grupo de animais. Esta analogia se baseia no fato de mostrar que esse fenômeno ocorre, quando um indivíduo recebe mais tarefas do que pode suportar, sendo ridicularizado na frente de todos, repetidas vezes, assim como um animal pequeno, dentro de um círculo de animais grandes e fortes (SANTOS e GONÇALVES, 2014).

O pioneiro na área de estudos internacionais sobre assédio moral foi o psicólogo Heinz Leymann (1996), no início dos anos 80, quando, por meio de suas observações em relação ao trabalhador nos ambientes de trabalho, pode perceber um comportamento hostilizado, que se assemelha a um ataque rústico, em que há presença de atos grosseiros, sendo responsável pela inserção do termo ***mobbing***, relacionado a essa conduta abusiva. A partir destas observações, ele definiu que para ser considerado assédio teria que ser atacado por um ou mais sujeitos, quase que diariamente, podendo ocorrer pelo menos uma vez na semana, por, no mínimo, 6 meses (HIRIGOYEN, 1998). A sua crítica estaria voltada na comparação que ele faz com uma criança que sofre abuso sexual, não necessitando mais de uma vez para ser considerado um ato violento, assim como o assédio também deveria. (CRAWSHAW, 2009).

A nomenclatura *mobbing* traz o conceito relacionado ao fenômeno, no qual uma ou mais pessoas exercem a violência voltada ao psicológico, sendo esta de modo extremo, sistemático e recorrente. Há uma tentativa do agressor em destituir as redes de comunicação vinculadas à vítima ou vítimas, com intuito de destruir a reputação do indivíduo no seu trabalho, e, em casos mais extremos, a sua saída do cargo (LEYMANN, 1990). Galperin complementa que se define por um comportamento que inclui atos negativos, com vários tipos de maus-tratos, acusações, insinuações e fofocas. Refere-se a uma ideia de um processo que envolve vários sujeitos, que lutam contra um, havendo, a partir dessa relação, perseguições coletivas (GALPERIN, 2002).

O assédio moral se torna possível, quando há uma flexibilidade advinda da organização, no referente a regras e comportamentos, o que faz com que haja uma oportunidade para a concretização do ato em si (CARRIERI, AGUIAR e DINIZ, 2013).

Há ainda muita confusão em relação ao que seria ou não caracterizado como fenômeno *mobbing*, havendo a necessidade também de mostrar o que não seria considerado, ou seja, as exclusões frente ao ato. Uma delas seria o estresse, já que pode estar presente no dia a dia do indivíduo, aliado à competitividade do mercado e pressões em relação a um chefe perfeccionista. Descartam-se também as tensões, episódios isolados de conflitos, pois são situações que podem vir a ocorrer devido ao fato de o indivíduo estar no ambiente de trabalho, ou seja, estar sujeito a qualquer

tipo de acontecimento desses, a qualquer hora, não sendo então visto como psicoterrorismo no trabalho (ERTURK, 2013).

Para se caracterizar assédio moral deve-se entender que ele não é ocasionado uma única vez. Há etapas que ocorrem com o sujeito humilhado, podendo até ter 5 fases, mas não havendo necessidade de passar por todas elas para se compreender que o sujeito sofre ou sofreu assédio. Na primeira, há a presença de um conflito entre as partes, que em um determinado momento se agrava, podendo haver discussões ou até agressões físicas ou verbais. A segunda constitui-se pela repetição dos ataques psicológicos, que advém do agressor, sendo tratado como o próprio ato de assédio e estigmatização. A terceira volta-se mais ao agressor, pois ele faz com que os membros da alta direção da empresa tenham ciência de que o causador do conflito interno foi a vítima, que possui um desempenho inferior, características essas negativas a uma organização. A quarta se destina à vítima, que já sofreu humilhações e que foi convidada indiretamente a se retirar da empresa. Pode iniciar, a partir dessa fase, a busca por profissionais como psicólogos e psiquiatras, já que este trabalhador encontra-se com sentimentos de desvalia, depressão, e, em casos mais graves, até com o desejo de suicidar-se, a fim de que todas as humilhações acabem de vez. Se não há o desejo de suicídio, há uma vontade de desligar-se do ambiente de trabalho, a fim de fugir das situações humilhantes que vem passando (LEYMANN, 1996).

Para se caracterizar este fenômeno, no plano individual, deve-se haver a compreensão das 45 formas de comportamentos, descritas no Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), em 1990, dividido em categorias como a) ataques a vítimas por meios organizacionais; b) ataques às relações sociais da vítima, procurando ter como objetivo final o seu isolamento; c) ataques à vida privada da vítima; d) violência física; e) atacar atitudes advindas da vítima; f) agressões verbais; g) rumores em relação à reputação que a vítima possui dentro da empresa. Além dessa aplicação, há a necessidade, também, de uma entrevista psicológica, a fim de obter mais dados e confirmar os já existentes (PASQUALI, 1999).

As escalas mais utilizadas para medir o grau de assédio no trabalho, que estão sendo usadas na Europa e em países de língua inglesa, seria a escala utilizada por Leymann, a Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT),

que avalia os 12 meses de exposição a 45 tipos de bullying e (NAQ), Negative Acts Questionnaire e seu successor, a Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R), usado por noruegueses, que por um período de 6 meses de avaliação, haverá a avaliação de 22 itens, considerados os facilitadores do ato e o grau de intencionalidade, trazendo resultados sobre a prevalência do ato e os impactos psicológicos causados (MORENO et al., 2013).

Matthiesen e Einarsen (2001) complementam que o diagnóstico de Leymann está correto, mas que há uma limitação frente às diferentes personalidades das vítimas, pois cada uma reagirá de modo diferenciado, frente à uma situação de assédio.

Em um processo de mobbing, segundo pesquisas realizadas por Di Martino (2002), houve um aumento do estresse no vitimado, assim como uma interferência negativa no seu bem-estar, levando-o a apresentar diversos sintomas, ou seja, cada vítima reagirá de um modo: podendo ser agressivo ou depressivo, isolar-se frente aos outros ou situações, ansiedade, prejuízo nas relações interpessoais, sintomas psicossomáticos, fazendo com que este sujeito venha a apresentar consequências desastrosas no seu ambiente de trabalho, como falta de concentração, dificuldade de resolver os problemas dentro da organização, sendo então a abertura para que o processo de perversidade só aumente (GALPERIN, 2002).

Em 1998, Hirigoyen, psiquiatra e psicanalista francesa, publicou um livro sobre o tema, intitulado “Assédio moral: a violência perversa no cotidiano”, em que trouxe conceitos de vitimologia, sendo a sua visão baseada no sujeito que sofre o ato. Ele considera que entre o assediador e o assediado, o único doente seria o sujeito que realiza o assédio, pois o ato se inicia antes da reação do sujeito vitimado, frente a situações de autoritarismo do chefe ou de quem pratica o ato (HELOANI, 2004).

Segundo este mesmo autor, Hirigoyen (1998) estudou o assédio trazendo como foco de relevância a ética, considerando então a influência da Psicologia e o Direito, através da moral, o que mostra aí uma dualidade entre o ser bom e o mal, ou seja, o que é permitido realizar em sociedade e o que é considerado proibido. Portanto, assédio moral, no referente à vítima, tem como relevância o desprezo, juntamente com atitudes humilhantes dirigidas a ela e ao agressor, a

intencionalidade de ver o outro sofrer danos e prejuízos. Seria, segundo Zilfran e Feitosa (2015), uma relação de coisificação do empregado, que estaria relacionada ao período em que o indivíduo perde a motivação em realizar as suas atividades, o que acarreta em baixa produtividade e pode vir a interferir na qualidade do serviço realizado.

Ferreira, Mendes e Calgaro (2006) já definem a violência moral como sendo uma ação intencional, realizada deliberadamente por perversos, estes cujo comportamento baseia-se no narcisismo. Quando há a escolha pela vítima, o objetivo será a de impedi-la de viver.

No ato do assédio há um objetivo de obter controle e dominação do oponente, apropriando-se do seu psíquico, com o intuito de feri-lo, e não somente uma descarga de agressividade, devido a um ato isolado de um episódio de raiva. (HIRIGOYEN, 2015).

Segundo versa Hirigoyen (2006) há um jogo de poderes entre a vítima e o agressor, sendo que no início essa relação será estabelecida por neutralizar a capacidade de defesa da vítima, procurando toli-la, em relação a realizar ações, conforme a sua vontade. Haverá aí um jogo maléfico, uma violência fria, com a presença de ameaças e depreciações, mas sempre com o uso da sedução, a ponto de conseguir inverter o jogo, fazendo um teatro de culpabilização por parte da vítima, enfraquecendo-a e a deixando confusa frente às suas ações.

Esses sujeitos são intitulados de perversos, devido a apresentarem características de frieza, não havendo crise de consciência, sendo então geralmente recrutados para ocuparem cargos estratégicos e de alto nível, já que não se intimidam por sensibilidades emocionais (FREITAS, HELOANI e BARRETO, 2008).

2.1.3 O perfil dos assediadores e dos assediados

De acordo com Freitas (2001), o assediador, caracterizado pelo sujeito perverso, tem o propósito de neutralizar a vítima e sua reação perante o ato. Há uma intenção aqui de despersonalizá-la psicologicamente, fazendo com que ela entre em um processo disciplinador invisível, mas que estará influenciando a sua vida. A princípio, ela terá dificuldade de perceber que o assédio não irá só prejudicar o seu

ambiente de trabalho, como também em outras áreas, externas ao ambiente laboral. Quando o ser perverso escolhe a vítima há um sentimento de onipotência, a ponto de ela mostrar domínio perante o ser submisso, menosprezando-o, por traços de frieza e calculismo, ou seja, há um planejamento de como as suas ações serão realizadas e quais resultados poderão ser alcançados com elas. Existem alguns tipos de comportamento do agressor para com a vítima, que podem fazer com que facilite a permissividade do ato em si, como a recusa por uma comunicação flexível, havendo atitudes de desqualificação dela, mas como a comunicação é implícita, a vítima não consegue raciocinar e nem reagir sobre a atitude voltada a ele, já que não há verbalizações diretas, somente sinais e comportamentos. Diante disso, ela não sabe se seria apenas um alerta ou um ato realizado para desestabilizá-la no trabalho, não dando a chance de repreender a ação. São ações como olhares de desprezo, fechar os olhos, não olhar para o outro quando fala, balanço da cabeça, troca de nome, falar com a pessoa como se fosse um objeto, atitudes essas que poderiam dar a impressão de que o indivíduo não se importa com a vítima e que ela seria um “peso morto” na organização (HIRIGOYEN, 1998). Outra ação estaria no isolamento da vítima, pois há uma tentativa de o agressor afastar o vitimado de todo tipo de aliança possível, uma vez que, estando só, ficaria mais difícil de haver retaliações. Ações como a de não convidá-la para um almoço entre funcionários e chefes ou privá-la de reuniões formais, poderiam ser realizadas pelo agressor. Um ato que vem sendo muito realizado nas organizações seria a fixação de objetivos inatingíveis, ou, até mesmo, a realização de trabalhos extras. Há também aqueles indivíduos perversos, que preferem levar a vítima a cometer erros, com o propósito de rebaixá-la perante os outros, fazendo-a sentir-se culpada (HIRIGOYEN, 1998).

O comportamento do não denunciar o perverso estaria voltado ao medo de tornar pública a humilhação que recebe do assediador, o que acaba por deixá-las em uma situação de constrangimento. Apesar de esse medo ser constante, essas vítimas não são frágeis, muito pelo contrário, são indivíduos de personalidade, que levam a sinceridade acima de tudo, não se deixando dominar e nem aceitar demandas advindas de um superior, sem lhe questionar o motivo, não se deixando levar pela dramaturgia que ocorre no ambiente de trabalho. Por apresentarem essa

rebeldia, são geralmente os alvos desses assediadores, que possuem o propósito de anular suas vítimas e continuar com o teatro ali existente (HELOANI, 2004).

Maia (2013) corroborou com a ideia de duas caracterizações de perfis que podem vir a ser alvos de assédio moral, no ambiente de trabalho. Uma estaria relacionada às situações que podem desencadear o ato, e a outra, no perfil das vítimas.

O primeiro seria o fato de o indivíduo ser sozinho, não ter contato com as pessoas dentro do ambiente de trabalho. Poderia ser um único enfermeiro, em um hospital, em que só trabalham enfermeiras, ou seja, isolá-lo por não pertencer ao gênero feminino. O segundo seria um indivíduo, cujo comportamento se diferencie dos demais colegas. O terceiro seria ao contrário, aquele indivíduo que se destaque frente aos demais, pois geralmente recebe elogios ou promoções, o que pode fazer com que ocorra o assédio, devido ao ciúme dos outros colegas. E, por último, aquele indivíduo que é novo no serviço, trazendo o fator de ser às vezes mais jovem que os seus subordinados, ou que esteja ocupando o lugar de um servidor que era popular, um motivo para a ocorrência desse ato. Este tipo de sujeito também pode provocar inveja e raiva nos outros servidores, pois esta nomeação os fará se sentirem incompetentes, perante tal idade ou alguém que teriam que tomar cuidado, já que estaria ocupando o lugar de um trabalhador bem visto por todos. Com esse sentimento, esses trabalhadores podem isolar a vítima ou cometer atos de violência moral perante ela (MAIA, 2013).

A segunda caracterização, de acordo com Guedes (2003), estaria mais voltada para o perfil das vítimas, tendo elencados:

1- O distraído - aquele indivíduo que não percebe as situações que ocorrem em sua volta; 2 - O prisioneiro - aquele que não consegue se libertar do assédio, tendo tendência a depressão; 3 - O paranóico- aquele que apresenta insegurança, pois acha que todos querem prejudicá-lo; 4 - O severo - é aquele indivíduo sistemático, que segue as regras que lhe são impostas, sem ter flexibilidade em relação às situações; 5 - O presunçoso - aquele que enaltece as suas qualidades, o que pode gerar irritabilidade nos outros; 6 - O passivo dependente - Possui um caráter servil e espera ser reconhecido por todos. 7 - O brincalhão - pode se tornar vítima por ser considerado o palhaço da turma. Ninguém leva ele a sério. 8 - O hipocondríaco - aquele que reclama diariamente das suas obrigações e afazeres; 9 - O verdadeiro colega - aquele que entrega pessoas por acreditar no senso de justiça e ter conduta honesta. 10 - O ambicioso - aquele que ofusca o trabalho dos demais; 11 - O seguro de si - aquele que confia em seus talentos; 12 - O servil - esse seria aquele sujeito que se

passa pelas mais terríveis humilhações para agradar ao chefe; 13 - O bode expiatório - possui um comportamento de fraqueza perante o grupo (saco de pancadas); 14 - O sensível - tem necessidade de reconhecimento pelo grupo, sendo fraco para críticas; 15 - O introvertido - aquele que possui dificuldades de se relacionar com a equipe, podendo levá-lo a um isolamento com o grupo e ser alvo do ato.

2.1.4 As formas de assédio moral

Existem formas em que o assédio se concretiza, podendo ser vertical, ascendente e descendente, mostrando que há um desnível em relação à hierarquia entre o que realiza o ato e o que sofre (AGUIAR, 2008).

O assédio vertical ascendente pode ocorrer unitariamente ou por meio de um coletivo em direção ao chefe. Neste tipo de ato poderá haver alegação de que o chefe, por meio de ridicularizações, coage o funcionário a desistir do cargo que ocupa (AGUIAR, 2008). Ele pode ocorrer de duas formas: 1) falsa alegação de assédio sexual e por reações coletivas de grupo; 2) as vítimas do ascendente não sabem a quem pedir ajuda, tornando o problema mais difícil de ser conhecido e resolvido (HIRIGOYEN, 2006).

O assédio vertical descendente teria como objetivo eliminar o trabalhador, por alegação de ele ser improdutivo na empresa. Neste caso, há um abuso de poder advindo do seu superior, com o propósito de deturpar a imagem da vítima, juntamente com a sua dignidade (ELGENENNI e VERCESI, 2009).

O horizontal ocorre quando não há diferença de nível hierárquico, sendo então reconhecido, quando realizado por colegas de trabalho. Devido à competitividade acirrada do mercado, o sentimento de hostilidade e inveja vêm à tona, a ponto de o outro ser um objeto de ódio, fazendo com que haja, neste caso, esse tipo de assédio (AGUIAR, 2008). É descrito quando um colega agride outro de mesma natureza. Pode ocorrer, frequentemente, pela competição de um cargo ou promoção (HIRIGOYEN, 2006).

E tem-se o assédio misto, que ocorre quando ambos os tipos incorrem simultaneamente, tanto de forma vertical, como horizontal (CROSHAW, 2009).

Há também o assédio em que impera um constrangimento eletrônico, esse em que haverá uma repetição abusiva por meio de mensagens SMS, emails, no sentido de constranger a vítima ou até mesmo um coletivo (JOBEL FILHO, 2012).

Esse tipo de violência, vista como simbólica, denota situações em que são veladas, mas que ocorrem e muitas vezes atingem o emocional do indivíduo. São atitudes que beiram à lógica da dominação, às vezes pelo modo de falar e agir, que atingem um ser dominado (STORTI, DOMINGUES e BUENO, 2007).

2.1.5 O assédio e a legislação no Brasil

Hoje, no Brasil, ainda não há legislação federal que mostre sobre a proibição do assédio moral, mas existem medidas de âmbito municipal e estadual que proíbem essa ação para com os servidores públicos, juntamente com a existência de projetos de lei. Então, mesmo que não haja existência de lei federal, o trabalhador é protegido por princípios do Direito, pelo art. 1 da Constituição Federal, por meio de jurisprudência, a ponto de ser defendido pela perda de sua dignidade. O art. 932, III, do Código Civil, aborda sobre as responsabilidades que o empregador tem em relação aos seus empregados, e que em caso de haver assédio moral dentro da organização, advindo tanto de indivíduos de mesma posição hierárquica ou superior, quem responderá pelo ato será sempre o empregador (SOARES, 2012).

A cidade do Rio de Janeiro apresenta destaque neste assunto por ter sido pioneira ao publicar uma lei contra o assédio moral, na qual coíbia essa prática nas repartições e entidades estaduais, sendo então a Lei de N°3.921, de 23 de agosto de 2002. No Congresso Nacional tramita o projeto de lei n° 4.742/2001, que dita uma pretensão da inclusão no Código Penal, no art. 146, obtendo o seguinte texto:

Art. 146 - A. Depreciar, de qualquer forma e reiteradamente, a imagem ou o desempenho de servidor público ou empregado, em razão de subordinação hierárquica funcional ou laboral, sem justa causa, ou tratá-lo com rigor excessivo, colocando em risco ou afetando sua saúde física ou psíquica. Pena – detenção de um a dois anos. (ZILFRAN e FEITOSA, 2015, p. 21).

Já o segundo seria no art. 203-A, com o título “Coação moral no ambiente de trabalho”, com o texto de:

Coagir moralmente empregado no ambiente de trabalho, através de atos ou expressões que tenham por objetivo atingir a dignidade ou criar condições de trabalho humilhantes ou degradantes, abusando da autoridade conferida pela posição hierárquica. Pena – detenção de 1 (um) a 2 (dois) anos, e multa. (ZILFRAN e FEITOSA, 2015, p. 21).

A primeira iniciativa no que se refere à legislação de caracterizar o ato como assédio moral e ter a sua penalidade, foi no município de Iracemápolis/SP, instituindo a Lei 1.163/00, tendo seguimento em Cascavel/PR, com a Lei 3.243/01, Guarulhos/SP Lei 358/01, Sidrolândia/MS Lei 1.078/01, Jaboticabal/SP lei 2.982/01, São Paulo/SP lei 13.288/02, Natal/RN lei 189/02, Americana/SP 3.671/02, Campinas/SP lei 11.409/02 e São Gabriel do Oeste/MS lei 511/03. A jurisprudência por assédio moral, abusos e atos que violam os direitos humanos também vem sendo usada nos Tribunais Regionais do Trabalho em Vitória/ES, Pouso Alegre/MG, Bahia/BA, Campinas/SP e Porto Alegre/RS. (SILVA, ALMEIDA e SILVA, 2009).

Há uma tentativa cada vez maior de trazer à tona o assédio como elemento legislativo, aumentando cada vez mais as cidades que consideram o ato um fator que deve ser levado aos tribunais. Enquanto ele ainda funciona como projeto de lei, há artigos na Constituição em que se apóia (SILVA, ALMEIDA e SILVA, 2009).

A Constituição apresenta em seus artigos a inadmissibilidade da prática de atos em que permitam a humilhação dos empregados no seu trabalho (art. 1º, incs. II e IV), como também prejuízos à sua dignidade, em prol do lucro (art. 1º, inc. III, CF/88), e a importância de o trabalho ser valorizado socialmente, procurando também enaltecer o empregado, já que ele é o sujeito que faz com que a palavra trabalho seja valorizada (CF, art. 170, caput, 1988). Dentro deste caput 170, há os Princípios gerais da atividade econômica, o que aponta como destaque a defesa do meio ambiente (art. 170, VI), que aborda sobre o trabalho como meio (art. 200 e seu inc. VIII). Nele está entendido que no ambiente trabalhista deve haver uma colaboração para manter o trabalhador saudável. Há uma ênfase no termo colaborar, no sentido de trazer a importância de não somente um indivíduo ser responsável por essa tarefa, mas todos os membros que a realizam (CONSTITUIÇÃO FEDERAL).

Diante desse fato, uma empresa que age de um modo repressor, com a aplicação de práticas perversas, está violando o Direito Constitucional, dando abertura para que haja intervenção dos poderes públicos, a fim de assegurar a proteção legal e constitucional do trabalhador. E não será autuada somente por este artigo, como também ao 196, da CF/88, em que promulga:

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido, mediante políticas sociais e econômicas, que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” com a “redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança” (art. 7º, XXII; ou seja, se houver violação desses direitos, o trabalhador terá toda a proteção advinda da lei, em defendê-lo. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL).

Machado e Keling (2018) apresentam uma visão mais atualizada do ato, no qual se norteará esta pesquisa, que seria a ação de atingir a integridade e a dignidade do indivíduo, entendendo por indigno o fato de lhe tirarem o direito de liberdade, solidariedade ou até mesmo não obter o mesmo tratamento que os demais. Quando há a constatação de assédio moral, há uma transformação da autopercepção do indivíduo, fazendo apresentar baixa autoestima. Ele às vezes sente que não possui competência para exercer o trabalho, sentindo-se inseguro frente a atitudes realizadas e decisões deliberadas, julgando-se incompetente. Com as repetições do assédio, segundo Pinheiro e Zenni (2014), há também uma influência nas funções psíquicas superiores, como atenção, memória e raciocínio, elementos estes indispensáveis para se obter um bom desenvolvimento e eficiência no trabalho.

Quando ele recebe este tipo de tratamento haverá uma repulsa, um sentimento de não pertencimento à organização, uma angústia de estar presente todos os dias naquele mesmo ambiente, havendo então uma resposta pelo absenteísmo ou necessidade de reparar o dano, quando consciente que está sofrendo assédio, em um âmbito judicial. Não é somente a instabilidade emocional do trabalhador que será afetada, mas também o seu nível de produtividade, quando haverá uma queda na qualidade do serviço, fazendo-o produzir cada vez menos, tornando-se um funcionário improdutivo (MATOSO, 2015).

Quando há presença de atitudes humilhantes direcionadas ao trabalhador, não é somente ele que sofre o tratamento hostil, há uma identificação advinda dos outros membros da organização, como se fossem também os recebedores desta hostilidade, já que sentiriam receio de serem as próximas vítimas, indiretamente. Não há mais um problema individual somente, e sim grupal, o que afetará todo o ambiente de trabalho (FREIRE, 2008).

Quando o sujeito tem a sua petição deferida, geralmente há 3 tipos de reparação: a) Rescisão indireta do contrato de trabalho - semelhante à justa causa, mas que defende o empregado, que se demite e ainda tem direito a receber as verbas rescisórias, pois a sua demissão seria vista como sem motivo aparente. b) Indenização por danos morais - que tem por objetivo lutar pela dignidade do trabalhador, já que houve danos emocionais. c) Indenização por danos materiais, a ponto de o trabalhador ter sido prejudicado psicologicamente e ter necessidade de receber tratamento e gerar gastos com medicamentos. d) Dano moral coletivo – a indenização reverte-se ao Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT. Os valores são fixados pelo TST (Tribunal Superior do Trabalho) e que compensariam a vítima pelo dano que sofreu, também punindo o infrator, com o propósito de coibir o ato (LIMA e SOUZA, 2015).

Como não há critérios específicos para a fixação de dano moral na legislação trabalhista, devido ao fato do assédio ainda não ser considerado lei, o julgador se baseia no princípio da razoabilidade (RR 122/2001-036-12-00.0), que se relaciona à proporcionalidade em relação à gravidade da honra, lesão ou imagem. O que ocorre é que o julgamento se baseia muito também pela subjetividade, o que muitas vezes não faz jus à gravidade de quem sofreu o ato. Para que este ato seja julgado nas instâncias do Poder Judiciário, há necessidade de provas concretas em relação ao assédio, como gravações de conversas, e-mails, além de testemunhas. O ex-deputado Marcos de Jesus (PL-PE) propôs, por meio do PL 4.742/01, que o assédio moral deveria ser julgado em instância criminalística, baseado no Código Penal Brasileiro-art 146. Ele definiu pena de detenção de três meses a um ano, acrescido de multa, para quem for condenado. (MATOSO, 2015).

E quando há um sentimento do trabalhador em relação a uma violência sofrida no ambiente de trabalho, ele cria vários sentidos e significados dentro da função que exerce, podendo modificar comportamentos. (ANTUNES, 2005).

2.2 SENTIDOS DO TRABALHO

Para a compreensão do que vem a ser sentido do trabalho, há a necessidade de conceituar primeiramente o termo, que, segundo o dicionário etimológico Harper

(2013), refere-se à percepção, entendido também como significado, sentir, saber, ter importância e interpretação a respeito de algo (HARPER, 2013).

O sentido do trabalho, segundo Oliveira e Oliveira (2012), refere-se a uma estrutura que possui um significado para o indivíduo, dentro do ambiente de trabalho, ou seja, se ele vê ou não sentido em estar realizando uma determinada tarefa. Esse tipo de percepção pode influenciar não somente o trabalhador como outros laborativos dentro do mesmo ambiente e que poderá modificar o modo como irão trabalhar.

Mow (1987) corrobora como sendo um componente que pertence a uma realidade social, que influencia pessoas e sua natureza, que se constrói e reconstrói, por intermédio da interação dessas variáveis.

Os estudos referentes ao sentido do trabalho têm como um de seus focos de investigação as categorias profissionais. Tais análises auxiliam na tarefa de compreender ou identificar o sentido que os empregados atribuem ao seu trabalho, em contextos, realidades sociais e laborais, distintas. (ROHM e LOPES, 2015).

Muitas pesquisas estão sendo realizadas sobre o assunto de assédio moral, sendo que alguns autores que estudam este tema são na Sociologia: (CONTRERAS (2010); na Psicologia: (MORIN, 2008; BENDASSOLLI e ANDRADE, 2011) e na Administração (BASINI e HURLEY, 1994; KUCHINKE, 2010; SILVA e MAFRA, 2013), o que mostra a diversidade de áreas que estudam sobre o tema, em questão. (MORIN, 2001).

De acordo com as pesquisas realizadas, o resultado em comum foi de que o sentido do trabalho tem maior valorização, quando há engajamentos com as atividades realizadas, e que quanto menos se dá o entrosamento do funcionário com o ambiente laboral, haverá mais sintomas do estresse. (MORIN, 2001).

Estudar o sentido do trabalho seria estabelecer uma análise sobre qual seria estabelecer o sentido que os empregados dão em relação ao seu ambiente de trabalho e em diferentes contextos, cujas realidades laborais se mostram como distintas (SILVA e SIMÕES, 2015). Seria um meio de obter a reorganização do trabalho, a fim de que haja melhorias nas condições dos empregados, procurando proporcionar qualidade de vida e engajamento deles, no cargo que ocupam (ROHM e LOPES, 2015).

Para o trabalho ter um sentido, ele deve ser voltado à moral em sociedade, ou seja, que esteja de acordo com a reflexão da ética. No ambiente laboral, o indivíduo constrói o seu próprio sentido, esse de cunho psicológico, que possui várias dimensões, em que impera um dinamicismo, advindo das relações pessoais e sociais (PEREIRA e TOLFO, 2016).

Antunes (2005) aborda o trabalho como tendo papel importante na realização do sujeito na sociedade e no que ele é e sua constituição. Mas nem sempre ele teve essa visão valorizada. No século XV era visto como um fardo, percepção esta que o homem deveria ter, já que era necessário ter esse sentimento para sobreviver neste ambiente. Já com a industrialização, no século XVIII, é que o trabalho passou a ser valorizado em relação a buscar o bem-estar do sujeito, passando a ser estudado os seus diferentes sentidos pelas abordagens da sociotécnica, psicanálise, perspectivas construcionista e pós-moderna.

Em uma visão antagônica de Antunes, os pioneiros no estudo sobre sentidos do trabalho foram Hackamn e Oldham (1975), que buscaram a relação da qualidade de vida e o sentido do trabalho. Eles perceberam que quando o indivíduo considera o seu trabalho útil, importante e legítimo, apresenta um sentido, tendo como características a variedade de tarefas ou as várias habilidades e a competência para realizá-las, um trabalho que tenha uma contribuição para com a sociedade e que lhe proporcione autonomia. Há também uma identificação com o processo de trabalho, no qual o indivíduo atribui a ele um significado, juntamente a um feedback, em relação ao seu desempenho (PEREIRA e TOLFO, 2016).

De acordo com pesquisas de Emery (1964) e Trist (1978), verificou-se que o trabalho possui características que envolvem o comprometimento do indivíduo que o realiza. Dentre elas destacam-se a) o trabalho deve possuir variedade de tarefas e sempre apresentar desafios; b) deve oferecer uma aprendizagem contínua; c) há necessidade de que proporcione autonomia ao trabalhador, no referente a esse tomar decisões; d) o trabalho deve ter um reconhecimento por parte de seus membros participantes; e) deve ter uma contribuição voltada à sociedade; f) deve ter atividades de aperfeiçoamento e de orientação profissional (MORIN, 2001).

O trabalho possui atributos valorativos, que se define como o trabalho deve ser, e os descritivos, que abordam sobre como ele realmente é, no seu sentido

concreto. O valorativo refere-se à questão de ele ser de responsabilidade social; o fato de ele ter a função de proteger o indivíduo, em relação a sua segurança física, conforto, a de garantir seus direitos, reconhecimento de esforços e de recompensá-lo; ele advém de um fardo que proporciona um desgaste do corpo; o trabalho deve proporcionar prazer, tendo muitas causas e fontes derivadas, a função de garantir o sustento do sujeito e seus adjacentes. Os descritivos voltam-se ao fato de ele representar para cada pessoa algo de diferente, sendo destacados os seguintes pontos: o fato de dever apresentar desafios intelectuais, de dar a oportunidade para que o trabalhador crie ideias, sendo essa atitude pensada para um crescimento pessoal; as obrigações devem ser cumpridas por parte da organização, o trabalho deve proporcionar garantias de sobrevivência, sendo a recompensa financeira um deles. Há também o trabalho sendo visto como um lugar em que há esforço mental repetitivo, havendo uma subordinação a uma hierarquia, em que há exigência de ritmo e produtividade (TOLFO e PICCININI, 2007).

A motivação representa um elemento que pode influenciar o trabalhador em relação a estabelecer um sentido, no seu ambiente de trabalho. Seguindo o modelo de Hackman e Oldham (1975), há três estados psicológicos que podem influenciar o trabalhador, como: 1) a diversidade de tarefas, que permitem ao trabalhador utilizar muitas de suas competências; 2) a identidade que ele cria com o trabalho que exerce, e 3) o significado que o trabalho tem para este indivíduo, em relação a lhe proporcionar bem-estar e o impacto que ele pode vir a causar nos outros (LIMA et al., 2014).

Não seria somente o fator financeiro que traz motivação ao sujeito, sendo também influenciado pelo reconhecimento que a organização dá a ele em relação à importância do seu trabalho, no sentido de ele ver que está incluído nos lucros obtidos, pela sua força de trabalho. Há aí a presença de um cunho emocional. Ao contrário da organização, que possui um objetivo único e exclusivo, voltado à produtividade, tendo uma relação estabelecida com o trabalhador pelo contrato de trabalho, esperando que este sujeito submisso se entregue de corpo e alma à organização, em relação a ter cada vez mais produtividade, apresentando um comportamento alienador (FARIA, 2015).

Rohm e Lopes (2015) traz a importância do trabalho em criar um sentido na vida do sujeito, tendo como ênfase a participação efetiva, já que o trabalhador teria um tratamento voltado aos seus interesses de reconhecimento e o trabalho um sentido de realização frente às adversidades. Nessa congruência haveria chance de mobilização em relação a sua capacidade de refletir e criar, haja vista que há uma aliança entre o trabalho prescrito e o realizável.

Segundo Tolfo e Piccinini (2007), os sentidos do trabalho representam um constructo psicológico, considerado multidimensional e dinâmico, decorrente da interação de variáveis pessoais e sociais, relacionadas ao trabalho. Como fenômenos complexos, caracterizados por várias dimensões, sejam elas pessoais, sociais e/ou organizacionais, evidentemente, necessitam de um olhar multidisciplinar. Por esse motivo, os estudos do tema são associados às reflexões de ordem filosófica, sociológica, psicológica, dentre outras.

O sentido do trabalho se associa a uma multiplicidade de fatores, que podem alterar a percepção do valor que o indivíduo atribui a ele, como a forma em que ele gere o seu tempo, os relacionamentos que ele estabelece neste meio laboral. O modo como ele sobrevive às pressões diárias serão elementos que podem levar a um baixo ou alto nível de motivação e engajamento (BENDASSOLLI, 2007). Um trabalho com sentido mostra que um indivíduo encontrou um motivo para as atividades que realiza, havendo a partir daí um comprometimento para com esse ofício, juntamente com uma motivação no exercício de execução delas. Cabe ressaltar que a motivação não se apresenta de forma homogênea para todos, já que cada um terá a sua representação, o que fica difícil para uma análise singular, mas o que pode ser visto seriam os efeitos que a motivação traz no exercer do trabalho do sujeito, sendo que um dos ambientes mais evidentes seriam as organizações. (MORIN, 2001).

O sentido modifica, quando há mudança de interlocutores, sendo considerado provisório, e que quando confrontado com situações novas, acontece um novo sentido. Vigotski o relaciona com as palavras, pois elas se modificam conforme o contexto que se encontram e as pessoas, ocorrendo o mesmo com o sentido, já que ele se altera. Já o significado seria uma das possibilidades de um sentido, sendo ele considerado estabilizado (GONZÁLEZ REY, 2003).

Já Vigostsky (2001) complementa que o sentido predomina o significado. Uma palavra possui um sentido relacionado ao contexto que está naquele momento. Já em contextos diferentes, produzirá outro sentido. O significado representa uma das áreas de sentido, sendo mais preciso e não se modifica em diferentes contextos.

Luria (2001) corrobora que uma palavra apresenta um significado, este que, de acordo com um processo histórico, conserva-se para as pessoas. Mas junto com o significado há um novo sentido, que se relaciona ao contexto e as vivências afetivas, ou seja, há uma subjetividade advinda dele, e a interpretação será de acordo com essas vivências.

O sentido estaria relacionado a algo mais individual, e significado, voltado mais a um coletivo. A construção de um significado se dá em meio a um contexto na história, economia e sociedade e o sentido seria a apropriação que um indivíduo apreende dos significados coletivos, podendo ser o trabalho um deles. (TOLFO E PICCININI, 2007, p. 44).

O trabalho pode ser visto como um ambiente em que o trabalhador cria um sentido, pois este local representa o ambiente em que o sujeito constrói a sua imagem e a sua identificação. O problema geralmente reside quando o trabalhador não separa a vida do trabalho, sendo a primeira voltada a um sentimento de prazer e satisfação, e o segundo, sacrifício, nunca havendo realização em nenhum contexto em que habita, o que pode vir a levar perda de sentido no realizar das tarefas, já que vê o trabalho como um sofrimento (DEJOURS, 1992). Para isso é necessário que se encontre o sentido dentro e fora do ambiente laboral, já que os dois fazem parte da sua vida, tendo desafios, relações estabelecidas, confrontos, modificando somente o lócus e as situações (CARDOSO e CARVALHO, 2009).

Já a atividade não se baseia somente em gestos ou qualquer outro sinal comunicativo. Quando se opta por um gesto, esse é somente uma parte da atividade em si, pois há várias escolhas ocultadas, fazendo com que uma delas prevaleça. Quando ocorre a escolha de uma ação, dentre várias outras, enfatiza-se que ocorre um movimento psíquico (CLOT, 2007).

Quando há o executar de uma atividade, o trabalhador não assume somente o seu papel dentro da empresa, pois há outros papéis que fazem parte da sua vida,

como o de filho, pai, esses que poderão interferir no executar de uma atividade. (CLOT, 2007).

Sinwelski e Vinton (2001) expõem que se esses atos forem repetitivos, levarão o sujeito a ressentimentos, sendo eles considerados silenciosos e que poderão prejudicar o sujeito sofredor na sua capacidade de agir, impedindo-o, psicologicamente, em relação a assumir alguma iniciativa, a ponto de interferir no sentido que o trabalho terá para ele.

Quando esse ressentimento não é vencido, formarão resíduos em que ele não terá controle, fazendo com que, já adoecido, passe a sofrer o assédio de modo mais explícito, já que, para a organização, o seu trabalho não é mais valorizado e, portanto, não se enquadra no perfil da empresa. Com esse comportamento repressor, advindo da empresa, o sujeito passa a se isolar, já que o clima de terror tende a ser uma realidade na vida desse sujeito, tanto pelas atitudes da chefia, de desvalorizá-lo, como da reprodução de atitudes de omissão, advindos de seus colegas, pelo fato de sentirem medo ou vergonha de estar em contato com esta vítima, instalando aí o pacto da tolerância e do silêncio no coletivo (CLOT, 2010).

O sentido do trabalho terá como mudança para o trabalhador o fato de ele estar exposto a experiências no ambiente laboral, que acabam por modificar o seu comportamento, já que suas emoções e expressões estarão constantemente mudando, afetando a sua subjetividade (MAURÍCIO, SOUZA e LISBOA, 2014).

Dejours (1987) aborda sobre a importância que o trabalho tem para o sujeito, no sentido que ele estabelece para si próprio, comportando dois componentes: um voltado à dificuldade que ele encontra no exercer da tarefa, no status que envolve o seu posto de trabalho, a ponto de permitir a partir daí uma construção na sua identidade pessoal e na relação com a sociedade, e ao simbolismo que a tarefa proporciona, no sentido de afetar alguém positivamente ou de modo contrário. Entende-se por simbolismo os gestos, instrumentos e materiais, que, juntos, formam um conjunto de encadeações que o levam a criar um sentido para o seu trabalho. A significação será diferenciada para cada um, ao buscar a compreensão de que o sentido do trabalho ultrapassa o contexto macrossocial e organizacional, tendo mais significação que esses dois elementos.

A fim de trazer melhores explicações sobre como seria um trabalho com sentido e sem sentido, Oliveira e Oliveira (2012) trouxeram uma explanação por meio de uma tabela explicativa:

Quadro 3 – Quadro explicativo sobre sentido e não sentido do trabalho

Dimensão individual	Trabalho que faz sentido	
	Coerência	Permite identificação com os valores da pessoa. A pessoa acredita no trabalho que realiza
	Alienação	É claro quanto ao seu objetivo Sabe-se porque ele está sendo realizado
	Valorização	A pessoa sente-se valorizada, é reconhecida por meio do trabalho
	Prazer	Prazeiroso, a pessoa gosta de fazer
	Desenvolvimento	Possibilita desenvolvimento e crescimento
	Sobrevivência e Independência	Garante retorno financeiro e atende às necessidade básicas Possibilita liberdade financeira
Dimensão organizacional	Utilidade	Agrega valor e contribui para a empresa Satisfaz as expectativas da empresa
	Organização do trabalho	Não é rotineiro Possibilita a autonomia Permite pensar e criar É desafiante
	Relações interpessoais	Permite o contato com pessoas Desenvolve-se num ambiente agradável
Dimensão social	Utilidade	Contribui para alguém e/ou para a sociedade
Dimensão individual	Trabalho que não faz sentido	
	Coerência	Entra em choque com os valores da pessoa A pessoa não acredita no trabalho que realiza
	Alienação	A pessoa não sabe porque o está fazendo
	Valorização	O indivíduo não é nem reconhecido e nem Valorizado

	Prazer	A pessoa não sente prazer no que faz
	Desenvolvimento	Não possibilita desenvolvimento Não acrescenta nada para a pessoa
	Sobrevivência e Independência	Não citado Não citado
Dimensão organizacional	Utilidade	Não agrega para a empresa Não alcança os resultados/objetivos esperados
	Organização do trabalho	É improdutivo É rotineiro É preestabelecido É apenas operacional
	Relações interpessoais	Não desafia, nem instiga Não há respaldo ou apoio dos colegas
Dimensão social	Utilidade	Realiza-se em um ambiente que não muda Não agrega para outra pessoa nem para a sociedade

Fonte: Oliveira e Oliveira (2012, p. 65).

Oliveira e Oliveira (2012) trouzeram uma divisão de um trabalho que faz sentido e o que não faz, em três dimensões: a individual, a organizacional e a social. Para um trabalho fazer sentido, no âmbito individual, ele deve ter coerência em relação ao indivíduo acreditar no trabalho que realiza, não ser alienante, o indivíduo deve se sentir valorizado, ter prazer na atividade que faz, sentir que aquele trabalho lhe proporcionaria um crescimento e desenvolvimento, que lhe garanta um retorno financeiro e liberdade para usufruir desse benefício. Na dimensão organizacional, que o trabalho do indivíduo tenha utilidade, ou seja, que perceba que o seu trabalho agrega e contribui para a empresa, que lhe possibilite autonomia, para pensar e criar, que seja desafiante, que haja abertura para que contatos pessoais sejam feitos dentro do ambiente de trabalho. Na social seria um trabalho que não apenas agregue valor ao trabalhador, como também contribua para a sociedade.

Um trabalho que é visto pelo indivíduo como sem sentido, segundo o mesmo autor, seria aquele que entra em choque com os valores que a pessoa acredita, aquele em que ela não sabe o motivo de o estar realizando, ou seja, faz e apenas obedece o que lhe mandam, não se sente valorizado pelo que faz e nem prazer, já

que vê uma ausência da possibilidade de desenvolver-se naquele ambiente. Por esse motivo estabelece a sua rotina, operacionalizando o trabalho, sem ter propósito de realizá-lo. Como não vê desafios, acaba sendo improdutivo para a empresa, muitas das vezes não interagindo com os colegas e nem tendo vontade e nem vendo a necessidade de o seu trabalho proporcionar valores positivos à comunidade.

2.3 SERVIÇO PÚBLICO

Para conceituar o serviço público deve-se ter em mente a dificuldade de sua definição, pois nessa trajetória da história houve transformações sobre o que viria a ser o serviço, sendo que hoje ainda há dificuldade de se obter uma definição precisa. Geralmente, a conceituação mais usada seria a de Mello (2015), a qual entende que:

Serviço Público é, portanto, toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material, destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça às vezes, sob um regime de Direito Público, portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo. (MELLO, 2015, p. 695).

Sua afirmação dita que são atividades que têm por objetivo suprir as necessidades de um coletivo, mostrando a força do estado em controlar se uma atividade é ou não considerada serviço público, Di Pietro (2015) aborda o conceito sob um parâmetro mais amplo, em que inclui esse serviço como sendo um capítulo da área de Direito Administrativo, pelo fato de a atividade realizada ser atribuída pela administração e a prestação de serviços, já que o poder público atende a uma necessidade de vida coletiva. Um exemplo seria a água, energia elétrica, elementos esses que servem à população diariamente, sendo excluídas as atividades de arrecação de tributos, por exemplo, já que não são considerados serviços técnicos.

Em termos jurídicos, a relação que o poder público tem com os servidores é de natureza estatutária, ou seja, o estado tem o poder de decisão em relação a alterar

as leis de direitos e deveres, tanto do servidor quanto do Estado, na época em que o sujeito ingressar no serviço público (DOURADO, 2015).

De acordo com a doutrina, segundo Nunes e Lins (2009, p.23), há 3 tipos de servidores públicos:

Servidores estatutários - ocupantes de cargos, por intermédio de concurso público, baseado no art.37, II, da Constituição Federal. Eles ingressam no serviço público regidos por um estatuto, por meio de uma lei, voltada a cada uma das unidades da federação; b- Empregados públicos - ocupantes de cargos, por concurso público. Também se denominam funcionários públicos, pois são contratados sob regime da CLT. Ele se subordina a 2 sistemas, integrados e dependentes: administração pública e sistema funcional trabalhista; c- Servidores temporários - contratados temporariamente, em regime jurídico especial, para exercer um determinado cargo, não podendo ser contratados posteriormente sem concurso público.

Dourado (2015) versa que:

Antes adotado como funcionário público, mas que com a Consituição de 1988 passou a ser designado como servidor público. Este profissional não somente faz parte da administração pública, ele efetivamente é o estado, ente abstrato, representado por pessoas físicas, que exercerão seu cargo ou função visando ao interesse público e ao bem comum, conforme reza a teoria subjetiva da Administração Pública. (DOURADO, 2015, p. 37).

Servidores públicos são todos aqueles que mantêm vínculo de trabalho profissional com os órgãos e entidades governamentais, integrados em cargos ou empregos de qualquer delas: União, Estados, Distrito Federal, municípios e suas respectivas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, ou seja, uma pessoa que presta serviços para o Estado e suas ramificações, em cargos e áreas variadas (educação, saúde, indústria), com remuneração que provém da arrecadação de impostos e se distingue do ramo político (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

As vantagens encontradas em relação a quem busca um serviço público, ou seja, o chamado funcionalismo público, refere-se primeiramente à questão salarial, pois muitas vezes os valores ultrapassam os cinco dígitos. Além disso, a estabilidade também pode ser um fator atrativo, já que a possibilidade de ser dispensado seria somente por meio de justa causa. A aposentadoria garante um benefício acima da média dos padrões, comparado com um funcionário de uma empresa privada, pois os valores recebidos passam a ser os mesmos de quando exercia a sua função (NUNES e LINS, 2009).

Além disso, quando se ingressa neste tipo de serviço há uma avaliação obrigatória, conhecida como princípio da eficiência. Todos os servidores devem passar por ela, descrita desde a Constituição Federal de 1988, a fim de que consigam a estabilidade almejada (MACHADO e KELING, 2018).

Todos os indivíduos que ingressam em um cargo público devem passar pelo estágio probatório. Segundo o art. 41, da Constituição Federal, período este de 3 anos, em que o funcionário será avaliado em relação ao seu desenvolvimento no cargo, sendo nomeado após em efetivo exercício. Caso seja aprovado nesta avaliação, não poderá ser exonerado. Neste período de testagem, pode-se haver atitudes de assédio por parte do gestor, dos empregados ou da própria instituição. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

Já em uma visão mais pessimista, entende-se por público o ambiente ou situação que preza pela ineficiência de serviços, em que ocorre a presença de atitudes voltadas à corrupção, havendo indivíduos desmotivados no seu trabalho. Esse sentimento ocorre, quando há a ciência de que não haverá possibilidade de ascender profissionalmente; demonstrando estar inserido um sistema, altamente burocrático, que não permite modificações, somente cumprimentos, o que faz com que o servidor passe por sentimentos de angústia e prisão no seu próprio mundo do trabalho. Por esse motivo, aliado à falta de condições ambientais, é que se tem a impressão, popularmente de crer, de que neste tipo de serviço a palavra eficiência ficaria cada vez mais distante. Ao contrário do privado, que prima pela excelência de serviço, em um curto período de tempo (RIBEIRO e MANCEBO, 2013).

Nos anos de 1930, o Brasil apresentou uma fase em que o Estado obteve grande participação nos serviços sociais, procurando ampliar as funções de atividades, tendo como destaque o crescimento do serviço público, no que tange à melhoria das condições e relações de trabalho, que, apesar de sua ascensão, não pode ser comparado aos países centrais, que detinham o destaque econômico (GOMES, SILVA e SÓRIA, 2012).

Já nos anos de 1990, no período funcionalista, o emprego público passou a ser tratado com restrições, devido ao fato de terem aumentado as exigências fiscais, diminuindo a possibilidade de expansão. Paralelo a esse episódio, houve destaque em relação às péssimas condições de trabalho, como falta de reajuste salarial, aumentaram mais os grupos de temporários e terceirizados, mostrando, a partir desse momento, a precarização do trabalho público (BARROS, 2010).

Dos anos 1990 até os dias atuais, as organizações públicas apresentam um discurso voltado ao gerencialismo, mas, apesar disso, se limitam a diversos tipos de restrições, dentre elas a orçamentária, falta de condições que se adequem ao desenvolvimento de um trabalho, podendo ser da ordem dos artefatos, como mesas, ou outros instrumentos quebrados, que impedem uma eficiência no ambiente laboral (RIBEIRO e MANCEBO, 2013).

A princípio, um dos maiores atrativos para ingressar no serviço público estaria relacionado ao vínculo empregatício, pois haveria uma estabilidade no que concerne ao financeiro, e como se vive em um sistema capitalista, esse fator passou a ser preponderante. Mas ao escolher algo, se renuncia a outro, que seriam os sonhos, a vontade de ascensão, em prol de um porto seguro (RIBEIRO e MACEBO, 2013).

O projeto de lei federal, nº 4591/2001, acrescentou, na lei N °8.112, de 11 de dezembro de 1990, que aborda sobre o regime jurídico dos servidores públicos da União, das autarquias e das fundações públicas federais, em seu artigo Nº 117 - a - É proibido aos servidores públicos praticarem assédio moral contra seus subordinados, estando sujeitos às seguintes penalidades disciplinares:

I) Advertência; II) Suspensão; III) Destituição do cargo em comissão; IV) Destituição de função comissionada; V) Demissão

§ 1º. Para fins do disposto neste artigo considera-se assédio moral todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a auto-estima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução profissional ou à estabilidade física, emocional e funcional do servidor incluindo, dentre outras: marcar tarefas com prazos impossíveis ; passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais; tomar crédito de idéias de outros; ignorar ou excluir um servidor só se dirigindo a ele através de terceiros; sonegar informações necessárias à elaboração de trabalhos de forma insistente; espalhar rumores maliciosos; criticar com persistência; segregar fisicamente o servidor, confinando-o em local inadequado, isolado ou insalubre; subestimar esforços. § 2º. Os procedimentos administrativos para apuração do disposto neste artigo se iniciarão por provocação da parte ofendida ou pela autoridade que tiver conhecimento da infração. § 3º. Fica assegurado ao servidor denunciado por cometer assédio moral o direito de ampla defesa das acusações que lhe forem imputadas, sob pena de nulidade. § 4º. A penalidade a ser aplicada será decidida em processo administrativo, de forma progressiva, considerada a reincidência e a gravidade da ação. § 5º. O servidor que praticar assédio moral deverá ser notificado por escrito da penalidade a qual será submetido. **Art. 2º** - o inciso XIII do art. 132 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 passa a vigorar com a seguinte redação: "Art. 132XIII - transgressão dos incisos IX a XVI do art. 117 e reincidência de prática de assédio moral contra subordinado referida no art. 117-A. **Art. 3º** - O art. 137

da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 passa a vigorar com a seguinte redação: "Art. 137 A demissão ou a destituição de cargo em comissão, por infringência do art. 117, incisos IX e XI e art. 117 - A, incompatibiliza o ex-servidor para nova investidura em cargo público federal pelo prazo de 5 (cinco) anos. (CAMATA- Lei 8.112- projeto de lei federal, nº 4591/2001).

Ser servidor público contradiz com as demandas dos modelos inovadores de produção, já que destoa de um sistema flexível de organização, em que impera o ritmo acelerado, a eficiência. Este sujeito se mostra cada vez mais desvalorizado e fora desse sistema de produção, o que faz com que haja uma interferência no sentido do trabalho, afetando a relação consigo mesmo e no ambiente onde trabalha, levando-o ao sofrimento e ao desprazer (RIBEIRO e MANCEBO, 2013).

Ressaltam também que o trabalhar seria o ato de vender a força de trabalho, em prol de um salário, uma remuneração por ter exercido uma atividade. É por meio do trabalho que o indivíduo se realiza, que se reconhece e é reconhecido, dando a ele um sentido na vida. Mas quando ele é de ordem privada, a instabilidade passa a ser uma realidade, havendo sempre chances de estar desempregado, o que faz com que muitos optem então pelo serviço público (RIBEIRO e MANCEBO, 2013).

O assédio moral, incorporado no serviço público, mostra-se com mais frequência, pois há fatores que impedem a demissão do funcionário, devido à estabilidade que o cargo público lhe proporciona, considerando que só haverá desligamento, caso haja um ato considerado grave e que interfira na ética e moral da organização, ou por vontade própria (MATOS et al., 2010). O comportamento da organização pública, em relação aos empregados, estaria atrelado a um conceito de um objeto, a uma coisificação, em que se busca o melhor da eficiência e resultado, sem pensar em que meios ele conseguirá obter essas exigências. Esse tipo de ação está voltada ao assédio moral (HIRIGOYEN, 2015).

Há diferenças de assédio, quando o assunto refere-se ao âmbito privado e público, sendo que no privado ele apresenta uma curta duração e termina com a saída da vítima da organização. Já no público pode durar de meses a anos, sendo utilizado métodos mais perniciosos, que atingem a saúde física e mental das vítimas (MACHADO et al., 2013).

Essa diferença ocorre devido à estabilidade no setor. Apesar disso, as tarefas geralmente são mal distribuídas, favorecendo a que muitos realizem mais atividades que outros. Há também a falta de treinamento para execução de determinadas

atividades, culminando em um sistema de desempenho relativamente baixo. Com esse cenário, a frequência de indivíduos estressados passa a ser uma realidade, já que não há congruência entre seus membros, fazendo com que os conflitos passem a ser constantes e sem solução, levando a um ambiente de tensão e pressão. Geralmente, o assédio no poder público ocorre pelo superior hierárquico, mas não é uma regra, podendo ocorrer em razão de colegas ou até mesmo a própria organização (RODRIGUES e ALLTONEN, 2013).

A diferença do setor público é que não há busca pela demissão da vítima, já que neste ambiente a estabilidade se mostra como uma realidade. A intenção estaria mais voltada a denegrir a imagem da vítima, para quem sabe haver uma transferência de setor. Até porque o assédio neste tipo de ambiente se mostra presente com essas atitudes, mostrando que quando consegue transferir o servidor para outro local, a vitória foi alcançada pelo agressor (NUNES e LINS, 2009).

Além disso, Nascimento e Cordeiro Neto (2017) corroboram que designar o servidor a lugares afastados, sem nenhum motivo, ou, muitas vezes, para a realização de plantões de final de semana, faz com que eles percebam que há o favorecimento de uns, em detrimento do sofrimento de outros. Pode também ser perpetuado por meio da ação de retirar funções gratificadas, promoções ou ocorrer uma perseguição política, sendo esta ação muito comum, quando há troca de gestão.

Hirigoyen (2015) versa que:

Quaisquer que sejam as razões que tenham provocado o seu infortúnio, o servidor sempre é vítima de uma desumanidade administrativa. A Administração Pública não é uma pessoa, não tem compaixão, mesmo que o servidor tenha cometido falta grave, o tratamento humilhante a que pode ser submetido é completamente desproporcional. No setor público quando uma pessoa é atípica, incômoda, a tendência é rotularem como doente mental, e deve ser afastado do grupo. (HIRIGOYEN, 2015, p. 133).

No trabalho, o tratamento de modo diferenciado entre pessoas de mesma qualificação, cargos superiores ou subalternos, é visto no serviço público como ação que tem o objetivo de inferiorizar a vítima, não por meio de xingamentos, mas o que mais costuma ocorrer seria designá-los a lugares inóspitos, sem que haja qualquer fundamento aparente, escalar para plantões aos finais de semana, havendo privilégios de uns e sofrimento de outros (LIMA et al., 2014).

O ambiente em que os enfermeiros trabalham os faz serem vulneráveis a atos de assédio, pois devido a trabalharem em ambientes em que há a presença de pressões constantes, juntamente a conflitos com a equipe médica e pacientes, faz com que a reprodução deste ato seja constante. A dificuldade encontrada em detectar se está ou não sendo assediado provoca dúvidas neste profissional da saúde, pois pode ser tanto um desajuste no que se refere a processo no trabalho como a falta de percepção de estar sendo assediado. Além disso, como há dúvidas precisas em relação ao assédio, o seu enfrentamento se torna difícil. Há também um outro fator que interfere, que seriam as relações verticais de hierarquia, devido à estrutura rígida do ambiente hospitalar, pois há rotinas e normas preestabelecidas e padrões de comportamento, que às vezes entram em conflito com a hierarquização do trabalho (NUNES e LINS, 2009).

3 METODOLOGIA

O que delimita o conhecimento científico, segundo Demo (1995), é o método; já a metodologia aparece com a função de obter um questionamento criativo, a fim de permitir opções mais seguras. Com esse propósito é que a metodologia terá a função de demonstrar a especificação do problema, por meio de perguntas norteadoras, juntamente com as categorias.

Para a realização dessa pesquisa, a metodologia foi elaborada em duas etapas, sendo a primeira o método utilizado para a construção do referencial teórico, por meio da ferramenta Proknow-C², que por meio da interação de palavras-chave trouxe os autores mais citados e que possuem referência sobre o tema assédio moral. A segunda etapa abordou sobre a metodologia de pesquisa de campo, a qual compreendeu a realização de entrevistas semiestruturadas. O roteiro das entrevistas foi construído com base no referencial teórico. A seguir foram apresentados o nível e a unidade de análise, as definições constitutivas e operacionais, das categorias, e os sujeitos da pesquisa, que exprimem como se deu o procedimento para a coleta de dados e a sua respectiva análise.

As entrevistas, após transcritas, foram submetidas ao método construtivo-interpretativo, de González Rey (2015), que aborda sobre um processo dialógico entre pesquisador e os pesquisados.

Para a construção do referencial teórico foi utilizada a ferramenta Proknow-C (Knowledge Development Process), criada no Laboratório de Metodologias Multicritério, em Apoio À Decisão-LABMCDA, proposta por Ensslin e Ensslin (2007) e Ensslin et al. (2010), no Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas de Universidade de Santa Catarina. A ferramenta de busca surgiu devido à ausência de um processo estruturado capaz de selecionar e analisar a literatura científica, já que ainda não havia uma revisão que pudesse ser questionada quanto ao alinhamento e à relevância do conteúdo de pesquisa e à exaustão na busca dos materiais. Em 2005, os pesquisadores desse laboratório criaram uma linha de pesquisa que realizasse a busca, tendo uma amplitude, mas que fosse delimitada. As primeiras

² Método que possibilita fazer a análise bibliográfica da bibliografia disponível, na base de dados

versões surgiram em 2007 e 2008, e as publicações em 2009. Em periódico internacional surgiu em 2010. Desde então, esse processo atende o objetivo de mapear o conhecimento, trazendo a subjetividade do pesquisador, na delimitação do tema, mas buscando explorar a sistematização na busca.

Essa ferramenta tem em vista apresentar vários procedimentos que estabelecem uma sequência, que se inicia pela definição, na busca por artigos científicos, seguindo até a fase da filtragem e seleção do portfólio bibliográfico utilizado (ENSSLIN et al., 2013).

Esse processo se constitui em quatro etapas: 1) baseia-se em selecionar o portfólio bibliográfico, que engendra a revisão de literatura; 2) análise da bibliografia, a fim de entender se os artigos selecionados estão enquadrados no tema de pesquisa; 3) análise do portfólio bibliográfico; 4) determinação dos objetivos que serão pautados na pesquisa (VILELA, 2013).

3.1 SELEÇÃO DO PORTFÓLIO BIBLIOGRÁFICO

A seleção do portfólio bibliográfico tem por propósito buscar artigos sobre o tema presente, dividida em 5 etapas, que são:

3.1.1 Definição das palavras-chave

Para definir as palavras-chave foi necessário definir os três eixos de pesquisa, juntamente com os sinônimos, ou seja, palavras que se relacionavam ao assunto, a fim de expandir o banco de dados. Essas palavras foram geradas a partir da combinação de cada eixo de pesquisa, realizando a combinação das três palavras juntas. Os eixos selecionados foram: 1) assédio moral; 2) sentido do trabalho; 3) funcionário público.

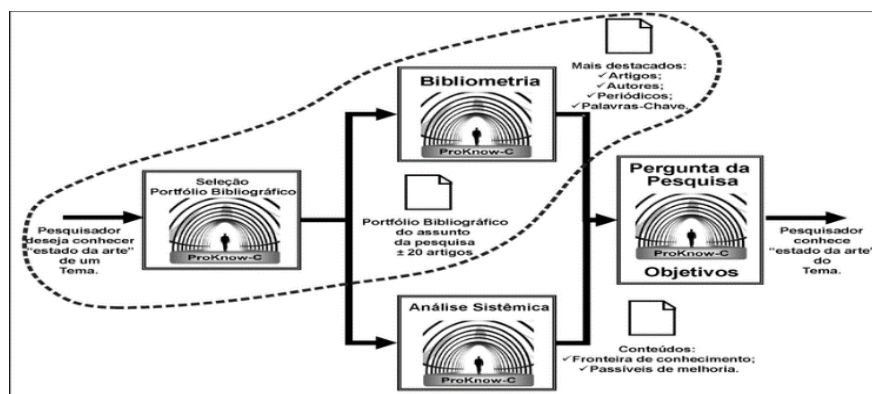
Quadro 4 – Eixos da pesquisa

Eixo 1) Sentido do trabalho	
Palavra nacional: significado do trabalho, sentido da ocupação, sentido do ofício	
Palavra internacional: sense of work, sense of trade, sense of occupation, meaning of work	
Eixo 2) Funcionário público	
Palavra nacional: servidor público, trabalhador público, agente público	
Palavra internacional: public agent, public server, public contributor, public worker	
Eixo 3) Assédio moral	
Palavra nacional: molestar moralmente, ataque moral, psicoterrorismo no trabalho, manipulação perversa	
Palavra internacional: harassment, mobbing, violence at work, stalking, moral attack, moral annoying, bullying, psicoterrorism at work	

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

O quadro 4 procurou mostrar os 3 eixos selecionados, juntamente com palavras sinônimas, em português e em inglês, a fim de buscar artigos correlatos.

Figura 1 – Etapas da Metodologia Aplicadas no Artigo



Fonte: Ensslin et al. (2010, p. 631).

A figura 1 trouxe graficamente as etapas realizadas para a bibliometria, a fim de verificar cada passo dado para a realização o objetivo proposto.

3.1.2 Definição da base de dados

Com a definição dos eixos e das palavras-chave, seguiu-se para o próximo passo: o banco de dados. Para ele, foram utilizadas as informações no portal de Periódicos (CAPES), sendo selecionadas as bases que têm maior reconhecimento (ISI Web of Knowledge, Emerald, SPELL, SCIELO). Para cada base foi realizado o alinhamento das palavras chave, a fim de encontrar, quantitativamente, artigos.

Além disso, para a busca foi utilizado o critério de encontrar artigos que tivessem inclusas as palavras-chave nos títulos ou resumos, a fim de abranger a pesquisa. Um critério utilizado foi o de procurar somente artigos dos últimos dez anos, a fim de obter informações recentes sobre o tema de pesquisa.

3.1.3 Busca de artigos nas bases de dados com as palavras-chave

No que se refere à busca, foram encontradas 362 combinações, com o estabelecimento de 3 palavras. Os 33.540 artigos encontrados, de acordo com o alinhamento das palavras-chave, foram exportados para o Endnot X3, a fim de criar um banco de artigos. Abaixo há melhor explanação de como foi realizado o alinhamento das palavras-chave, com a base de dados nacional e internacional.

Quadro 5 – Palavras-chaves dos 3 eixos de pesquisa, em Português

Palavra-chave	Palavra-chave	Palavra-chave
servidor público	sentido do trabalho	assédio moral
funcionário público	sentido do trabalho	assédio moral
trabalhador público	sentido do trabalho	assédio moral
agente público	sentido do trabalho	assédio moral
empregado público	sentido do trabalho	assédio moral
colaborador público	sentido do trabalho	assédio moral
servidor público	sentido do ofício	ataque moral
servidor público	sentido da ocupação	molestar moralmente
servidor público	significado do trabalho	manipulação perversa
servidor público	sentido do trabalho	psicoterrorismo no trabalho
funcionário público	sentido do ofício	assédio moral
funcionário público	sentido da ocupação	ataque moral
funcionário público	significado do trabalho	molestar moralmente
funcionário público	sentido do trabalho	psicoterrorismo no trabalho
trabalhador público	sentido do ofício	assédio moral
trabalhador público	sentido da ocupação	ataque moral
trabalhador público	significado do trabalho	molestar moralmente
trabalhador público	sentido do trabalho	manipulação perversa
trabalhador público	sentido do trabalho	psicoterrorismo no trabalho

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

O quadro 5 procurou abordar o alinhamento das palavras encontradas para a realização da pesquisa, baseados na língua portuguesa.

Base de dados internacional

Quadro 6 – Palavras-chave dos 3 eixos de pesquisa em inglês

Key-word	Key-word	Key-word
public server	sense of work	Bullyng
public agente	sense of work	Bullyng
public worker	sense of work	Bullyng
public employee	sense of work	Bullyng
public contributor	sense of work	Bullyng
public server	sense of the trade	moral attack
public server	sense of occupation	Stalking
public server	meaning of work	manipulação perversa
public server	sense of work	psychoterrorism at work
public agente	sense of the trade	Bullyng
public agente	sense of occupation	moral attack
public agente	meaning of work	morally anoy
public agente	sense of work	psychoterrorism at work
public worker	sense of the trade	Bullyng
public worker	sense of occupation	moral attack
public worker	meaning of work	morally anoy
public worker	sense of work	manipulação perversa
public worker	sense of work	pychoterrorism at work
public agente	sense of the trade	Bullyng
public agente	sense of occupation	moral attack
public agente	meaning of work	morally anoy

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

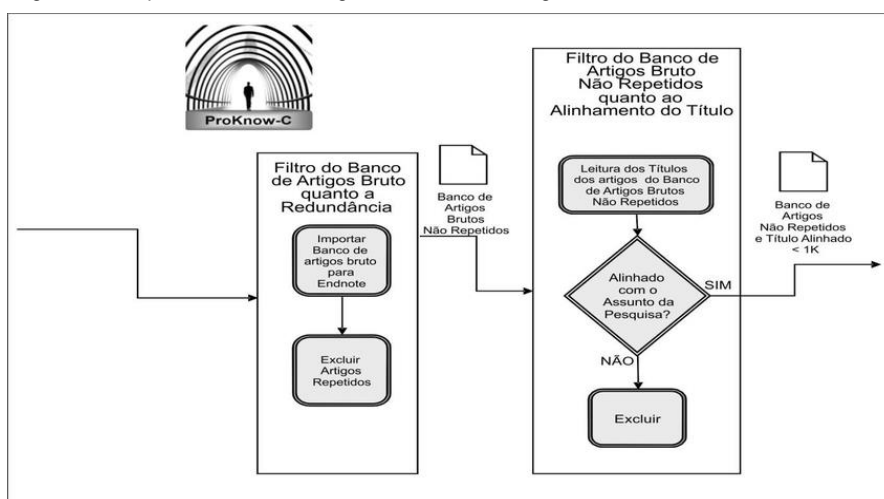
O quadro 6 aborda essas palavras anteriores, na língua inglesa, a fim de ampliar o repertório que seria encontrado

3.1.4 Realização do teste de aderência das palavras-chave

Com o intuito de verificar se as palavras estavam adequadas ao tema de pesquisa foram lidos 5 artigos, com o propósito de verificar a adequação ao tema ou se haviam outros termos que mais se aproximavam do objetivo proposto. Notou-se que eles estavam de acordo com o tema pesquisado, não sendo necessária, então, a busca por outros termos.

Após os dados estarem no banco de artigos, no gerenciador bibliográfico Endnot X3, filtra-se os artigos identificados:

Figura 2 – Etapa da Fase da Filtragem do banco de Artigos



Fonte: Ensslin et al. (2010, p. 633).

A figura 2 se direciona a buscar quais artigos que se adequam ou não ao tema de pesquisa, sendo melhor explanados em seguida.

3.1.5 Seleção dos artigos identificados

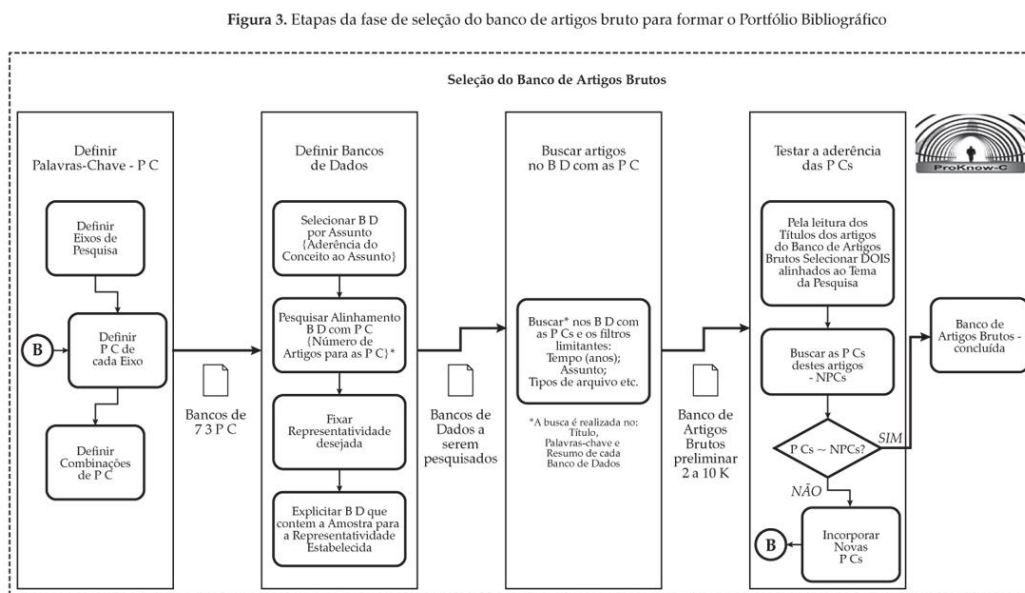
Nesta etapa há alguns aspectos que devem ser levados em consideração: 1) presença de artigos repetidos/redundantes; 2) alinhamento dos títulos dos artigos relacionados ao tema; 3) o reconhecimento científico dos artigos; 4) o alinhamento

dos resumos com o tema e 5) a disponibilidade dos artigos expostos na íntegra, nas bases de dados.

Para este estudo encontrou-se 33.540 artigos, sendo excluídos pelo gerenciador *Endnote X3* 33.000 artigos, restando apenas 540 artigos para análise de alinhamento de títulos. Foi estipulado que desses 540, seriam escolhidos 90, a fim de obter um número considerável de referencial teórico. Essa filtragem foi baseada na leitura do resumo de cada um deles, tendo como exigência 2 ou as 3 palavras chave inclusas neles. Nesta tarefa foram lidos 150 resumos e selecionados, baseado nos mais citados é que foram escolhidos os 90 autores que versavam sobre o tema. A partir dessa etapa foi identificado o grau de reconhecimento científico das publicações.

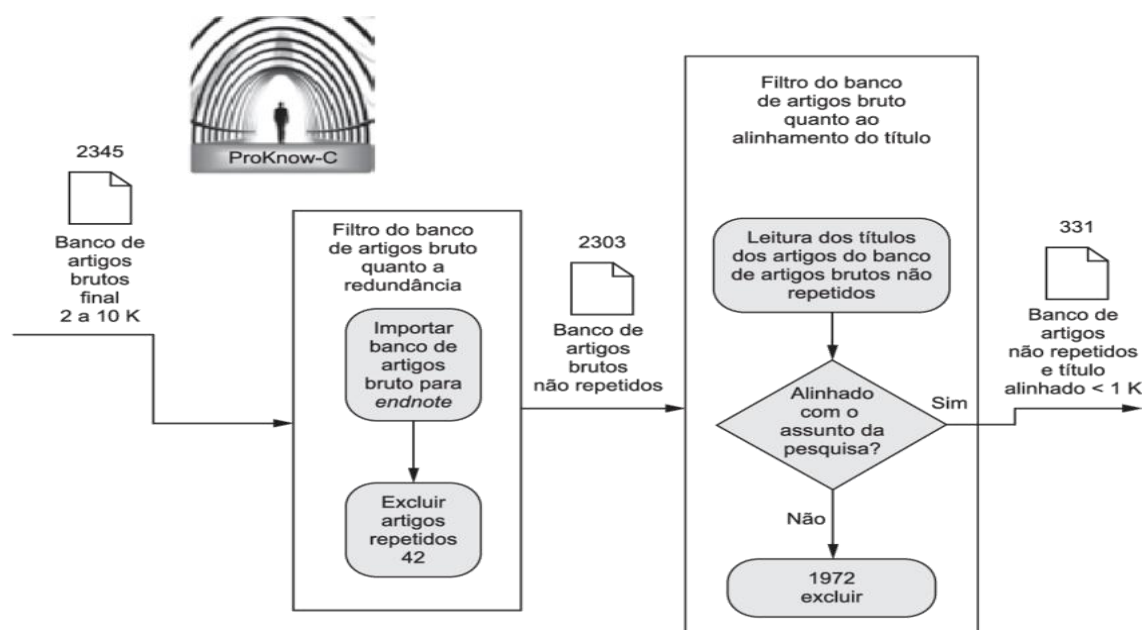
O uso da plataforma de pesquisa do *Google* acadêmico foi com o propósito de levantar quantitativamente as citações de cada um dos artigos encontrados. Depois de encontrados e verificados, no referente ao reconhecimento e adequação científica, foram lidos na íntegra, a fim de auxiliar na construção do referencial teórico.

Figura 3 – Etapas da Fase de Seleção do Banco de Artigos Brutos



A figura 3 aborda as informações da fase e seleção, em um sentido gráfico, a fim de buscar melhor entendimento desta etapa.

Figura 4 – Etapa da Fase de Filtragem do Banco de Artigos



Fonte: Ensslin, et al. (2010, p. 635).

A figura 4 explana graficamente a fase de filtragem do banco de artigos, a fim de entender melhor como se deu esse processo.

Foram utilizados somente artigos científicos em língua portuguesa e na inglesa, além de serem utilizadas teses de Doutorado, dissertações de mestrado ou artigos voltados a congressos e revistas científicas.

3.2 APRESENTAÇÃO/DEFINIÇÃO DAS CATEGORIAS

Nesta sessão são apresentadas as categorias *a priori*, por intermédio das definições constitutivas e operacionais.

Entende-se por categoria aquela em que traz a base para o conhecimento de um objeto, sendo voltada a aspectos mais gerais. Há dois momentos que fazem parte dessa categoria: um voltado à fase em que há a exploração da pesquisa, que antecede o trabalho de campo, e o outro em que há a operacionalização do planejamento da pesquisa (MINAYO, 2000).

As categorias *a priori* foram assédio moral, sentido do trabalho e serviço público. E as que emergiram dessas foram: O que não se entende por assédio, eu

sofri assédio, reação ao assédio, episódio de assédio com outros, consequências físicas do assédio, consequências emocionais, o que espera da justiça, motivo da escolha por trabalhar, o trabalho para mim, um trabalho sem sentido, o sentido na função que ocupa, problemas no serviço público, motivo de ter escolhido o serviço público, desafios no serviço público.

Categorias:

Assédio moral

- Definição constitutiva (DC) - Foi analisado com base em Machado e Keling (2018), sendo estes precursores no assunto correlato. Apesar de existir também o assédio por parte da organização, esta pesquisa somente se ateve ao assédio horizontal e vertical. Machado e Keling (2018) apresentam uma visão mais atualizada do ato, no qual se norteará esta pesquisa, que seria a ação de atingir a integridade e a dignidade do indivíduo, entendendo por indigno o fato de lhe tirarem o direito de liberdade, solidariedade ou até mesmo não obter o mesmo tratamento que os demais. Quando há a constatação de assédio moral, há uma transformação da autopercepção do indivíduo, fazendo apresentar baixa autoestima. Ele às vezes sente que não possui competência para exercer o trabalho, sentindo-se inseguro frente a atitudes realizadas e decisões tomadas, julgando ser incompetente.
- Definição operacional (DO) - Para a pesquisa de campo foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os servidores públicos municipais enfermeiros e técnicos de enfermagem, a fim de compreender o que conceituaram sobre o tema.

Sentido do trabalho

- Definição constitutiva (DC) - Se norteará segundo os pensamentos de DOURADO et al. (2009), refere-se a uma estrutura que produz um sentido para o indivíduo, no seu âmbito

emocional, interferindo nos outros trabalhadores e na sociedade, além de enfatizar a importância da tarefa executada para o sujeito e sua organização, em termos de autorrealizar-se e satisfazer-se, no sentido de visionar o seu desenvolvimento profissional, juntamente com sua evolução como sujeito e profissional dentro da organização.

- Definição operacional (DO) - Para o sentido do trabalho foi realizada a pesquisa documental, ou seja, um roteiro de perguntas, havendo outras que emergiram das respostas dos entrevistados. A entrevista semiestruturada foi utilizada no sentido de buscar compreender qual seria o pensamento dos servidores públicos em relação aos sentidos que o trabalho teve para cada um dos entrevistados.

Servidor público

- Definição constitutiva (D.C) - O servidor público foi analisado a partir dos pensamentos de Di Pietro (2015), que conceitua o termo e o relaciona aos indivíduos que prestam serviço ao Estado e às entidades da Administração indireta, com vínculo empregatício, mediante remuneração realizada pelos cofres públicos.
- Definição operacional (D.O) - para ajudar a compreender sobre o que vem a ser o servidor público, primeiramente foi realizada a pesquisa documental, no sentido de procurar obter dados de autores que abordem sobre o tema. Para entender sobre como pensam os servidores pesquisados foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com o propósito de buscar no diálogo as respostas para os questionamentos acerca do que vem a ser realmente um servidor público.

3.3 DELIMITAÇÃO E DELINEAMENTO DA PESQUISA

Neste tópico foram abordados os sujeitos da pesquisa, o delineamento de pesquisa, juntamente com os procedimentos para coleta de dados e os métodos utilizados para a análise.

3.3.1 Os sujeitos da pesquisa

Entende-se que os sujeitos da pesquisa em uma pesquisa qualitativa estão relacionados a exploração de um espelho duplo da subjetividade, que se refere tanto ao sujeito participante quanto ao sujeito pesquisador. A interação dialógica, implícita ou explícita, entre esses dois sujeitos, traz a importância e a necessidade de haver escolhas teóricas que fundamentem as questões qualitativas (GONZÁLEZ REY, 2015).

Para esta pesquisa, os indivíduos foram selecionados de forma não aleatória, sendo escolhidos por conveniência, desde que atendessem os critérios estabelecidos e aceitos para a participação da pesquisa. Essa seleção se baseia em Teixeira (2003), que seria aquela em que serão selecionadas pessoas por acessibilidade, por tipos específicos ou cotas próprias, porém, voltadas ao estudo qualitativo.

Baseado nessas proposições, a população estudada foi a dos servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, da cidade de Curitiba, esses que vivem ou que tenham vivenciado situações de assédio moral no trabalho. O acesso a elas foi por meio da técnica da bola de neve, que consiste na busca pelo sujeito-chave, juntamente com as suas indicações. Essa técnica, conhecida como a metodológica *snowball*, entende-se por uma amostragem não probabilística, que se utiliza em estudos de cunho qualitativo, por meio de cadeias de referência (ALBUQUERQUE, 2009).

Os entrevistados não foram procurados de modo aleatório, mas sim a partir das características específicas que o pesquisador considera relevante para o estudo, que seriam os servidores municipais, da cidade de Curitiba, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que judicializaram o assédio moral, nos últimos 10 anos. Por esse motivo foi importante que o pesquisador deixasse claro os objetivos da pesquisa para todos os participantes e o perfil do sujeito que ele precisaria entrevistar. Um dos

problemas em relação ao uso dessas técnicas seria o fato de os participantes indicados não quererem fazer parte do estudo, o que prejudicaria o aumento da rede de contatos e das possíveis informações que seriam relevantes para a pesquisa em questão (VINUTO, 2014). O ponto de saturação ocorre, quando os novos participantes repetem os conteúdos já mencionados nas outras entrevistas, não havendo mais informações relevantes (OCHOA, 2015).

Para a execução desta dissertação, segundo o mesmo autor, foram realizadas as seguintes etapas: A primeira se baseia em encontrar os informantes-chaves, conhecidos como sementes. Eles serão os sujeitos que terão a função de localizar os participantes que apresentam o perfil necessário para a pesquisa. Por conseguinte, solicita para as pessoas que foram selecionadas pelas sementes que indiquem novos possíveis participantes, partindo da sua rede de contatos, fazendo com que o quadro da amostragem cresça cada vez mais (VINUTO, 2014). Ochoa (2015) corrobora com Vinuto (2014) e acrescenta que essa técnica permite estudar um grupo específico, o que se mostra muito eficaz, já que um do grupo pode conhecer outros e, assim, formar um grupo específico, participante, de uma categoria pesquisada.

Para evitar vieses na seleção dos indivíduos vem sendo usada a *Respondent Driven Sampling*, considerada hoje como uma das mais promissoras técnicas, em que, por um meio de um sistema matemático, há a correção de alguns possíveis vieses na seleção dos indivíduos (OCHOA, 2015).

No que se refere à temporalidade, o corte foi o transversal

Que se refere a um estudo de corte transversal, em que os dados são coletados em um ponto no tempo, com base em uma amostra selecionada para descrever uma população nesse determinado período. (RICHARDSON, 2012, p. 148).

3.3.2 Delineamento e Etapas da Pesquisa

O tipo de delineamento de pesquisa foi a qualitativa, essa que, segundo Merriam (1998), é mais indicada para investigações que possuem interpretação ou uma criticidade acerca. É um conceito que envolve muitas técnicas e procedimentos interpretativos, que descrevem, decodificam e traduzem o sentido dos fenômenos sociais. Ela apresenta características essenciais, como:

O ambiente natural como fonte direta de dados; pesquisador como instrumento fundamental de coleta de dados; utilização de procedimentos descritivos da realidade estudada; busca do significado das situações para as pessoas e os efeitos sobre as suas vidas; preocupação com o processo e não simplesmente com os resultados e o produto, e privilégio ao enfoque indutivo na análise dos dados. (DEMO, 1995, p. 25).

Para González Rey (2005), a pesquisa qualitativa representa um processo que é permanente, dentro do qual há definições e redefinições sobre todas as decisões assumidas e metodologias que serão utilizadas, em que se acredita que enriquece o modelo teórico, que se encontra em desenvolvimento.

Quando os dados são analisados na pesquisa qualitativa, segundo Kumar (2005), os processos de identificação do tema são avaliados e descreve o que foi encontrado, juntamente durante as entrevistas e observações.

O método da análise dos dados se baseou no construtivo-interpretativo, sendo a análise realizada no processo dialógico entre o pesquisador e o pesquisado. Essa metodologia entende-se por um processo de interação entre um sujeito que orienta e o outro que o complementa, em um processo de construção e interpretação, sendo esses dois elementos parte de um mesmo processo. O processo de interpretação das informações ocorre durante toda a pesquisa, proporcionando que o pesquisador venha a construir novos significados (KUMAR, 2005).

Cada pesquisador constrói e reconstrói o problema de pesquisa tecido pelas suas vivências e percepções sociais, históricas, culturais e, principalmente, epistemológicas, que é o que possibilita reconhecer a existência de um problema de pesquisa. (ROSSATO e MARTINEZ, 2017, p. 344).

Já o construtivo refere-se ao pesquisador produzir inteligibilidades em relação às informações pesquisadas, pois à medida que ele entra em contato com novas informações, sua percepção vai sendo construída, por meio de suas reflexões e induções durante toda a realização da pesquisa (ROSSATO e MARTINEZ, 2017).

3.3.3 Procedimentos de Coleta de Dados

Para a coleta de dados realizou-se dois tipos de dados: o primário e o secundário. O primário se baseou na entrevista semiestruturada, com servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, da cidade de Curitiba; e

o secundário, na análise documental, ou seja, baseado nas ações jurídicas dos entrevistados.

A análise documental se conceitua como um conjunto de operações intelectuais, que visam à descrição e representação dos documentos, de uma forma unificada e sistemática, para facilitar sua recuperação. O tratamento documental tem por objetivo descrever e representar o conteúdo dos documentos de uma forma distinta da original, visando garantir a recuperação da informação nele contida e possibilitar o seu intercâmbio, difusão e uso (PIMENTEL, 2001).

Os documentos são registros que proporcionam informações, em prol da compreensão dos fatos e relações, ou seja, possibilitam conhecer o período histórico e social das ações e reconstruir os fatos e seus antecedentes, pois se constituem em manifestações registradas de aspectos da vida social de determinado grupo (OLIVEIRA, 2007).

A triangulação foi utilizada a partir dos dados obtidos nos documentos jurídicos e nas entrevistas semiestruturadas.

A princípio, os documentos utilizados seriam os processos das ações de assédio moral pelo sistema projudi. Mas como o projudi é um sistema que somente pelo número do processo é que se pode encontrar os réus, não foi possível utilizá-lo, já que não houve o conhecimento desses números. Por este motivo, os documentos utilizados foram oriundos de ações de assédio moral dos enfermeiros e técnicos de enfermagem, que entraram com ações ou abriram sindicância, tendo como defesa o advogado do sindicato dos enfermeiros (SISMAC). Além disso, também foram utilizados os documentos advindos da Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba e da Procuradoria Municipal de Curitiba.

A entrevista semiestruturada seria aquela em que há um modo especial no processo de comunicação, pois não são somente as perguntas que serão evidenciadas, há muito mais que isso. Existe uma interação de gestos e sinais presentes na entrevista que deverão ser avaliados. Não se pode ignorar as situações criadas pelo entrevistador e o entrevistado, considerando que a comunicação vai além da temática, em respeito a subjetividade (MIRANDA, 2011).

Ela se define por um processo de interação entre duas pessoas, no qual o entrevistador terá por objetivo obter informações do entrevistado. Essa é uma

técnica muito utilizada na pesquisa de campo, já que são coletados tanto dados objetivos quanto subjetivos, sendo esses somente obtidos por meio da entrevista, já que estão intrínsecos os valores, atitudes e opiniões do sujeito (MATTOS, 2005).

Para a realização da entrevista há uma série de fatores a serem considerados, como a escolha do entrevistado, que estaria relacionado a alguém em quem o pesquisador acredite que acrescentará valor em sua pesquisa; a escolha de quem será o entrevistado e a sua disponibilidade de horário, a escolha do ambiente que será realizada a entrevista, a fim de garantir as melhores condições para que a entrevista tenha caráter sigiloso e caminhe tranquilamente. Deve-se também preparar um roteiro definido, com questões que auxiliarão o pesquisador a obter respostas para a sua pesquisa (MIRANDA, 2011).

Na escolha dos participantes das entrevistas foi utilizada a técnica da bola de neve, que se iniciou, primeiramente, por uma pessoa de vínculo familiar, mas devido a sua indicação de participantes não ter sido voltada para sujeitos que sofreram ou continuam vivenciando esta realidade, os escolhidos tiveram que ser eliminados da pesquisa. Como o objetivo era o de encontrar empregados que sofreram assédio e que abriram sindicâncias ou ações trabalhistas, o sujeito-chave passou a ser a presidente do sindicato dos enfermeiros municipais de Curitiba e o advogado do sindicato.

Baseado nos processos administrativos dos empregados, ela selecionou uns e, depois que foram escolhidos, pediu para que esses escolhidos indicassem outros amigos que estavam na mesma situação e que entraram com ação na justiça ou abriram sindicâncias. Feita a escolha dos participantes, a entrevista foi agendada individualmente, conforme a disponibilidade de horário e data, mas como os enfermeiros e técnicos de enfermagem trabalhavam por turnos e em outros locais externos à unidade de saúde, como hospitais, houve dificuldade em marcar entrevista na mesma data para todos eles. Optou-se, então, devido a essa realidade, em agrupar todos que puderam participar da entrevista, em dois dias, na residência de um deles.

A escolha pela residência foi devido a certa facilidade na logística e baseado na preferência que os 8 sentiram em relação a estarem mais à vontade, já que conheciam a residência de um deles e se sentiam acolhidos neste ambiente. Dos 8

que compareceram, somente 4. Quando esses 4 chegaram na residência de um dos enfermeiros, no período noturno, das 18h as 23h, foi pedido para que houvesse um quarto disponível para ser realizada a entrevista. Foi disponibilizado este quarto, sendo chamado um a um para a entrevista, enquanto os outros aguardavam na sala, assistindo tv, para que não houvesse enviesamentos de respostas. Na sala foi servido um lanche para descontrair, deixando o local mais leve, frente a um assunto tão pesado. No dia seguinte, os outros 4 foram entrevistados no escritório da pesquisadora, no período da manhã, das 8h às 13h. Pode-se dizer que cada entrevistado ficou imerso no quarto ou no escritório cerca de 1h, no mínimo a 2h, pois uns demoraram mais nos discursos do que outros. Todas as entrevistas foram semiestruturadas, com perguntas já determinadas e outras que emergiram das respostas, devido à necessidade de aprofundá-las.

As entrevistas foram divididas em 3 eixos principais, que seriam o serviço público, o sentido do trabalho e o assédio moral, seguindo um roteiro estipulado pela entrevistadora. Esta ordem foi escolhida devido a obedecer uma cronologia de pensamento, até chegar no conceito de assédio moral e os episódios vivenciados pelos entrevistados. O primeiro momento esteve relacionado ao motivo que os levou a optar pelo serviço público; o segundo sobre o sentido do trabalho e o terceiro sobre o assédio moral.

Ao todo foram realizadas 8 entrevistas, no mês de abril de 2019, com enfermeiros e técnicos de enfermagem, servidores públicos, nas unidades de saúde, no município de Curitiba. Dos 8 entrevistados, uns tinham nível superior na área de Enfermagem, e outros, curso técnico na área, sendo 4 homens e 4 mulheres. Para a participação da entrevista foi assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), a fim de estabelecer o sigilo nas entrevistas e a concessão para realizar a gravação dos áudios.

Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra, com o propósito de auxiliar no tratamento de dados, já que foi realizada a análise qualitativa de conteúdo, que se relacionou ao referencial teórico estudado.

O estudo qualitativo, que prioritariamente emprega técnicas de coleta de dados, como a entrevista semiestruturada, não estabelece clara separação entre a coleta de informações e a sua interpretação. Isso se apresenta, de forma mais evidente, no estudo qualitativo de cunho fenomenológico, no qual o investigador ocupa um lugar proeminente. A dimensão subjetiva desse enfoque, cujas verdades se baseiam em critérios internos e externos, favorece a flexibilidade da análise dos dados, permitindo a passagem entre informações que são reunidas e que, em seguida, são interpretadas para o levantamento de novas hipóteses e nova busca de dados. (ALVES E SILVA, 1992, p. 53).

Os entrevistados tomaram conhecimento das entrevistas e seu objetivo no período de 10 a 15 dias antes da realização delas, além de terem assinado um Termo de Consentimento, a fim de estabelecer os princípios éticos norteadores. Todas as entrevistas foram gravadas em um aparelho próprio da pesquisadora, na residência de um dos entrevistados, a fim de buscar informações acerca do ato de assédio moral a esses servidores públicos.

3.4 A METODOLOGIA CONSTRUTIVA-INTERPRETATIVA

A metodologia construtivo-interpretativa representa um processo complexo e dinâmico de produção do conhecimento, que envolve ativamente os participantes, incluindo o pesquisador, e, embora o caráter construtivo e o caráter interpretativo sejam parte de um mesmo processo, em que um orienta e complementa o outro, possuem particularidades que merecem atenção (GONZÁLEZ REY, 2015).

No construtivo há uma referência que se relaciona à teoria, ou seja, a base teórica, no sentido de, por meio dela, poder produzir e construir inteligibilidades ao longo da pesquisa. No decorrer da sua pesquisa, o pesquisador vai interpretando a teoria de acordo com a sua subjetividade, que seria denominado de indicadores. Esses indicadores representam os significados que o pesquisador atribui e que não estão inclusos no material empírico (GONZÁLEZ REY, 2015).

Quando o pesquisador analisa as informações já ditas por um autor, ele pode fazer uma ressignificação, que seria baseada no entendimento que os pesquisados tiveram ao analisar as informações. Ele é o próprio processo ativo das pesquisas, que interpreta as informações e as constrói teoricamente, partindo de uma episteme que não apresenta respostas e sim construções de sentido. A interpretação, para Gonzalez, sempre produz, no pesquisador, novos significados sobre as hipóteses,

que aos poucos se modificam e adquirem outros significados (GONZÁLEZ REY, 2005).

Esse método vai além de uma só coleta de dados, ou seja, há uma relação dialógica entre pesquisador e pesquisado, a ponto de ele ter a chance de refletir sobre temas e emergir outros, que muitas vezes não faziam parte do seu repertório. O pesquisador, junto com o pesquisado, reconstrói a teoria e busca, por meio dela, os significados produzidos, tanto para ele, quanto para o sujeito da pesquisa, criando novos significados. Aqui não há confirmação de uma teoria, por meio do relato do pesquisado, há muito mais; há reflexão sobre possíveis interpretações, criando a partir daí novos conhecimentos (GONZÁLEZ REY, 2015).

A metodologia construtiva-interpretativa representa um processo que envolve certa complexidade e dinamicismo, na produção de um conhecimento. O dinâmico se dá devido ao fato do caráter construtivo e interpretativo fazerem parte de um mesmo processo. Há uma congruência, já que um tem a função de orientar, e o outro, de complementar. O interpretativo sempre produzirá um novo significado e por isso não considera o significado como ponto de partida. A interpretação ocorre no desenvolver de toda a pesquisa e faz com que o pesquisador construa e reconstrua o problema de pesquisa. O pesquisador constrói e reconstrói esse problema tecido pelas suas vivências e percepções sociais, históricas, culturais e, principalmente, epistemológicas, que é o que possibilita reconhecer a existência de um problema de pesquisa (GONZÁLEZ REY, 2005).

4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Analisar os dados decorre de uma tarefa complexa e que exige paciência do pesquisador, pois é por meio dessa análise que pode haver um resultado satisfatório ou não para um determinado tema.

Esse tema de assédio moral vem sendo trabalhado muito na Prefeitura de Curitiba, setor escolhido para a realização dessa dissertação. Para entender melhor sobre como ocorre o assédio nesse setor, vale a pena conhecer algumas informações correlatas.

4.1 O ASSÉDIO MORAL NA PREFEITURA DE CURITIBA

É histórica a luta contra o assédio moral na prefeitura de Curitiba, sendo o Sismuc o órgão responsável por verificar essas ações e combatê-las. No ano de 2001 a 2004, essa prática se intensificou devido a um modelo de gestão neoliberal, que promoveu competitividade entre os servidores, a fim de produzirem mais no trabalho. Os que mostravam maior produtividade recebiam premiações por lealdade ao superior. Com essas ações, evitava-se a participação de servidores nas atividades voltadas ao sindicato (SISMUC, 2019).

Em 2005, segundo informações do Sismuc, houve a apresentação de um projeto de lei, por intermédio da vereadora professora Josete (PT), para que se reconhecesse e evitasse o assédio moral no serviço público municipal de Curitiba. A proposta estava incluída nos art. 208 e 217 da Lei nº 1.656, de 21 de agosto de 1958 – o Estatuto do Servidor Público Municipal. Neste texto há o conteúdo de as chefias estarem proibidas de promover atos de assédio moral, no âmbito da administração pública municipal direta, indireta e fundações públicas.

Neste projeto, o assédio moral se define como

Todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a autoestima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência, implicando em dano ao ambiente de trabalho, à evolução profissional ou à estabilidade do vínculo empregatício. (LEYMANN, 1996, p. 49).

Logo após a definição do termo, segundo o Sismuc, houve uma infinidade de ações que podem ser consideradas como assédio moral: marcar tarefas com prazos impossíveis de serem realizados, passar alguém que exercia uma função de responsabilidade para a realização de funções triviais, ignorar ou excluir um funcionário, se dirigindo a ele através de terceiros, valer-se da ideia de outros como se fosse a sua, espalhar rumores maliciosos, dentre outras ações. Para quem realizar essas ações, haverá punições perante esse ato. De acordo com o projeto de lei apresentado, quem cometer assédio terá pena de suspensão, que poderia ser convertida na ação de frequentar regularmente o programa de aprimoramento e comportamento funcional, de modo a permanecer no serviço público.

Em 2007, no dia 27 de março, foi realizada uma Assembleia Ordinária, no SISMUC (Sindicato dos Servidores Municipais de Curitiba), com o propósito de debater o problema, em companhia das categorias afiliadas juntamente (professores e professoras da educação infantil, os trabalhadores da Fundação de Ação Social-FAS, saúde e os agentes de endemias), ouvindo suas reivindicações. Dentre as apresentadas nesta assembléia estava a necessidade de coibir o assédio moral no trabalho, criando uma lei municipal, aliada a programas que proibam esta prática e que informe aos trabalhadores sobre as ações que são consideradas assédio, e os procedimentos, caso o assédio seja detectado, como abrir uma sindicância ou um processo jurídico. Nesta reunião, o projeto de lei foi lido na sessão plenária e analisado pelas comissões técnicas do Legislativo, seguindo para o plenário, onde não foi aprovado para tornar-se lei (SISMUC).

Somente em 2008 é que esta medida retornou em votação na Câmara Municipal, pois houve várias tentativas dos vereadores de impedir que o projeto fosse aprovado, não sendo diferente durante a gestão do prefeito Beto Richa (PSDB), em 2005, que também vetou o projeto. Outra tentativa anterior também foi realizada, com o projeto do vereador Tadeu Veneri (PT), sendo vetado pelo ex-prefeito Cassio Taniguchi, no ano de 2004 (DEM).

Na Prefeitura de Curitiba, o servidor que se sente assediado busca primeiramente atendimento no Departamento de Saúde Ocupacional, por intermédio da assistente social, que tem o objetivo de ouvir o servidor, de modo reservado, a fim de que ele se sinta acolhido frente ao seu sintoma e queixa. Neste espaço não

há julgamentos, pelo contrário, há orientações acerca do que vem a ser assédio, já que há confusão acerca do ato em si ou se é apenas um conflito isolado. Caso o servidor acredite que sofreu assédio e queira denunciar, ele pode abrir um processo administrativo.

O problema é que poucos entram na justiça, pelo receio de retaliações. Pelo fato de o assunto ser banalizado, as pessoas veem como se cada comportamento mais ríspido, como um falar mais alto, ou em um tom de voz mais grave, acabe fazendo com que o sujeito entenda que está sofrendo assédio, e com isso querer denunciar. Quando ele recebe a informação no Departamento, ele é informado de que será o responsável por tudo o que ele relatou e que responderá por isso, podendo o agressor ser advertido, repreendido, suspenso por 90 dias e, em última instância, demitido. Caso ele abra um processo administrativo, deverá fazer um relatório com os detalhes do ocorrido, juntamente com a apresentação de provas, como relatos de colegas, mensagens, a fim de que esta denúncia não seja vista como uma demonstração leviana. Este relatório será encaminhado por meio do núcleo de RH, seguindo para a procuradoria do Município. Na Procuradoria é instaurada uma investigação, ou seja, uma sindicância, em que serão requisitadas as provas, a reconstituição dos fatos e a comprovação. Reunidas as provas, um relatório é feito pela Comissão de Sindicância, sendo direcionado à subprocuradoria do município e, se for homologado, seguirá para a Comissão de Processo Administrativo Disciplinar da Procuradoria do Município. Caso seja constatado o assédio, esta comissão, que será a julgadora do processo, definirá a punição. Caso essa comissão detecte que houve uma denúncia caluniosa, o servidor será considerado responsável e responderá pela sua falácia (PROCURADORIA MUNICIPAL, 2015).

Devido à alta demanda por parte dos servidores públicos, feita na prefeitura de Curitiba, programas e setores ocupacionais foram criados, a fim de estabelecer informações acerca do ato e encaminhamento, caso o servidor queira abrir uma sindicância ou processo, na Procuradoria Municipal.

4.1.1 O programa Pró-Equidade de Gênero e Raça

Segundo o site Portal da Transparência, o município de Curitiba conta com 31.000 servidores, sendo 80% composto pelas mulheres. 6.000 estão na área da saúde, sendo 15% composto de funções gratificadas, sendo 82% das chefias de pele branca. Baseado nesta realidade, foi criado um programa, na prefeitura chamado Pró-Equidade de Gênero e Raça e Equidade e trabalho decente, devido à grande ocorrência de assédio no serviço público municipal, com o propósito de discutir temas que ainda são tabus nele, como assédio moral, discriminação contra as mulheres, voltadas às áreas de gestão de pessoas e cultura organizacional, dois setores que podem vir a interferir negativamente na saúde do trabalhador, tanto no âmbito físico quanto no emocional.

Este programa foi criado em 2005, contando com a participação das organizações públicas e privadas, de médio e grande porte. Ele se vincula à Secretaria de políticas para as mulheres, tendo o apoio das Nações Unidas para Igualdade de Gênero e empoderamento das mulheres, juntamente à Organização Internacional do Trabalho. Este programa ocorre devido à iniciativa do Governo Federal, coordenado pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres-SPM. Ele tem como objetivo tratar de assuntos relacionados à gestão de pessoas e cultura organizacional, combater a discriminação e desigualdade de gênero e raça no ambiente de trabalho.

A prefeitura de Curitiba aderiu ao programa e formou o Comitê Intersetorial Pró-Equidade de Gênero e Raça, sendo constituído por representantes de 40 secretarias e órgãos municipais, e duas representações sindicais do funcionalismo público. Este comitê possui caráter permanente, deliberativo e executivo de ações que promovem a equidade de gênero e raça, no âmbito da gestão pública municipal, conforme o Decreto 833, de 17/05/2013. Neste mesmo ano, a prefeitura de Curitiba recebeu o selo como reconhecimento pela eficiência na gestão, neste setor.

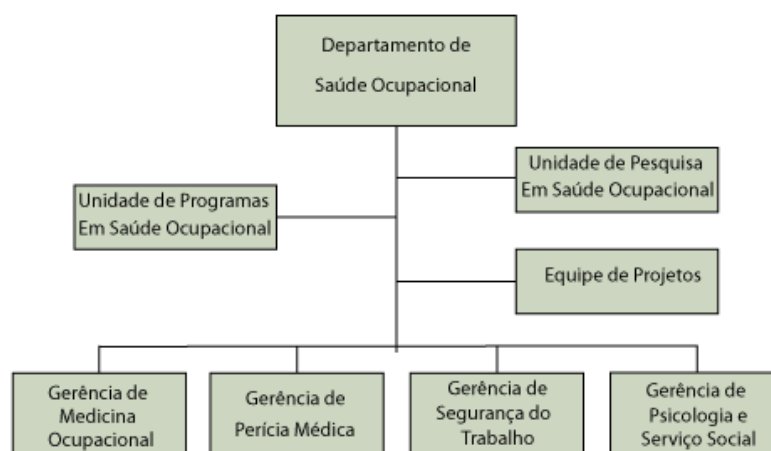
O programa tem como participantes trabalhadores e trabalhadoras, voluntários, sendo 44% mulheres e 56% homens. Dentre os benefícios do programa, tem-se: garantir benefícios que promovam a equidade de gênero e práticas não discriminatórias raciais em Acordos Coletivos de Trabalho; fortalecer a cultura da

diversidade, eliminar estereótipos nas questões de gênero, etnia, religião e deficiência física; investir na capacitação de mulheres para o exercício gerencial, mediante curso de formação de liderança; criar normas para adequar equipamentos de segurança e condições específicas para o trabalho de mulheres em área de risco; incentivar a inserção das mulheres em profissões tradicionalmente masculinas, adequando equipamentos de proteção ao ambiente de trabalho; ação afirmativa para garantir o mesmo percentual de mulheres inscritas; incentivar a inserção delas em profissões masculinas, adequando equipamentos de proteção e ambiente de trabalho; ação afirmativa para garantir o mesmo percentual de mulheres inscritas em todas as etapas do Programa de ascensão funcional (aumento do número de mulheres em postos de direção); fomentar a paternidade responsável e o compartilhamento das responsabilidades familiares junto aos gestores; criar local adequado para que as lactantes possam colher, armazenar o leite materno ou amamentar durante o horário de trabalho; oferecer canal confiável para denúncias de práticas discriminatórias.

4.1.2 Departamento de Saúde Ocupacional

Na prefeitura de Curitiba, há um departamento de Saúde Ocupacional, que tem como finalidade incentivar o mais alto nível de bem-estar físico, mental e social dos servidores públicos, prevenindo o prejuízo causado à saúde deles, devido às condições de trabalho, protegendo-os contra os riscos dos agentes nocivos à saúde. Objetivam também avaliar a capacidade laborativa dentro das aptidões físicas e psicológicas, prevenir e recuperar a saúde individual e coletiva dos servidores. Todas essas ações são desenvolvidas no plano de atenção à saúde, segurança e qualidade de vida do servidor (SECRETARIA DA SAÚDE, 2019).

Figura 5 – Organograma do setor de Saúde Ocupacional



Fonte: Prefeitura de Curitiba (2015).

O organograma, da figura 5, demonstra que o Departamento Ocupacional controla os demais setores, tendo então extrema importância para a organização.

Além do programa e do setor criado, os sindicatos também entraram com força nesta tarefa de combater o assédio moral, sendo no caso dos enfermeiros, o SISMEC.

4.1.3 O SISMEC

O SISMEC representa o sindicato dos enfermeiros municipais de Curitiba. Este órgão, a princípio, era uma associação, mas agora se tornou sindicato, desvinculando-se do SISMUC. Este sindicato agrupa os profissionais enfermeiros estatutários do município de Curitiba, a fim de defender e representar a profissão, com o objetivo de melhorar as condições de trabalho e de vida. Ele tem o propósito de defender os interesses dos próprios associados e os da profissão. É constituído de uma representação legal, baseada na Constituição, no art. 8º, inciso III, da CF). A sua intervenção baseia-se em proporcionar melhores condições de trabalho, por meio da participação em assembléias, podendo participar das decisões, democraticamente, procurando eliminar a hierarquia. O sindicato tem a função de

trazer um fortalecimento perante as gestões, com o objetivo de melhorar as condições de trabalho da categoria.

Segundo o Sismuc, as denúncias são feitas na própria secretaria da classe ou em outras secretarias, podendo ser anônimas ou pessoais, mas se for para um processo administrativo terá que ser de modo pessoal.

Segundo pesquisas realizadas na Procuradoria Municipal de Curitiba, notou-se que o cargo, dentre os servidores públicos, da cidade de Curitiba, que mais procuraram a justiça para relatar casos de assédio e exigir danos morais, nos últimos 10 anos, foi o dos enfermeiros. Pode ser até que outros cargos, por exemplo professores, analistas de TI, também estejam sofrendo assédio, mas os que mais entraram na justiça e denunciaram foram os enfermeiros e técnicos de enfermagem. Por esse motivo é que optou-se por restringir a pesquisa a este público.

De acordo com o site da prefeitura de Curitiba, a cidade escolhida para a realização desta pesquisa foi Curitiba, sendo o público escolhido os servidores públicos municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que trabalhavam nas unidades de saúde de Curitiba. São 10 os Distritos Sanitários, nas regiões de: Bairro Novo, Boqueirão, Boa Vista, Cajuru, CIC, Matriz, Pinheirinho, Portão, Santa Felicidade e Tatuquara.

4.2 A ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados foi baseada na metodologia construtivo-interpretativa, de González Rey (2015), com o propósito de analisar hermeneuticamente os discursos dos servidores enfermeiros e técnicos em enfermagem, de Curitiba.

4.2.2 Análise das entrevistas

Nesta análise foram contempladas as categorias a priori e as que emergiram delas. Os três eixos das categorias foram assédio moral, sentido do trabalho e serviço público.

As que emergiram foram: o que não se entende por assédio, eu sofri assédio, reação ao assédio, episódio de assédio com outros, consequências físicas do assédio, consequências emocionais, o que se espera da justiça, motivo da escolha por trabalhar, o trabalho para mim, um trabalho sem sentido, o sentido na função

que ocupa, problemas no serviço público, motivo de ter escolhido o serviço público, desafios no serviço público.

4.2.2.1 Assédio moral

Na categoria assédio moral perguntou-se a respeito do que os entrevistados entendiam sobre assédio moral e percebeu-se que eles entendem esse ato como sendo perseguições constantes, em que há a presença de constrangimentos, ameaças, danos físico e mental. Os trechos dos 8 entrevistados provam essas observações:

E1: Dificil conceituar. Mas acho que é quando você ... é exigido, quando tentam tirar de você além do que você é capaz de entregar. Aquela pessoa que quer sugar. Isso pra mim é assédio. Eu penso que não é só uma autoridade que realiza um assédio. Pode ser por colegas ou até mesmo a instituição.

E2: Um constrangimento exercido de cima pra baixo, de uma posição de chefia para um subalterno. Alguma pressão além do necessário para a relação de trabalho.

E3: Ser acusada por uma colega de trabalho de perseguição. E jamais colocar uma pessoa contra outra dentro do ambiente de trabalho, na mesma equipe, né?

E4: Alguém que quer te prejudicar. Ele chamava a gente num canto, ameaçava e fala. Oh, você está devendo horas, não pegue atestado. Isso pra mim é um assédio, né?

E5: Pra mim, assédio moral é a exposição do trabalhador, constrangimento, dentro do ambiente de trabalho.

E6: É aquilo que você faz e as pessoas te obrigam e causa um dano físico, mental. Que agredem você na tua conduta moral e ética.

E7: Entendo que seria um ato proposital, no sentido de prejudicar o outro. Que ocorre no ambiente de trabalho, que faz a pessoa se sentir um nada, a ponto dela não conseguir mais levantar, entende?

E8: É aquela conduta reiterada que se dá de forma hierárquica em que o superior tenta atrapalhar o trabalho dentro do mesmo ambiente de trabalho do funcionário, não um episódio esporádico. E ele pode dar de forma explícita o u implícita.

No que concerne à teoria encontrada sobre assédio e os relatos, percebeu-se que houve algumas similaridades dos entrevistados e algumas contrariedades entre a literatura e os discursos. Nascimento e Cordeiro Neto (2017) trazem na literatura uma visão voltada à vítima. Para eles, ela não é considerada doente e sim o agressor, o que vai de encontro aos relatos, pois todos se viram nessa posição, colocando o agressor em uma posição de um ser maléfico. O E1 trouxe uma visão de ser sugado. O E2, uma pressão além do necessário, O E3, como perseguição. O

E4, como um ato em que há necessidade de prejudicar o outro. O E5, quando há um constrangimento. O E6 voltou-se para as consequências do ato. O E7 considerou um ato proposital, que tem o intuito de rebaixar o outro, e o E8 já entende como sendo um modo de atrapalhar o trabalho do outro. Ou seja, todas as respostas foram voltadas a esse conceito de se sentir vítima, pois não se sentem capazes de revidar, o que os levou a danos físicos e mentais.

Em relação à literatura de Soboll (2006), percebe-se que somente E8 entendeu como havendo a necessidade da frequência. Os outros já entenderam que bastava uma vez para o ato ser considerado. No que se refere às humilhações, nem todos verbalizaram essa palavra, mas de acordo com os discursos percebe-se que todos consideraram que para ser assédio deveria haver a presença da humilhação, podendo ser considerado um ato habitual. Todos os 8 entrevistados entenderam que para ser assédio deve haver uma intenção para tal ação, o que confirma a teoria de Soboll (2006).

Em relação ao ato ser realizado por uma relação hierárquica, percebe-se que todos os 8 entrevistados entenderam que o assédio advém tanto por colegas, como chefes, ou até mesmo a instituição, o que vem de encontro com Aguiar (2008). E2 e E4 foram os únicos que verbalizaram o assédio ser de modo vertical descendente, ou seja, há um superior que realiza o ato contra um subordinado. Um agressor que realiza ameaças, a fim de inutilizar a importância daquele empregado no serviço público.

4.2.2.2 O que não se entende por assédio

Essa categoria surgiu devido ao fato de procurar entender a visão que os entrevistados tinham em relação ao que seria ou não assédio, já que muitos conflitos, segundo a Procuradoria Municipal, são considerados assédio pelos servidores, trazendo uma visão distorcida do ato, fazendo com que os casos, muitas vezes quando abertos processos, sejam indeferidos. As respostas encontradas se basearam em conflitos isolados, tensões, tendo que realizar o que lhes é demandado, de acordo com o cargo que ocupa, tendo a diferença que nenhuma situação dessa se repete mais de uma vez ou se prolonga por meses ou anos, como no caso do assédio moral. Os discursos analisados foram:

E1: Situações isoladas, sem querer. Quando percebe que a pessoa não tem malícia, não planejou, cuidar para não acontecer de novo. Ela não vai tentar abusar da fragilidade do outro.

E2: Olha, conflito não é assédio, até porque o assédio tem que se repetir os episódios. O que não caracteriza é perder a cabeça e discutir com alguém uma vez só e depois se arrepender. Quando você percebe que não há perversidade. Seria alguma cobrança legal dentro do que é previsto no desempenho das funções de forma razoável, não humilhante, um tom moderado. Cobrar, mas sem exageros. Eu acredito que se um funcionário não cumpre o que o chefe pediu, de modo ríspido, acredito que possa ser assédio.

E3: Uma crítica que pode ser construtiva. Críticas nos fazem crescer.

E4: É uma hierarquia, é você seguir uma hierarquia, né? Isso não é um assédio pra mim, né?

E5: Uma chamada de atenção, de um modo cauteloso. Um conflito somente. Algo mais pontual, sabe?

E6: Aquilo que você faz, que tem um retorno. Que é para um crescimento profissional...

E7: Pode ser um conflito, uma chamada de atenção, mas para construir algo, não para destruir. As pessoas estão muito sensíveis. Qualquer coisinha acham que já é assédio.

E8: Você fazer o seu trabalho, o que lhe mandam, mas sem perversidade, entende?

Nesta categoria notou-se que há confirmação da literatura com os discursos trazidos pelos entrevistados, pois todos eles entenderam que para não ser considerado assédio haveriam situações isoladas, ou seja, não haveria uma constância do ato humilhante. De acordo com o E1, E2 e E5, a visão se fundamentou mais em conflitos e situações isoladas, e caso houvesse uma certa rivalidade no ambiente, pedir desculpas já demonstraria que o ato não foi proposital. Já E3 entendeu que uma crítica construtiva auxiliaria para que o desenvolvimento do trabalho melhorasse cada vez mais. Já E5 e E8 perceberam que a hierarquia seria um processo que o servidor deveria seguir e que não se caracterizaria como o ato de assédio em si, assim como também não deve ser levado em consideração chamadas de atenção, devido à insuficiência de um trabalho de qualidade, pois são as críticas construtivas que servem para auxiliar no crescimento do indivíduo, não tendo o objetivo de destruí-lo, assim como pensa E6 e E7.

De acordo com a literatura pesquisada e os relatos percebe-se que há congruência entre essas informações, pois segundo Storti, Domingues e Bueno (2016), o que não se caracteriza assédio seriam os conflitos isolados e as ausências de repetição. Essas ideias ficaram bem evidentes para todos os entrevistados. O E1 já tem essa percepção de ser uma atitude isolada; já o E2 entende como ausência de repetições e expressa que se for realizada uma discussão e logo em seguida um pedido de desculpa da parte que agrediu, não vê como sendo assédio, pois não

houve a intenção de prejudicar. E3, E6 e E7 já entendem como críticas que são construtivas, ou seja, que são percepções do outro, para melhorar a comunicação e deixar melhor o ambiente de trabalho, que não tem o intuito de destruir. E4 e E8 veem como seguir uma hierarquia, ou seja, respeitar o que o chefe lhes impõe, já que, muitas vezes, o servidor confunde o executar de uma ordem como assédio. Já o E5 percebe que uma chamada de atenção isolada não se caracteriza por um ato de assédio, tendo também a visão de um conflito isolado.

A literatura de Soboll (2006) aborda os quatro elementos que devem estar presentes para que o ato de assédio ocorra, que seriam as humilhações, a habitualidade, a intenção e pessoalidade. Cada entrevistado apresentou um discurso que traz essas 4 características em ausência. Quando o E1 discute no seu discurso que situações isoladas, que não têm intencionalidade e não se repetem, percebe-se que entendeu sobre os elementos que devem estar presentes para que seja caracterizado assédio. E1 trouxe sobre a percepção de não haver malícia, ou seja, compreende que o assédio advém de um ato perverso, em que há intenção de humilhar a vítima, e mesmo existindo o elemento pessoalidade, ou seja, que se dirige a uma única pessoa. Já E2 obteve um entendimento frente à necessidade de repetições, e que se for realizada uma cobrança devida, não seria assédio; E3 e E6 veriam essas, como sendo construtivas, pois elas trariam somente melhoria no trabalho. Já E4, E5, E7 e E8 se complementam, pois E4 percebeu que respeitar uma hierarquia seria uma obrigação de qualquer funcionário e que, como haveria este respeito, teria a presença de chamadas de atenção, no ato da execução de um trabalho, como pensa E5 e baseado nessas obrigações, caso o funcionário quisesse obter melhor qualidade no seu trabalho, teria que seguir o que lhe é imposto, assim como pensam E7 e E8, pois veem as chamadas de atenção apenas como situações do dia a dia de um trabalhador e que por isso devem ser seguidas, devido à presença de uma hierarquia.

De acordo com a literatura de Erturk (2013), os entrevistados entenderam que quando há presença de tensões e estresse, mas não diariamente e nem com a intenção de provocar este tipo de comportamento, o ato não poderia ser caracterizado. Cobranças devidas, discussões, sem intencionalidade, poderiam trazer tensões e estresse, mas como verbalizou E1, há uma intenção de não abusar

da fragilidade do outro. Um conflito sem repetição, como pensam E2 e E7 pode gerar uma situação de estresse, embora momentâneo, a ponto de não fragilizar a pessoa, já que não haveria a presença dessas duas características.

4.2.2.3 Eu sofri assédio

Esta categoria emergiu da categoria de assédio moral, a fim de saber qual a visão que os entrevistados tinham em relação ao ato de assédio. Se realmente sabem sobre o ato em si, ou se fazem balbúrdia em relação a atos isolados de conflitos e tensões causadas no ambiente de trabalho. Os trechos que abordam essa realidade foram:

E1: Eu entendo que não somente eu, mas a equipe toda. A quantidade de atividades que é jogada para cada pessoa é um número gigantesco e se você dá conta, tem sempre mais a cumprir. Então é uma manipulação muito ordinária para as pessoas, são cobranças, metas inalcançáveis e ameaças de quem não conseguir fazer poderá ser transferido para outro local. Aí estressa qualquer um, né?

E2: Já e com certeza. Fui muito cobrado para trabalhar 12h por dia, fazer horas extras devido ao fato de não haver funcionário para tanta demanda. Quando sofri assédio fiquei muito desestimulado para cumprir as minhas funções e meu rendimento foi bem abaixo. Por isso que coloquei a causa na justiça, para se fazer justiça.

E3: Recebi do meu supervisor na época, que me ameaçava, dizia que eu não fazia o trabalho direito, que iria me mandar para outra unidade, me pedia várias tarefas que sabia que eu não poderia cumpri-las.

E4: Com certeza. Foi do meu supervisor. Ameaças todos os dias no corredor: de que iria me mandar para outra unidade de saúde, de pedir atividades impossíveis de serem realizadas, em um tempo curto.

E5: Já fui tema de reunião. E uma dessas atividades eu me neguei a fazer, porque estava fora da legislação. Também recebi ameaças indiretas de que se eu não fizesse o que ele tinha me pedido, muitos acabam saindo da unidade, sem entender o motivo. O tom que ele falou, o sarcasmo, sério, parecia psicopata, que se diverte com o sofrimento dos outros.

E6: Foi um abaixo assinado que ele fez com a população que queria tirar eu e a outra enfermeira, que também está passando pelo mesmo processo e os pacientes nem sabiam quem eram as enfermeiras e nós fizemos também um abaixo assinado para poder ficar. Então as pessoas que assinaram esse abaixo assinado não conhecia a gente e assinou para nós ficarmos. Então o assédio já começou já há muito tempo atrás. E se você perguntar para esses pacientes se eles se arrependeram de ter assinado? Diriam que sim, pois nem nos conheciam. Nem o nosso nome eles sabiam. Na época foi muito ruim. A falta de caráter e ética já é de muito tempo atrás.

E7: A minha gestora me passa tarefa minha e dos outros e tenho que fazer em um tempo rápido e com qualidade. Quantas vezes ela elogiou os outros e a mim não! Todo dia era e é assim. Aí eu fui ficando desmotivada a vir trabalhar, pois sempre é assim. E acho que como estou neste período de estágio, ela está se aproveitando. Parece algo bem perverso mesmo.

E8: Era uma época em que fazia elétrico constante e nesta época, que foi em 2014, estava em debate no COREM se enfermeiros fariam ou não e todas nós nos negamos, porque estava em processo.

Nessa época o gestor nos obrigou a fazer e nós nos negamos a fazer. Então, enquanto não tivesse a resolução do COREM nós não iríamos fazer. Aí houve xingamento da parte dele pra nós, palavras de baixo calão, uma outra enfermeira saiu chorando.

Analisando os discursos pode-se fazer as seguintes inferências:

Primeiramente, notou-se que todos os entrevistados sofreram assédio. Percebeu-se que todos eles trouxeram situações em que tinham que realizar horas a mais de trabalho, cumprir metas impossíveis para os chefes, realizar atividades que estavam fora da jurisdição, apenas por dever obediência a um superior. E1, E2, E3, E4, E7e E8 apresentaram um discurso que vai ao encontro das ideias de Dourado (2015), quando cada um trouxe informações sobre o assédio que viveu, estando relacionado a estas características já mencionadas. O intuito de realizar essas pressões constantes estaria no enfraquecimento desses entrevistados, mostrando, com isso, o seu poder e a influência que exerce sobre eles.

Além disso, o mesmo autor também aborda que o tipo de assédio cometido na visão dos entrevistados, seria o vertical descendente, já que advém de um superior, com o intuito de enfraquecer as vítimas, pois quando E7 verbalizou que realizava a tarefa dela e a dos outros, poderia considerar aí um acúmulo de funções, que vai contra o que estabelece o Ministério do Trabalho, já que cada profissional possui funções específicas a realizar, de acordo com o cargo que possui. Por meio da literatura de Leite (2012), esses enfermeiros e técnicos em enfermagem realizam muito acúmulo de funções, principalmente nesta área, pois há poucos funcionários e uma demanda enorme a ser cumprida, além de terem que realizá-las em tempo hábil. Como há uma possibilidade grande para a abertura de conflitos, neste caso, haverá mais chances de o assédio ser efetivado. E1 e E2 mencionaram essa realidade, pois E1 abordou sobre muitas tarefas a serem cumpridas, e que o chefe saberia que ele e nem ninguém poderia terminá-las, sendo então considerada uma missão impossível de suceder. Já E2 abordou sobre as horas extras que teve que fazer, trazendo como consequência do assédio o desestímulo, juntamente ao seu baixo rendimento.

Ademais, E1 e E3 tiveram ameaças advindas de seu superior, sendo a transferência, às vezes, de sede, uma ação comum de assédio no serviço público, sendo esta informação, confirmada na literatura de Dourado (2015).

Na literatura de Santos e Gonçalves (2014) pode-se entender claramente os episódios de assédio ocorridos com estes servidores, pois à medida em que realizam tarefas impossíveis, com altas demandas, seria como visualizar um animal pequeno, indefeso, em um círculo de animais grandes e fortes, neste caso representado pelos gestores.

Quando E2 e E7 abordaram sobre a falta de estímulo que tiveram depois dos episódios de assédio, percebe-se que estes discursos vão ao encontro da literatura de Zilfran e Feitosa (2015), pois quando há desestímulo na realização das atividades, percebe-se aí que o trabalho ficou sem sentido, sem propósito, o que os levou ao baixo rendimento.

Quanto à perversidade do agressor, já pode relacioná-lo com Freitas (2001), quando aborda a percepção dos entrevistados E5 e E7. E5 já trouxe mais detalhadamente sobre o tom utilizado e a seriedade, e E7 já demonstrou uma visão conclusiva de que o sujeito era perverso. Ambos perceberam que este comportamento os deixou neutralizados, a ponto de não conseguirem se defender. Percebe-se que E7 é obrigado a aceitar essa perversidade, pois se encontra em estágio probatório, podendo ter uma avaliação de desempenho negativa, estando então totalmente entregue às maldades de seu superior. E5 já percebe a perversidade e a analisa, somente, a fim de concluir que há uma diversão sarcástica, advinda de seu superior em humilhar as vítimas. Há um sentimento de onipotência vindo dele, um planejamento das ações e das possíveis reações das vítimas, a fim de se divertir com o sofrimento delas.

Já no caso de E6, a princípio o assédio foi vertical descendente, baseando-se em Aguiar (2008), mas quando houve um abaixo assinado para tirá-la da unidade de saúde, o ato já se tornou coletivo, ou seja, passou para vertical ascendente, pois fez com que a população acreditasse que a enfermeira não tinha agido corretamente e por isso merecia sair, o que corrobora com a literatura de Hirigoyen (2006). A alegação do superior foi tão enfática e confirmativa que a população acreditou no discurso e se voltou contra a enfermeira, a ponto de realizarem este tipo de assédio para com ela.

4.2.2.4 Reação ao assédio

Essa categoria emergiu da necessidade da complementariedade do questionamento sobre ter sido assediado no ambiente de trabalho. Devido as respostas imbuídas na pergunta: Você já foi assediado no seu ambiente de trabalho, é que houve a necessidade de ser explorada mais essa questão, pois notou-se nos discursos, sentimentos de raiva e alternância de tristeza, de incapacidade de não poder fazer nada a respeito, devido a uma hierarquia presente, no serviço público.

E1: Quando sofri assédio fiquei muito desestimulado para cumprir as minhas funções e meu rendimento foi bem abaixo. Por isso que coloquei a causa na justiça, para se fazer justiça.

E3: Fiquei desanimado. Eu não sou de entrar em pânico e nem ficar com medo. Mas a vontade de ir embora é gritante.

E4: Eu tive vontade de dar um soco na cara dele.

E5: O tom que ele falou, o sarcasmo, sério, parecia psicopata, que se diverte com o sofrimento dos outros.

E6: Além de machucar eticamente e fisicamente todos, que venham a pagar tudo o que fizeram

E7: Aí eu fui ficando desmotivada a vir trabalhar, pois sempre é assim. E acho que como estou neste período de estágio, ela está se aproveitando. Parece algo bem perverso, mesmo. Aí não aguentei mais e fui abrir uma sindicância de assédio.

E8: Fiquei desanimado. Eu não sou de entrar em pânico e nem ficar com medo. Mas a vontade de ir embora é gritante.

Todos os discursos relatados mostraram muito desânimo dos servidores em relação ao trabalho, após o episódio de assédio. O fator estabilidade corroborou com a literatura de Mattos et al. (2010), quando aborda que o ato de assédio moral se mostra com mais frequência no setor público, pois devido à estabilidade do servidor e por consequência da impossibilidade de demissão, faz com que este ato surja e perdure muito mais do que no serviço privado. Neste ambiente, há a possibilidade de rotatividade, ou seja, novos funcionários, e no caso do assédio moral, novas vítimas. Como no serviço público a permanência no cargo se mostra uma realidade, a duração do assédio pode ser de muitos anos perseguindo o mesmo indivíduo, a ponto de ele se sentir desmotivado para realizar as atividades, podendo intercalar de reações de raiva até depressão. De acordo com E1, houve uma oscilação entre a raiva e a tristeza, iniciando no trabalho e depois em outros ambientes, fazendo com

que ele se isolasse. Já E2 notou que o seu rendimento, depois de ter sido assediado, foi baixo. E3 mostrou uma vontade enorme de sair daquele local. E4 já teve uma reação parecida com E1, quando demonstrou raiva frente ao ato. E5 não verbalizou o que sentiu, mas pelo seu discurso dá a entender que se abalou emocionalmente, quando percebeu o tom de voz do assediador e o sarcasmo no trato para com ele. E6 também se mostrou abalado, já que demonstrou que esta atitude o machucou profundamente, tanto no aspecto físico como mental, fato esse representado pelos sintomas físicos e psicológicos que o assédio lhe trouxe na vida.

Baseado na visão de Machado e Keling (2018), escolheu-se destacar aqui E7, devido ao fato de se encontrar em estágio probatório, ou seja, ainda estar no período de avaliação do seu trabalho e por isso depender de uma avaliação subjetiva do seu superior, o que ficou sujeita a atos de assédio dentro do ambiente de trabalho. Pelo seu discurso percebe-se que ela, devido às exigências do seu superior, apresentou consequências emocionais, como a desmotivação em trabalhar. E como este ato deve ter sido prolongado, ela não aguentou e passou a agir frente ao que estava sentindo naquele momento. O interessante aí é perceber que ela agiu, defendeu-se em relação ao ato, ou seja, houve uma resposta frente as agressões que vinha sofrendo.

4.2.2.5 Episódios de assédio com outros

Essa categoria emergiu da necessidade de saber mais sobre a percepção dos entrevistados em relação ao assédio moral que ocorre no serviço público, não somente com eles, como também com os seus colegas. Os trechos que colaboram com essa realidade são:

E1: Já. A pessoa tem uma determinada informação, que só ela tem no momento. Aí ela finge que não tem essa informação, a fim de humilhar os outros e colocá-los como incompetentes.

E2: Presenciei entre colegas. A pessoa ficava constrangendo o outro por desempenhar aquela função. O objetivo dela era tirá-lo daquela função. A gente se posicionou, mas com muita cautela, pois tivemos medo de sofrer retaliações.

E3: De paciente com a equipe de enfermagem, isso acontece sempre, né? A população da unidade de saúde que eu trabalho é uma população difícil, sabe? Difícil de lidar. No sentido de colegas, também, algumas coisas já aconteceram.

E4: De pôr na parede, de falar se você não vim, vai ser mandado para outro lugar, você vai perder a estratégia da família, como aconteceu com a gente. Se vocês forem embora poderão responder um processo administrativo, tem que tomar cuidado que por menos tal pessoa já foi exonerado.

E5: Já vi muitos colegas sofrerem assédio e muitos se calam, por medo de retaliações. Uma supervisora de enfermagem realizou um procedimento que o médico havia pedido, mas como deu complicações no paciente, chegou no gestor, que foi em cima do médico, e o médico, para não ser chamado a atenção, assediou a mulher, dizendo que não era isso que ele tinha falado para ela, que ela entendeu errado. E isso não foi uma nem duas vezes. Parecia perseguição com a coitada.

E6: Além desse que passou agora. Foi um outro, com o mesmo coordenador. Foi um abaixo assinado que ele fez com a população que queria tirar eu e a outra enfermeira, que também está passando pelo mesmo processo e os pacientes nem sabiam quem eram as enfermeiras, e nós fizemos também um abaixo assinado para poder ficar. Então as pessoas que assinaram esse abaixo assinado não conhecia a gente e assinou para nós ficarmos. Então o assédio já começou já há muito tempo atrás. E se você perguntar para esses pacientes se eles se arrependeram de ter assinado? Diriam que sim, pois nem nos conheciam. Nem o nosso nome eles sabiam. Na época foi muito ruim. A falta de caráter e ética já é de muito tempo atrás.

E7: O médico xingou a enfermeira, chamou ela de incompetente pra baixo. Disse que tinha pedido para dar a medicação para o paciente, mas depois que ela deu e o paciente teve uma reação, ele disse que a enfermeira deu uma dose a mais para o paciente. E eu vi, tinha sido a dose que ele havia pedido.

E8: Olha, já vi sim. Vários. Até porque ele faz isso com todos. Não tem dó nenhuma. Eu, como sou supervisor, tenho que ser enérgico as vezes, mas tenho muito cuidado com o que falo. Ele não. Trata todos com descaso, com rispidez. Já vi ele xingando funcionário e obrigando a trabalhar horas extras. Como eu reagi vendo isso? Fiquei indignado, mas como já abri um processo administrativo, não posso me mobilizar muito, pois tenho medo de ser exonerado do cargo.

Nesta categoria percebe-se algumas inferências importantes. É imprescindível entender tanto o assédio em relação à própria pessoa, como também com os colegas, no sentido de ver que a organização estaria doente. São cenas como a possibilidade de perder a estratégia da família, transferências injustificadas, a perversidade advinda do agressor, outros tipos de assédio, além do vertical descendente, e as constantes humilhações dentro do ambiente laboral, que fazem com que o assédio moral esteja presente na vida dos servidores públicos, enfermeiros e técnicos em enfermagem.

O assédio abordado por E2, entre colegas, seria o horizontal, abordado por Aguiar (2008), já que não há diferença de nível hierárquico. O objetivo seria um agredir o outro com verbalizações, muitas das vezes ocorridas devido a competições. Nesse caso, uma pessoa agredia a outra por ocupar uma função de prestígio, o que demonstra uma inveja em relação ao outro ocupar o cargo que desejaria, mas não o tem, encontrado também na literatura de Hirigoyen (2006).

Quando E1 aborda sobre o fato de o agressor possuir uma informação e não repassá-la ao grupo demonstra um caso de assédio vertical ascendente, e o mais

interessante é que houve a percepção de E1, o que significa não estar alheio ao acontecimento na unidade de saúde.

Além disso, percebe-se também que o medo de perder a estratégia da família, como na de E4, demonstra duas percepções: uma voltada ao assediado e outra, ao agressor. A do assediado seria o medo das retaliações do agressor, e a do agressor, a perversidade implantada na organização e que afetou a ele e também a seus colegas. Tanto o comportamento de um quanto do outro pode estar associado a Dourado (2015).

Quando E2 percebeu que o seu colega estava sendo assediado e se voltou contra essa ação, tentando ajudá-lo, mostra que o seu discurso está atrelado a literatura de Dejours (1999), quando aborda sobre a incapacidade do outro de se autodefender; haverá sujeitos que tentarão interferir no ato, fazendo com que a vítima tenha coragem de sair das agressões e/ou denunciar.

Além disso, no discurso de E6, quando explanou sobre o assédio de médico e enfermeira, ficou evidente o assédio vertical ascendente, já que há uma hierarquia de poder entre médico e enfermeiro, e que quando o médico colocou a culpa na enfermeira, mesmo sabendo que o culpado da ação seria ele, foi um ato de injúria, seguido de assédio, já que não assumiu as responsabilidades, colocando o seu subalterno para perfilhar as humilhações advindas do superior da unidade de saúde. Houve aí neste caso um tipo de coação, pois o enfermeiro, por medo de retaliações, assumiu a culpa que não era dele, ficando visado como um mal profissional. Ele, segundo Guedes (2003), seria o sujeito que possui um perfil de prisioneiro, pois não teve forças para dizer que não era o culpado, aceitando então as alegações e se sentindo um inútil. Somente quando denunciou é que resolveu sair da cela e se ver livre da prisão.

4.2.2.6 Consequências físicas do assédio

Essa categoria surgiu das perguntas norteadoras a respeito do assédio moral, pois quando o servidor é assediado, muitas consequências podem vir a ocorrer com ele, sendo estas tanto físicas quanto emocionais, desde náuseas, cansaço, até mesmo internamento em clínica psiquiátrica. E muitos desses sintomas apareceram

devido ao fator emocional ter sido atingido. Os trechos que revelam esta realidade foram:

E1: Eu sentia dor sim. Dores musculares, mas acredito que foi em função da tensão pela situação que eu estava vivendo. O que mais me chamou atenção é que eu sentia náuseas quando algumas pessoas se aproximavam de mim e raiva. Eu passei a sentir muita raiva. Eu diminuí muito a minha resiliência.

E2: Dor nas costas, quadril. É questão física, mas acho que é de ordem emocional a tensão de estar neste ambiente.

E3: Eu fui começando a sentir um cansaço, uma exaustão emocional tão grande que passou a ser físico, dor de estômago, dor de cabeça, taquicardia, sentia muita dor no peito, uma garra apertando; Como eu já tive infarto fui fazer exame para ver se era algo de mais sério. Não! Os exames deram todos normais.

E4: Queda de cabelo, engordar, emagrecer, dor no estômago, não consigo comer.

E5: Muita dor nas costas, mas não sei não. Acho que pode ser a tensão que eu passo todos os dias no trabalho. Acredito que eu não tenho mais aquela energia de antes. Tudo mudou. Tenho dores de cabeça, de estômago.

E6: Eu tive hpillory duas vezes, eu perdi 11kg, esofagite crônica, enxaqueca e esse processo parado né? Eu não posso ficar sem o remédio. Durmo 2 a 3 horas por dia. Já me habituei, mas não me faz mal.

E7: Dor nas costas, enjoo, muita dor de cabeça, não consigo mais dormir direito. Não tenho mais aquele sono gostoso, sabe?

E8: Reparei que quase todo o dia eu tenho dores de cabeça.

De acordo com os relatos, percebe-se que vão ao encontro da literatura de Yildirim e Yildirim (2007), pois quando houve uma alteração tanto física quanto mental, percebeu-se o quanto o assédio afetou os entrevistados, sendo que uns permanecem com esses sintomas até hoje. Os sintomas que apareceram na pesquisa do autor foram o cansaço, estresse, dores de cabeça, falta de apetite e queixas gastrointestinais, o que confirma o relato dos entrevistados, pois E1, após os episódios de assédio, começou a sentir náuseas perto de pessoas que passavam ao seu lado, mencionando também episódios de raiva. Já E2 e E3 já tiveram a percepção de que o sintoma físico de dor nas costas pode ter sido causado pelo fator emocional; sendo que a taquicardia de E3, acometida pelo fator emocional, teve consequência mais grave das encontradas; além da *hpillory*, encontrada em E6, com a perda de 11kg. E4 também teve o estômago comprometido, havendo dores, a oscilação de engordar e emagrecer, até levar o episódio da perda da fome. Com o

seu organismo enfraquecido, houve também a queda de cabelo, na sequência. Dores nas costas foi o sintoma de E5 e E7, sendo acrescentado por insônia. Já E8 apresenta dores de cabeça diariamente, ou seja, nota-se a gravidade e o impacto que o ato de assédio teve na vida desses entrevistados.

4.2.2.7 Consequências emocionais do assédio

Essa categoria emergiu das perguntas norteadoras, baseadas na categoria a priori assédio moral, a fim de entender quais seriam as consequências para o servidor que sofreu assédio moral no seu ambiente de trabalho. Mudaria o seu comportamento frente aos demais? Frente ao agressor? Esses questionamentos foram realizados, surgindo então a necessidade de entender um pouco mais sobre o que seria afetado neste servidor. Nesta categoria, os relatos estiveram voltados à tristeza intensa, ressentimentos e isolamento por parte dos entrevistados.

E1: Muita ansiedade nos últimos tempos. Já dei início a um tratamento tanto com médicos psiquiatra e psicólogo. Já fiz várias terapias alternativas. Teve uma época que eu estava com 3 terapeutas. Kkkk. Uso medicamentos controlados e buscava outras terapias como EMDR, constelação familiar, regressão familiar, para ver o que funcionaria melhor para buscar o conforto que eu busco, para que diminua essa ansiedade, e não há perspectiva de melhora, enquanto não houver concurso e tudo ficar sobrecarregado pra mim. Só melhorarei com o aumento da equipe.

E2: Tenho me sentido desmotivado, depressivo, sem ver sentido na vida. Acontece. Até porque a minha profissão é estressante.

E3: Eu estou em tratamento. Eu estou tratando depressão e ansiedade, que começou lá por todo esse processo...isso gera uma ansiedade e angústia de não saber o que vai acontecer. As cobranças, de certo modo ameaças. Cuidado com o que você diz, você já está respondendo um processo.

E4: Sim, com certeza. Esse processo mexeu com todos nós. A instabilidade de não saber como vai ser o seu amanhã faz você viver um dia após o outro.

E5: Olha. Estou muito nervoso, ultimamente. Não tenho paciência pra nada. E sei que são esses episódios que me deixam assim. Até em casa não tenho sido um bom marido, sabe? Às vezes estou depressivo, sem saber o que fazer. Eu quero trabalhar e gosto, mas isso desmotiva a gente, né?

E6: Sim. Eu não tenho costume de chorar, mas agora eu vejo coisas e tenho vontade de chorar. Eu fico mais mexida assim. Continuo sem chorar, mas as coisas mexem muito mais comigo. Eu vejo um cachorro na rua, dá vontade de chorar. As coisas que pra mim, não que não tinham sentido. Agora eu percebo mais. Então mexe mais. Depois do episódio, tudo fica à flor da pele.

E7: Nossa! Demais! Estou depressiva, sabe? Até porque eu ainda estou trabalhando. Tenho que ver a pessoa que me assediou todo o dia. Aí me sinto insegura, triste, sem vontade de ir trabalhar. Antes não era assim, sabe? Era muito diferente. Eu adoro o meu trabalho, mas esse ambiente ameaçador não ajuda em nada.

E8: Desgaste físico e mental, a ponto de você não conseguir fazer outras coisas. Desgaste mental, por exemplo. Estudar. Ou acordar cedo para ir num lugar que você não suporta.

De acordo com os trechos, percebe-se que converge com a literatura de Sinwelski e Vinton (2001), pois E1 apresentou como consequência a ansiedade, já estando acompanhada tanto de tratamento psicológico como psiquiátrico para reduzir os problemas causados pelos episódios de assédio. Já E2, E3, E6 e E7 apresentaram depressão frente ao ato cometido, tendo destaque E2, quando perdeu o sentido na vida, e conseqüentemente, no trabalho; e que E7, devido ao acontecimento, precisou de tratamento psiquiátrico no hospital no dia. Este discurso vai ao encontro da literatura de Yildirim e Yildirim (2007), no fato de o resultado das entrevistas ter concordância com a estatística já encontrada, pois a tristeza não apareceu somente para E7, mas sim para quase todos os entrevistados, mostrando extrema relevância. Também está em congruência a Clot (2010), quando traz sobre o comportamento de isolamento desses entrevistados, podendo levar a uma depressão, que foi o que aconteceu com eles, pois como as humilhações foram se repetindo, cada vez mais esses sujeitos começaram a apresentar sintomas de ansiedade e depressão, sentindo-se desmotivados para irem trabalhar, ou seja, houve mudança no sentido que o trabalho tem para eles.

Já E5 apresentou nervosismo, não somente no ambiente de trabalho como em outros ambientes, indo de encontro ao discurso de Clot (2007), quando reconhece que não tem sido um bom marido, mostra que o assédio não somente afetou a sua vida laboral como também a marital, já que tanto o papel que exerce na empresa como em casa foram prejudicados. Dejours (1999) também apresenta relação com este relato, pois este entrevistado não conseguiu separar a vida no trabalho com a de casa, e como já há tensão no ambiente de trabalho, também transfere para o pessoal, podendo lhe causar problemas no relacionamento.

4.2.2.8 O que espera da justiça

Essa categoria emergiu da resposta dos entrevistados sobre o fato de eles terem sido assediados e as reações que sentiram ao receber tal ação. Baseado na revolta de muitos deles e nas respostas de cada entrevistado, nas perguntas

anteriores é que esta categoria emergiu. Todos os entrevistados passaram um discurso de revolta e necessidade de que a justiça fosse feita, em razão do ato que sofreram. Por outro lado, também demonstraram receio de retaliações e medo de perderem a ação na justiça, devido a inconsistência de provas.

E1: Espero que a justiça seja feita. Quero que o meu chefe pague por todas as humilhações que ele me fez, por ter feito eu perder a confiança em mim mesmo.

E2: Espero que a justiça seja feita. Não quero somente o dano moral, como também quero uma mudança de comportamento. O ruim é que o juiz pode entender que tudo não passou de mal-entendido e me tirar a função gratificada e fazer com que eu receba o mesmo salário, ainda tendo que pagar para a outra parte.

E3: Agora fico à espera da solução que a justiça dará para isso. Kkk E você sabe, da justiça não dá para esperar muito.

E4: Eu espero a vitória. Eu não vou perder a estratégia da família. Eu acredito na justiça e ela já me deu provas disso, com os meus colegas que ganharam.

E5: Espero que seja feita justiça e que os assediadores paguem pelo que fizeram.

E6: Espero que as pessoas paguem pelo que fizeram, porque foram muitas. Não é uma nem duas. Pois foram várias pessoas que fizeram. Não só a denúncia. O processo em si. Além de machucar eticamente e fisicamente todos, que venham a pagar tudo o que fizeram...

E7: Espero que justiça seja feita. Apesar de estar com muito medo de perder para a outra parte e a minha gratificação, ainda acredito muito na justiça, e é por isso que não fiquei calada.

E8: ... Tem momentos que eu fico desacreditada. Tem momentos que eu penso que o que tiver que ser vai ser, e eu espero o melhor, né? Hoje eu estou trabalhando lá. Amanhã eu posso não estar mais. Não só desvaloriza o meu trabalho. O concurso interno que eu participei e perder essa função da família e o meu financeiro, é uma situação desesperadora, e isso tudo por causa das pessoas que lá trabalham e realizaram esse assédio comigo, né?

Analisando os discursos, percebe-se que E1, E5 e E6 apresentaram em suas resenhas discurso uma necessidade de que o agressor arcasse com as consequências do seu ato, já que a confiança que eles tinham de si mesmo, não existiria mais. E6 trouxe que o processo vem machucando a todos eticamente e fisicamente, já que considera um processo lento e desgastante. Não tão diferente de E1, E2 acrescenta que além de responder pelo assédio, deve-se haver também uma mudança de comportamento por parte do agressor. Além disso, também apresentou um receio de perder a função gratificada, esta que lutou para conseguir, e que devido à situação, poderá lhe ser tirada; além de que, caso haja perda do processo, ter que arcar com os custos financeiros, também passaria a ser uma consequência para esta ação.

Quando se refere à justiça, há uma incongruência de pensamentos em relação a ela ser justa ou desacreditada. E4 acredita fielmente no poder que a justiça tem para a resolução do seu caso. Já E3 não vê dessa forma. Parece entender que a justiça já lhe deu provas para não se acreditar nela, pois provavelmente já obteve algum resultado negativo em outros processos, ou já viu uma indeferência em um processo parecido com o dela. Os outros entrevistados E2, E5, E6, E7 e E8 desejam que a justiça seja feita e que a pessoa que os assediou seja responsabilizada pelo ato que cometeu, de modo legal.

De acordo com a literatura de Lima e Souza (2015), percebe-se que os entrevistados desejam que haja uma reparação judicial por parte dos agressores e que deveria por meio de indenização por danos materiais, já que houve tanto danos físicos e emocionais, havendo a necessidade, quem sabe até de tratamento e medicamentos, que seriam custeados pelo agressor. Quase todos os entrevistados trouxeram no seu discurso a vontade de o chefe pagar por todas as humilhações, com exceção de E3 e E8, que trouxeram mais sobre a tempística de um processo, que, no caso, está sendo muito longo e levando a um desespero, já que E8 poderia perder a função gratificada. No mais, nota-se, por meio da verbalização dos outros entrevistados, que foram muito afetados emocionalmente, tendo um deles perdido a confiança em si mesmo. Pode ser até que E3 e E8 também pensem desta mesma forma, mas a informação não veio à tona, e por isso entendeu-se que apresentaram uma visão mais branda, frente à necessidade de vingança. Quase todos os entrevistados pedem por retaliações judiciais, mas, de acordo como Morin (2001), há uma subjetividade no julgamento, o que faria com que cada processo fosse julgado de acordo com a visão de cada juiz, podendo dar deferida ou indeferida a petição, já que, em muitos casos, a resposta do juiz se volta à vitória do agressor.

4.2.2.9 Sentido do trabalho

Nesta categoria foi perguntado a respeito da concepção que os entrevistados tinham sobre o que entendiam por um trabalho que teria sentido, buscando trazer as confirmações entre o discurso e a base teórica pesquisada. Nos trechos relatados foram encontradas informações sobre o fato de que para fazer sentido deve ter um retorno para a sociedade, e não somente para o indivíduo em si.

E1: Eu acho que para ele fazer sentido ele tem que ter um retorno social. Se for só um retorno financeiro não basta, tem que ter um objetivo social sim.

E2: Poder fazer algo que dá um fruto, que dá um resultado. Que você está melhorando alguma coisa. Ou uma empresa ou uma sociedade.

E3: Que tem satisfação pessoal, que tem uma gratificação pessoal, além da monetária... É você ser útil na sociedade.

E4: Que você se sente agradável para ir trabalhar, e que tenha desafios, e isso me impulsiona, às vezes, a ir trabalhar todos os dias.

E5: É quando você começa a executá-lo, você já enxerga algum resultado lá na frente. Quando você idealiza o que vai ser.

E6: Primeiramente, para um bem-estar físico e psicológico.

E7: Que você trabalha para um sustento. Para ter um sentido na vida.

E8: Um trabalho que você encontra um motivo. Aquele que você não somente pensa no dinheiro e sim em ajudar alguém, fazer o bem para a comunidade.

De acordo com os relatos apresentados, percebe-se que estão atrelados aos pensamentos de Morin (2014), quando E1, E5 e E8 acreditam que ele deve ter um retorno social, sendo não somente o fator financeiro que predomina. Já E2 e E5, veem que para fazer sentido, deve ter o objetivo de lhe propor, com o seu trabalho, melhorias. Já E3 e E6 pensam mais em relação a uma gratificação pessoal. E4 já acredita que para se ter um sentido, deve haver um desafio, que impulsiona para ser solucionado. E7 já tem a visão mais voltada ao financeiro, sendo considerado o seu sentido de vida. Ou seja, cada um criou um motivo para as atividades que realizam, o que faz com que se comprometam com ela, mesmo com os problemas existentes. Também vai ao encontro de Pereira e Tolfo (2016), quando E1, E5 e E8 mostraram que um trabalho para fazer sentido deve-se ter uma identificação com ele, juntamente a um feedback, pois quando se preocupam em dar um retorno para a sociedade, veem um sentido de estar realizando tal trabalho, que no caso aqui seria o da enfermagem e técnico em enfermagem.

Já Faria (2015) coaduna mais com o pensamento de E1, E3 e E8, quando abordam que o fator financeiro não seria o motivo para considerarem um trabalho com sentido. Haveria aí a presença de cunho emocional, pois quando E1 e E8 trazem sobre a importância de ajudar a comunidade, percebe-se que vai além de um

financeiro, seria entender que através do seu trabalho podem ajudar a quem precisa, aparecendo aí a motivação para tal empenho.

E4 trouxe como ênfase os desafios, que vão de encontro aos pensamentos de Emery (1964) e Trist (1978), pois entendeu que um trabalho com sentido seria aquele que é desafiante, ou seja, que reconhecem os problemas, mas há chance de resolvê-los.

Tiveram alguns, como E6 que se voltaram para um lado mais emocional, ou seja, para um bem-estar, além de físico, também mental. Ele se preocupa com um ambiente agradável, indo de encontro ao pensamento de Tolfo e Piccinini (2007), pois entende que um trabalho com sentido estaria além de um fator financeiro, e sim voltado a um olhar caracterizado por várias dimensões, que abordam os aspectos pessoais e sociais.

4.2.2.10 Motivo da escolha por trabalhar

Esta categoria surgiu das perguntas norteadoras, baseado na categoria, a priori, sentido do trabalho, com o propósito de entender qual seria o motivo que leva o sujeito a optar pelo trabalho. As respostas encontradas foram baseadas no fator financeiro, no sentido de que há necessidade dele para se obter um sustento, para depois almejar uma satisfação pessoal. Somente um dos entrevistados trouxe a ideia de ser para um bem, físico e mental. Os trechos que abordam sobre esta observação são:

E1: Eu trabalho primeiramente pelo meu sustento, mas também por algo a mais. Trabalho para acrescentar algo na minha vida, para auxiliar a sociedade por meio da minha força de trabalho. Mesmo que seja pouca a contribuição, é de grande valia.

E2: Questão financeira, obviamente. Eu acho que o trabalho dignifica o homem. A ocupação de se sentir útil me dá uma satisfação interna. E se eu fosse colocar numa balança entre o trabalho e o salário, seria exercer a atividade que eu gosto, e eu sou muito satisfeito com o trabalho que eu exerço.

E3: Porque eu preciso do meu sustento. Para me manter. Eu sou sozinha. O meu salário é a minha única fonte de renda. A gente tem, além de tudo, uma vida, que tem contas mensais para você, né. Sobreviver, você tem que trabalhar. Por outro lado, eu acho que uma vida ociosa é uma vida inútil. Eu me sinto bem trabalhando. Tô contribuindo, né!

E4: Pro meu sustento e principalmente para o meu filho.

E5: Pelas necessidades que a gente tem para suprir rsrs, porém acho que existem outras motivações. A gente trabalha para se sentir útil, pra se sentir ativo, produzir, para contribuir, acho que no fundo no

fundo é o que me motiva. É claro que temos várias necessidades materiais, mas acho que se sentir útil, produtivo, é o que leva de fato ao trabalho.

E6: Primeiramente, para o meu bem-estar físico e psicológico. Era o que eu escolhi, né? Que eu não fiz curso de técnico. Eu queria ser enfermeira desde sempre. Então, eu terminei de estar, fiz faculdade, esse era o meu planejamento. Eu fiz faculdade e foi essa a minha meta que eu tracei e pronto. Era não, é a minha meta para o meu bem-estar físico e mental.

E7: Para me sustentar. Para que eu tenha um sentido na minha vida, né? Apesar que nesse momento estou até pensando em mudar de profissão.

E8: A estabilidade financeira por enquanto me faz diferença sim. De fato, a estabilidade faz diferença. No momento, faz. Em um futuro não muito distante, ela não mais existirá.

Percebe-se que o discurso de E1, E2, E3, E4, E5, E7 e E8 vão de encontro aos pensamentos de Ribeiro e Mancebo (2013), quando o fator financeiro é o centro de interesse, primeiramente, pois acreditam que é ele quem lhes dá o seu sustento, acrescentando depois a satisfação pessoal, com o auxílio a comunidade, por meio da sua força de trabalho. É por meio dele que há uma realização, que faz com que ele veja algum sentido na vida.

O que se nota também é que houve uma incongruência em relação ao pensamento de Faria (2015), pois consideravam um trabalho com sentido sendo aquele além do fator financeiro. Nesta nova categoria, ele já aparece como primeiro quesito, sendo o pensar coletivo, ou seja, a ajuda, colocada em segundo plano, pois para ajudar alguém eu preciso me sentir realizado financeiramente. O que se pode inferir então é que mesmo que o trabalho não tenha um sentido, o financeiro será o primeiro quesito que consideram importante, quando o assunto se refere ao motivo de trabalharem.

E1 e E5 trouxeram que além da necessidade de suprir, o motivo de estar trabalhando seria para se sentir útil, que confirma a teoria de Pereira e Tolfo (2016), quando sente que o seu trabalho contribui em algo, ou seja, que não será deixado em um canto, ou seja, que será valorizado por quem precisa.

Já E6 sempre quis ser enfermeira e foi o que a motivou a trabalhar na área que queria, ou seja, ela criou uma identificação com a profissão e a tarefa que desempenharia, o que confirma a teoria de Pereira e Tolfo (2016).

4.2.2.11 O trabalho para mim

Esta categoria surgiu das perguntas norteadoras, da categoria a priori, sentido do trabalho, com o propósito de depois que houve um entendimento do que consideravam um trabalho com sentido e o motivo então que os leva a trabalhar, refletiu-se sobre a importância de entender qual seria então o sentido que o trabalho teria para eles, na condição de enfermeiros e técnicos em enfermagem, na posição de servidores municipais. Os resultados encontrados foram em relação a se sentirem úteis, quando ajudam alguém, o fato de contribuírem com algo e que seria uma ocupação de tempo positiva.

E1: O conteúdo da minha atividade me traz um sentido bom. O que eu faço contribui para que algo chegue até a sociedade. Esse é o sentido pra mim. É o quanto eu contribuo para a sociedade.

E2: Faz a gente se sentir parte do todo, tentar melhorar a sociedade, tentar melhorar esse país para os nossos filhos.

E3: O de me sentir útil mesmo. De ocupar o meu tempo fazendo alguma coisa que eu possa contribuir para a sociedade com o meu trabalho mesmo.

E4: De se sentir útil.

E5: Pelas necessidades que a gente tem para suprir rsrs porém acho que existem outras motivações. A gente trabalha para se sentir útil, pra se sentir ativo, produzir, para contribuir, acho que no fundo, no fundo, é o que me motiva. É claro que temos várias necessidades materiais, mas acho que se sentir, útil, produtivo, é o que leva de fato ao trabalho.

E6: Olha, eu vejo que o trabalho é muito importante. Tira você de um ócio, com certeza. Lhe dá dignidade para viver o dia a dia.

E7: Trabalho faz parte da vida, né? Todos nós precisamos trabalhar. Tem o sentido de eu me sentir útil, apesar de no momento não ser mais assim. O sentido que ele tem para mim é de martírio, do tipo: prefiro ficar em casa. Não quero trabalhar e sofrer o que eu já sofri. Tenho medo de sofrer tudo novamente. Até porque a pessoa tá lá, né?

E8: A estabilidade financeira por enquanto me faz diferença sim. De fato, a estabilidade faz diferença. No momento faz. Em um futuro não muito distante, ela não mais existirá.

O fato de um sentido estar mais voltado a algo individual e o significado a um coletivo se refere aos pensamentos de Tolfo e Piccinini (2007), sendo congruente aos discursos de E1, E2, E3, E4, E5 e E7, quando abordam sobre o trabalho ter sentido, fazendo-os se sentirem úteis na comunidade, pois a tarefa que realizam faz com que eles possam contribuir na sociedade. Quando E1 aborda sobre o conteúdo da atividade que realiza volta-se a uma questão de que quando executa uma

atividade, ela estaria em um plano individual, e quando ele promove mudanças na comunidade, representaria o significado que o trabalho tem para quem se beneficia. E baseado nos significados coletivos que o seu trabalho promove é que ele apreende o seu sentido do trabalho. Não somente E1, como E2, E3, E4, E5 e E7.

Já E5 verbalizou a palavra motivação, que estaria voltada a se sentir ativo, no sentido de estar produzindo algo. Este discurso se volta ao pensamento de Bendassoli (2007), pois, neste caso, ele sente-se motivado, quando vê que produz algo, que o seu trabalho tem um valor, o que o faz melhor engajar-se. Já na visão de Lima et al. (2014), seria o bem-estar que ele sente quando exerce a sua função e quando vê que o seu trabalho vai além de uma necessidade material se motiva, já que conseguiu levar um impacto positivo a alguém mais além dele.

E6 já tem uma visão voltada à questão de que este trabalho lhe tirou da ociosidade, dando-lhe a dignidade de viver o dia a dia. Neste caso, percebe-se o seu discurso mais voltado aos pensamentos de Antunes (2005), pois percebe que quando o trabalho lhe tirou de uma posição de ociosidade, ele saiu de uma inércia para alguém que pode realizar algo, ou seja, executar uma tarefa, o que fará com que se sinta realizado perante tal ação.

E7 já trouxe o seu sofrimento e a sua vontade de não estar no ambiente laboral, em função do episódio de assédio, pois relaciona o trabalho ao sofrimento, e por isso evita estar neste ambiente, preferindo outros, onde não haja a existência dele. O discurso de E7 se mostra congruente a Bendassoli (2007), mas em sentido oposto a E5, pois, neste caso, a motivação não ocorreu, e isso faz com que não haja um engajamento em relação à tarefa que executa, mas, sim, a vontade de estar fora dela. Até porque a visão que teve após o episódio de assédio e o fato de estar exposto ao assediador diariamente faz com que haja desejo de evitar o sofrimento novamente. Também vai ao encontro de Dejourns (1992), pois E5 criou também um sentido, mais voltado para o lado negativo, já que quando tem que ir ao trabalho vê como algo sacrificante, já que não se sente realizado, ou seja, o trabalho perdeu o sentido para ele.

4.2.2.12 Um trabalho sem sentido

Esta categoria surgiu da necessidade de compreender melhor sobre a perda do sentido do trabalho para os entrevistados, em relação a como entendem um trabalho sem sentido. Os resultados encontrados foram voltados aos mandos e desmandos dos chefes, sem nenhum propósito, um trabalho que não agrega e não contribui em nada para a sociedade. Eis os trechos que revelam esta premissa:

E1: É um trabalho que é realizado e não faz a diferença na entrega para geral. Ou seja, um trabalho que é mandado e desmandado pela chefia, sem agregar valor no produto final.

E2: Sem sentido é aquele trabalho que não produz nada, aquilo que não agrega valores e melhorias para a sociedade, aquele que não há utilidade. E às vezes eu me sinto assim.

E3: Ah! Seria um trabalho que você faz por fazer. Que não te traz nem gratificação monetária e menos ainda pessoal, assim, né, no sentido de você não gostar do que faz. Um trabalho sem sentido.

E4: É você levantar porque você precisa ganhar dinheiro no final do mês, não se sente valorizada.

E5: É um trabalho sem objetivo, sem você pensar em nada concreto lá na frente. Só fazer o seu. A gente sempre procura desenvolver isso na nossa equipe. Que a gente tenha em mente que aquilo que a gente está executando em algum momento irá contribuir para o resultado final. Vai estar lá a parcela que nós executamos.

E6: É não ter estímulo para trabalhar. É sair de casa entristecida, é não ter retorno daquilo que você faz, é olhar no espelho e não ver aquilo que você realizou ser concretizado. Então isso.

E7: Um trabalho que você faz sem ter sentido. Quando você acorda e pensa: por que eu estou fazendo isso? Aquele que você só pensa no dinheiro no final do mês, aquele que você conta os dias para chegar o fim do mês. Desmotivante, né?

E8: Você gasta tempo e energia e você não tem nenhum retorno

De acordo com os trechos analisados, percebe-se que todos os entrevistados têm sapiência sobre o que é não encontrar um sentido no ambiente laboral, pois, de acordo com os trechos dos discursos, essa realidade se mostra evidente. Foram encontrados conteúdos sobre não haver estímulo para realizar tal tarefa, alguém que acorda sem propósito, que mesmo que haja compensação monetária, não vê sentido de estar naquele ambiente, já que não agregaria em nada pessoal.

Percebe-se, também, na visão de Oliveira et. al. (2012), que um trabalho sem sentido para os entrevistados estaria de acordo com as três dimensões: a organizacional, com o discurso de E1, quando aborda sobre o fato de realizar uma tarefa baseada nos mandos e desmandos de um superior; na social, abordadas por

E2 e E5, quando se referem a um trabalho que não se vê retorno na sociedade; e a pessoal, encontradas por E3, E4, E6, E7 e E8, no quesito de sentir-se desvalorizado, que não há capacidade em se desenvolver, há um comportamento de alienação, pois não se sabe o porquê estaria se realizando aquela atividade, verbalizado por E8, no sentido de gastar tempo e energia, sem nenhum propósito aparente, trazendo E6 a falta de estímulo, já que não se vê resultado.

E2 trouxe, no seu discurso, ideias de que muitas vezes sente que o seu trabalho não tem muito sentido, indo de encontro aos pensamentos de Morin (2001), pois não se sente engajado nas atividades que executa, já que não lhe agrega valores e nem ele vê melhorias. O interessante aqui é que foi perguntado o que seria um trabalho sem sentido e E2 já levou para o lado pessoal, ou seja, o que ele realmente sente no trabalho, mostrando que não vê sentido no trabalho que executa, tendo uma incongruência com a próxima categoria, em que responde sentir-se bem na função que executa.

4.2.2.13 O sentido na função que ocupa

Esta categoria surgiu da necessidade de entender qual o sentido que o trabalho tinha para eles, se houve modificação depois do ato de assédio realizado. Com exceção de E6, que se vê sobregarregada, as respostas encontradas foram todas voltadas ao fato de se sentirem bem em relação à função que realizam, mesmo sofrendo atos de assédio, nota-se que a vontade de trabalhar e ajudar a comunidade passa a ser maior que o ato em si. Apesar de terem sido afetados psíquica e fisicamente, a motivação de trabalhar não foi perdida, já que se sentem importantes na função que ocupam, além de ajudarem à comunidade. Em contrapartida, nota-se que não estão satisfeitos com a falta de estrutura e nem com as pessoas que lá trabalham, já que não encontram o apoio de que necessitam.

E1: Eu me sinto bem na minha função quando penso somente nela, pois vejo que realizo o meu trabalho de um modo muito organizado e com responsabilidade, com uma qualidade boa e ainda às vezes faço além do que esperam de mim. Mas quando eu penso na estrutura como um todo, eu me incomodo, porque percebo que nem todos agem assim e sei que não é responsabilidade minha que eles ajam de outras formas. Cada um tem seu ritmo e tal. Então, eu comecei a me fechar dentro da minha atividade e não sofrer por isso.

E2: Me sinto muito bem. Eu adoro trabalhar em prol da comunidade. E me sinto feliz de o meu trabalho auxiliar na saúde da população.

E3: Eu me sinto importante, porque eu me dou esse valor. Quem me valoriza sou eu mesma, porque no sentido dos demais, não me sinto valorizada.

E4: Eu me sinto importante. Me sinto bem e realizada.

E5: Toda a dificuldade, os problemas que a gente enfrenta, eu me sinto satisfeito daquilo que eu faço. Eu procuro desempenhar da melhor forma possível. É claro que a gente tem uma série de problemas externos, a questão da função, que acabam impactando na execução no trabalho, mas, assim, sempre fazer o melhor, dentro dessa perspectiva, eu me considero satisfeito.

E6: Sobrecarregada. Basicamente isso.

E7: Me sinto importante, útil para a comunidade. Até porque sou nova lá. Tenho dois anos só como empregada pública. Estou ainda em estágio probatório. Aí já viu. A gestora adora me ameaçar. Que eu tenho que cuidar com a avaliação. Que é melhor eu andar na linha.

E8: Olha, eu tenho importância sim. Até porque se eu faltar, os enfermeiros ficam tudo perdido. Não sabe o que fazer. Aí tem que chamar um profissional da outra unidade para atender, mas não é a mesma coisa. Não se tem empatia, né? Aí começam os problemas.

Os relatos vão ao encontro de Oliveira e Oliveira (2012), quando aborda que há um significado para os entrevistados E1, E2, E3, E4, E5, E7 e E8, quando laboram, pois sentem que a tarefa que executam possui extrema importância na organização, já que ajudam a comunidade, veem que a sua função faz parte do processo de atendimento e que, sem eles, não haveria o mesmo resultado. Ou seja, veem que se faltarem, haverá consequências negativas na qualidade do atendimento, assim como explanou E8, mencionando até que quando não comparece tem de chamar um outro profissional de outra unidade, mas que não era a mesma coisa, pois ela tinha uma função importante na unidade e ninguém seria capaz de substituí-la, adequadamente. Por meio desse discurso, parece que E8 encontrou o seu significado para ir ao trabalho, diariamente.

Percebe-se também que a motivação representa um elemento influenciador na busca pelo sentido do trabalho, para os entrevistados E2 e E3, estando relacionada ao discurso de Hackman e Oldham (1975), em partes, pois de acordo com os três estados psicológicos que podem influenciar o trabalhador, o que mais se destaca foi a identidade que criam com o trabalho, juntamente com o significado que o trabalho exerce nesses indivíduos. Houve uma contrariedade na diversidade de tarefas, pois como é serviço público, as tarefas são sempre as mesmas, não permitindo que utilizem das competências. E apesar de realizarem outras funções,

não são habilitados para tal tarefa, o que prejudica, ao invés de auxiliar em um bom atendimento.

Talvez o fato de E6 se sentir sobregarregada se refere à função que exerce, que seria a de coordenação, pois não realiza somente essa função, como também outras que não se relacionam à enfermagem. Ou seja, há um desvio de função, devido à falta de funcionários, o que faz com que ela tenha que realizar as funções de outros que não estão presentes, a fim de estabelecer qualidade e presteza no atendimento.

E7 se encontra em estágio probatório, ou seja, não possui ainda estabilidade e sente que está sendo ameaçada constantemente pelo seu superior, na questão de ser mal classificada na avaliação de desempenho, o que vem de encontro com a literatura de Santiago (2003), pois é nesta fase que pode haver episódios de assédio, que foi o que justamente aconteceu e vem acontecendo com E7.

4.2.2.14 Serviço público

Esta categoria a priori representa a base para as outras categorias emergentes, tendo respostas como um serviço voltado à comunidade, quase que unânime, com uns apresentando uma definição mais simples, trazendo como enfoque o pensamento errôneo do que viria a ser um serviço público. As respostas encontradas se basearam no fato de ser uma atividade que lida com o público. Seria onde ocorre uma interface entre indivíduo e sociedade. Os trechos que trazem esta realidade foram:

E1: É a representação do estado por intermédio do servidor. É a interface com a sociedade que o servidor faz.

E2: Serviço prestado ao povo, em geral, por um servidor público, por alguém que está ali para servir à sociedade.

E3: Servir à comunidade, né. É. Eu acho que é isso.

E4: É. Já diz público, né? Você servir à população que não paga. Ela paga imposto porque acham que estão pagando o nosso salário. Pra mim é o serviço público.

E5: As pessoas não entendem muito do serviço público, têm um pensamento equivocado. Minha esposa não entende quando chego tarde do trabalho, fazendo horas extras. E fica mais surpresa ainda, quando digo que não foi pedido pelo gestor, mas a princípio pela necessidade do serviço. Claro que não é uma coisa que acontece sempre, mas havendo a necessidade, quando há demanda.

As vezes ela tem aquela ideia que muitas pessoas têm, que servidor não gosta de trabalhar, que faz quando querem e do jeito que querem.

E6: É um serviço que a gente tenta, na medida do possível, servir à comunidade, né? Às vezes com perfeição, às vezes, não. É um serviço que a gente presta por qualidade.

E7: Serviço público seria um serviço destinado à população, à comunidade. Ah! Seria um serviço para beneficiar quem precisa, né? Quem não tem condições de pagar um serviço particular procura a gente, né? E acham que estão pagando o nosso salário e precisam ser atendidos.

E8: O próprio nome diz, né? É um serviço que serve à comunidade.

De acordo com os relatos, percebeu-se que todos os entrevistados vem em congruência com o pensamento de Mello (2015), pois entenderam o serviço público como sendo aquele voltado à população, que tem o propósito de cobrir as suas necessidades, através do trabalho de profissionais destinados a esta função.

O discurso de E4 e E7 também se mostra interessante, pois parece trazer indignação no fato de a população não pagar pelo serviço e ainda reclamar da ineficiência. Este discurso corrobora muito com o pensamento de Ribeiro e Mancebo (2013), pois o discurso popular do serviço público é que ele é lento e ineficiente por culpa dos funcionários, mas pelo discurso dos entrevistados há muito mais que uma simples organização, existem regras que não podem ser mexidas e que podem atrapalhar o desenvolvimento do serviço público.

Aqui entra em destaque E5, pois o seu discurso trouxe uma questão importante: o fato de as pessoas não entenderem muito sobre o serviço público, pois pensam equivocadamente em relação ao servidor fazer horas extras, devido a demanda de trabalho e imposição do superior. O problema é que o fator trabalho vem afetando a relação marital de E5, já que a esposa não entende que ele trabalha como qualquer um outro trabalhador privado. Ela pensa que ele faz corpo mole, como todo servidor, e como não dá tempo para terminar as tarefas, tem de realizar serviços extra, sendo este discurso correlato ao pensamento de Ribeiro e Mancebo (2013).

4.2.2.15 Problemas no serviço público

Essa categoria surgiu devido a um questionamento em relação a contraposição do fato de saber sobre o que mais gostavam no seu trabalho, a fim de

entender que se verbalizassem sobre o que não gostavam, poderia aparecer, indiretamente, os problemas dentro do serviço público.

Percebeu-se que as respostas estavam mais voltadas aos problemas existentes no serviço público, como falta de integração, poucos funcionários, desvio de função, o que proporcionaria um trabalho de baixa qualidade e rendimento dos servidores, culminando em um atendimento deficitário à população. Os trechos das entrevistas que elencam essa realidade são:

E1: Eu adoro a minha atividade, amo mesmo. Mas o que não gosto são os processos que não funcionam por causa de outras pessoas, sabe? A falta de integração dos colegas incomoda.

E2: Com certeza as pessoas que trabalham lá. É tudo um disse me disse. As pessoas querem pisar umas nas outras. É um jogo de interesses lá dentro. Interesse pelo poder. Todos querem as funções gratificadas e lutam por isso.

E3: Tem o RH bem defasado, poucos funcionários, em que cada um assume mais de 1 setor e acaba ficando doente, em consequência do excesso de trabalho, em consequência do excesso de responsabilidade, do excesso de cobrança, porque tem uma meta a ser cumprida

E4: Eu acho que não é o cargo, mas sim o RH. O problema está na quantidade de pessoas, que deveria aumentar, para proporcionar um serviço de qualidade melhor, para a própria população.

E5: As pessoas são às vezes colocadas em funções que não têm assim aptidão pra aquilo. Às vezes não foi perguntado se aquilo era o que de fato ele tinha o desejo de fazer ou alguma afinidade. Percebo que precisaria de uma qualificação melhor.

E6: Então eu acho que a enfermeira não deve ser Bombril. Ela tem que prestar atendimento para o que ela foi incumbida para. Pra mim seria de bom tamanho se eu fosse somente enfermeira. Agora sou enfermeira, sou gestora, sou psicóloga, sou médica, sou gestora. Eu não realizo somente a minha função, e isso me traz sobrecarga.

E7: Não há funcionário suficiente. Não tem concurso. Aí sobrecarrega a todos. Eu faço várias funções lá dentro.

E8: Já tive muitas situações humilhantes e não consigo me sentir bem dentro desse ambiente. O problema são as pessoas, a alta demanda. Não dá para atender todos da mesma forma e com qualidade.

De acordo com o discurso dos entrevistados, percebe-se que vai muito ao encontro da literatura de Ribeiro e Mancebo (2013), pois percebe-se que os 8 entrevistados estão desmotivados com os seus trabalhos, devido à falta de condições ambientais, e que de acordo com Batalha (2009), as tarefas são mal distribuídas, fazendo com que uns realizem a função de outros, assim como ocorre com E4, que traz a necessidade de haver mais pessoas trabalhando no setor. Por meio desse discurso percebe-se que há um cansaço desse trabalhador, uma vez que realiza o trabalho de mais funcionários. Já E3, E4, E5 abordaram sobre essa

realidade, enfatizando o problema do RH defasado. E7 corroborou sobre a falta de concurso e que por isso realiza várias funções além da dela. E6 complementa E7 abordando sobre as funções que realiza, sendo que em todas elas há a necessidade de ser graduado para tal função, o que representa um grave problema.

E1 e E2 abordaram mais sobre a condição dos colegas de trabalho, que muitas vezes não ajudam para que ele seja eficiente e de qualidade, já que não há integração dos setores, apenas dos enfermeiros com os técnicos de enfermagem, o que inviabiliza melhor comunicação nas unidades de saúde.

4.2.2.16 Motivo de ter escolhido o serviço público

Esta categoria surgiu da necessidade de se aprofundar mais em relação não só ao conhecimento do servidor em relação ao serviço público, mas como também o motivo da escolha em ser servidor, pois na categoria anterior percebe-se que este tipo de trabalho apresenta muitos problemas, diferente de uma ideia inicial de que ser servidor público seria um sonho realizado, pois trabalha-se pouco e ganha-se muito, ainda sendo um salário estável.

E1: Sabe aquela ideia que vendem pra nós? Uma série de mitos que o serviço público vendia pra mim. Que servidor ganha bem, estabilidade é bom. A atração pela ideia foi a de aliar a estabilidade a uma atividade que trouxesse essa ideia de permanência, sem você precisar se matar demais atrás de uma coisa.

E2: Pela estabilidade e fazer exatamente o que amo, que seria o cuidado da saúde para com a população.

E3: Eu já tinha passado longe dos 40, e então eu escolhi o serviço público por essa facilidade, de poder entrar, prestar o concurso público, e entrar sem essa discriminação que a gente encontra na maioria do setor privado.

E4: Na verdade, eu não escolhi. Na verdade... foram oportunidades que foram surgindo e eu fiz o concurso e passei e fui assumir a vaga.

E5: Primeiro pela estabilidade, né? Com certeza. Depois porque posso fazer algo pela comunidade carente, o que me dá uma satisfação enorme.

E6: Na época, por estabilidade. Eu prestei o concurso antes de terminar a faculdade. Não pensei que iria passar, mas passei. Então eu fiquei muito pouco tempo no serviço privado e logo na sequência eu entrei para a prefeitura.

E7: Se eu te disser que não foi estabilidade, eu estaria mentindo e muito. Eu estava sem emprego e surgiu esse concurso, que resolvi fazer e passei, por surpresa minha. Até porque não estudei muito. Achei a prova fácil até.

E8: O único sentido era que eu estava com quase 30 anos de idade e estava ganhando pouco como funcionário de hospitais particulares. Então, como eu precisava prover minha existência, era o que tinha para fazer naquele momento.

Os discursos vão muito ao encontro com os pensamentos de Ribeiro e Mancebo (2013), pois percebe-se que o fator estabilidade esteve presente na escolha de quase todos desses servidores, tendo como destaque o E1, que optou pela estabilidade desde o início, mas que com o tempo percebeu que este fator não tinha mais tanta importância, sendo este um dos mitos das pessoas sobre o serviço público. Além disso, a estabilidade também teria relação com o fator idade, já que o fato de não precisar procurar um emprego nesta idade evitaria a discriminação de um emprego subalterno, no setor privado e, por último, a questão de poder ajudar a comunidade carente, como relataram E4 e E5. A exceção se encontrou com o E2, que viu como uma oportunidade, não trazendo a estabilidade como motivo do ingresso.

Além disso, se mostra congruente a Tavares (2003), no discurso de E7 quando relatou “se eu te disser que não foi estabilidade eu estaria mentindo e muito”. Nesta fala há muito mais que uma simples afirmação, pois o entrevistado menciona a respeito da sua escolha, pelo fato de possuir uma função estável, não se importando muito com a função que realiza. Somente E5 é que fez o concurso por desejo de poder atender à comunidade, ajudando-a. Por esse motivo é que nota-se que uma das primeiras escolhas para o serviço público seria devido à estabilidade, apesar de no popular acreditarem que seria mais pelo trabalho do que pelo dinheiro.

4.2.2.17 Desafios no serviço público

Esta categoria emergiu do questionamento em relação ao que os servidores não gostam no seu ambiente de trabalho, trazendo então as respostas apresentadas nas duas categorias anteriores, havendo então a necessidade de entender mais sobre os problemas enfrentados diariamente e os desafios é que emergiu essa categoria. Os trechos a seguir evidenciam esta realidade, sendo eles:

E1: Todos os dias. Estar lá, estar presente e receber ataques dos colegas de uma forma ou outra. Outro desafio é não termos treinamento e tenho que assumir responsabilidades que não fui preparado. Todas as atividades que eu realizei, eu usei do meu conhecimento.

E2: O desafio de ter material disponível para trabalho, de todos serem atendidos bem e no tempo, pois muitos morrem nas filas, e é triste ver isso acontecer.

E3: Uma delas é trabalhar às vezes sozinha num setor que está sobrecarregado. Outra é que é sempre a nossa cara para bater. É sempre um desafio todos os dias você não ter um medicamento na farmácia, quando um paciente precisa, é você ter uma fila enorme esperando por consulta e o médico avisar que não vem.

E4: Todos os dias. O desafio de atender os pacientes, né? rrsr você não sabe o que espera por você, né. A alta demanda é um grande desafio. E cada pessoa é uma pessoa né. Falo tanto de comportamento como de gravidade da situação.

E5: De ter material para atender a alta demanda, de conseguir atender as pessoas, de evitar que alguém morra na fila, sem ter sido atendido, de ter uma morte digna. É um absurdo ver essas cenas e ninguém faz nada.

E6: Todos os dias. Um deles é sair de casa para trabalhar, sem saber o que está te esperando. Se vai ter médico ou não, se vai ter funcionário ou não, e isso só de você acordar e não saber o que pode esperar, mesmo tendo planejamento de tudo mensal, tudo, colocado no papel, aquilo que você planejou muitas vezes não acontece.

E7: O de atender a todos com qualidade e rapidez, o de não saber quem irei atender, qual a gravidade, desafio de não irritar a minha gestora, que nunca acontece... me desmotiva às vezes.

E8: O principal deles é de não me irritar no dia. De atender a população, de não ter muitos casos graves e que não morra ninguém. É muito triste, quando perdemos um paciente, né? Me desconcerto inteiro.

Além do fator estabilidade, há também os problemas que envolvem estar no serviço público, como a falta de treinamento dos servidores, o material insuficiente para atendimento, o desafio de atender toda a demanda com rapidez e qualidade, o baixo número de funcionários. São eles é que fazem com que demonstre a ineficiência no serviço público, segundo o relato dos entrevistados.

De acordo com os relatos, percebe-se que vai ao encontro com a posição de Ribeiro e Mancebo (2013), quando E2 e E6 trazem no ser discurso ideias sobre a falta de material disponível para atender a alta demanda, sendo então considerado um desafio para atender os pacientes com rapidez e qualidade, posição esta adotada por E3, E4, E5, E7 e E8. Como o serviço público é visto como ineficiente, esses entrevistados acreditam que esse seria o melhor desafio a ser conquistado, para que a visão pública se modifique, até porque, segundo E6, o que se planeja muitas vezes não acontece, pois sempre pode haver modificações, como falta de médicos, ausência de material, ou seja, situações inesperadas que fazem com que o planejamento mude instantaneamente. Este tipo de burocracia advinda do serviço público acaba por desmotivar os servidores, assim como no relato de E7.

O pensamento de E1 vai ao encontro da literatura de Rodrigues e Alltonen, (2013), quando traz a questão de não haver treinamento nos setores, fazendo com que os servidores tenham de agir por conta própria, quando os problemas acontecem, sem mesmo saberem se estão agindo certo ou errado, abrindo espaço para os conflitos e tensões. Com isso, o desempenho da equipe se torna cada vez mais baixo, como no caso dos enfermeiros, que seria lutar pela vida dos pacientes, mas como muitas vezes o serviço se mostra precário, muitas mortes ocorrem, sem às vezes nem terem sido atendidos, como relata E8.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a realização dessa pesquisa, algumas inferências puderam ser realizadas.

Em relação à pergunta de pesquisa: **Qual o sentido do trabalho para o servidor público municipal, enfermeiro e técnico em enfermagem, que sofreram assédio moral, na cidade de Curitiba, no período de 2013 a 2018** percebeu-se que o sentido do trabalho para os entrevistados mudou, em relação ao que era antes, do ato de serem assediados, pois antes existia uma significância voltada aos desafios da profissão, à estabilidade financeira, ao propósito de ajudar os pacientes e de ser útil, sendo este considerado mais positivo. Conforme as respostas dos entrevistados, o assédio moral sofrido por eles acarretou consequências relacionadas a efeitos tanto físicos como emocionais, trazendo um sentido mais negativo. Os físicos estariam voltados a dores de cabeça, esofagites, dores nas costas, devido a tensões causadas no ambiente de trabalho. Já as emocionais se relacionam à depressão, isolamento, tristeza, apatia e raiva, ou seja, quando ingressaram no serviço público haviam sonhos a serem conquistados, e devido a esses episódios de assédio, aos poucos, o trabalho foi tendo um sentido diferente, para os servidores municipais, enfermeiros e técnicos de enfermagem, em Curitiba. Além disso, percebeu-se que houve uma mudança entre o trabalho prescrito e o realizável, já que a prescrição não envolve as situações ocorridas durante uma tarefa, e o realizável se relaciona aos fatores que auxiliam ou interferem no executar de uma tarefa, sendo o assédio um desses influenciadores, pois modificou o modo de trabalhar dos servidores pesquisados.

Apesar de os servidores ainda gostarem da função que exercem dentro das unidades de saúde de Curitiba, muitos já modificaram o sentido do trabalho, ou seja, não veem mais o mesmo propósito de estar no ambiente público, já que sofreram assédio e vem constantemente sofrendo, tendo vontade até mesmo de sair daquele ambiente que consideram humilhante.

Além disso, infere-se que os servidores que denunciaram e levaram o processo adiante ainda esperam na justiça pelo veredito, tendo receio de ser

indeferida a ação, dando vitória para a oposição, no caso o assediador, tendo ainda que pagar as custas do processo.

Percebeu-se que o tipo de assédio que mais se manifestou nesses servidores foi o vertical descendente, pelo fato de sempre haver um que é submisso a um superior, mas também houve o vertical descendente, em que perdurou o ascendente. Percebeu-se, também, que o assédio com enfermeiros e técnicos de enfermagem, apesar de terem aberto sindicâncias ou processos administrativos, ainda perdura diariamente.

Todos os entrevistados relataram que depois do assédio ficaram doentes e com medo de irem trabalhar, mas somente um deles foi afastado, sendo que os outros ainda permanecem trabalhando.

Percebeu-se, também, segundo a literatura pesquisada, que esse assunto ainda representa um tabu, e muitos artigos científicos trouxeram a pouca participação desse público nas entrevistas e processos de *survey*, não tendo generalização de resultados, o que também ocorreu nesta dissertação.

Pode-se notar que o medo da denúncia ainda ocorre, e que por mais que haja cartilhas e palestras, o difícil se torna lidar com tantas reclamações, quando há vontade de denunciar, mas como muitas vezes não existem provas contundentes, faz que o assediado passe então a ter a decisão de não entrar com um processo judicial, tendo como escolha ser assediado no seu ambiente de trabalho.

O assunto do assédio ainda traz constrangimentos para quem o sofre, devido ao medo das retaliações dos assediadores. De acordo com as entrevistas, pode-se perceber que muitos ainda têm receio de perder a causa na justiça e ainda sofrerem humilhações do seu superior, pois muitos deles ainda não se afastaram dele, já que no serviço público a demissão se mostra quase que nula.

Em relação ao sentido do trabalho, percebeu-se que os entrevistados modificaram o sentido, pois apesar das dificuldades encontradas no serviço, como falta de material, de mais funcionários, por meio da abertura de concursos, a maioria se vê satisfeita na função que ocupa. Mesmo assim, o sentido positivo de antes, não se encontra mais nestes entrevistados, tendo buscado então outras compensações para estarem ali naquele ambiente.

No que se refere ao setor ocupacional, na prefeitura municipal, percebeu-se que apesar de esse assunto estar sendo trabalhado nos programas Gênero e Raça, os servidores atendentes dessa ação ainda demonstraram ter poucas informações perante o tema em questão, no que se refere ao atendimento dos servidores municipais. Houve também a percepção do ínfimo número de sindicâncias e processos administrativos, perante a grande demanda de procura para a obtenção de informação em relação a judicializar o assédio que estão sofrendo ou sofreram no ambiente público.

A limitação desse estudo se baseou somente na área da saúde, com enfermeiros e técnicos em enfermagem, embora segundo dados da procuradoria municipal, as áreas escolar e jurídica também são categorias que demandam seus direitos na justiça por assédio moral. O que se percebeu também na realização dessa dissertação é de que foi muito difícil de conseguir que todos os 10, que foram indicados, participassem, o que houve impossibilidade da generalização de resultados, devido ao medo de retaliações perante a participação na pesquisa, sendo somente 8 que participaram.

Os sindicatos, apesar de existirem, ainda não têm muita força ativa no combate ao ato de assédio, notando também o despreparo dos atendentes para com as vítimas, fazendo com que percam o interesse de denunciar.

Para a pesquisadora, foi de grande valia esta dissertação, pois pôde-se conhecer melhor sobre o serviço público, tirar alguns mitos existentes em relação à ineficiência do trabalho do servidor, percebendo que há muito mais que conflitos dentro dessas unidades, há falta de concursados, o que faz com que os servidores realizem diversas funções, ou seja, havendo um desvio de função e realização de horas extras.

Enfim, além também da falta de estrutura de pessoal, também ocorre com a material, que às vezes acarreta demora no atendimento. Ademais, pode-se conhecer, por meio do relato dos servidores, o assédio moral que ocorre nessas unidades, já que desmistifica o fato de que ser servidor público é ganhar bem e conquistar sonhos. Muito pelo contrário, há sofrimento e tristeza, esses ocultos atrás de repartições, mesas e sorrisos, muitas das vezes sofredor, mas que irão interferir e muito na qualidade e rapidez do serviço.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Maria Rita Manzarra Garcia de. **Assédio moral: problema antigo, interesse recente.** Teresina, 2008. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/80548/2008_aguiar_mari_aassedio_moral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 15/05/2019.

ALBUQUERQUE, Elisabeth Maciel de. **Avaliação da técnica de amostragem “Respondent-driven Sampling” na estimação de prevalências de Doenças Transmissíveis em populações organizadas em redes complexas.** Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca – ENSP; Rio de Janeiro: Ministério da Saúde–Fiocruz, 2009. Dissertação de Mestrado. Disponível em: <<https://bvssp.icict.fiocruz.br/pdf/Albuquerqueemm.pdf>>. Acesso em 15/05/2019.

ALVES, Zelia Maria Mendes; SILVA, Maria Helena. **Análise qualitativa de dados de entrevista: uma proposta,** 1992. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/n2/07.pdf>>. Acesso em 15/07/2018.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.

ARENAS, Marlene Valério dos Santos. **Assédio moral e saúde no trabalho do servidor público do judiciário:** implicações psicossociais. Porto Alegre, 2013. Disponível em : <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/78677/000900412.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 10/04/2019.

AZEVEDO, Ismael de Souza. Assédio moral em análise: o status quo dos estudos na Administração. **Revista Foco.** v.12, nº1, p.25-44, nov./fev. 2019. Disponível em: <[file:///C:/Users/macedo/Downloads/670-2550-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/670-2550-1-PB%20(2).pdf)>. Acesso em 26/03/2019.

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Assédio Moral: A violência sutil – Análise epidemiológica e psicossocial do trabalho no Brasil.** Tese de Doutorado defendida na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article269>>. Acesso em 23/06/2018.

BARROS, Jéssica Martins de. **Serviço público,** 2010. Disponível em: <<https://mbjessica.jusbrasil.com.br/artigos/187626783/servico-publico>>. Acesso em 27/06/2018.

BENDASSOLI, Pedro Fernando. **Trabalho e identidade em tempos sombrios:** insegurança antológica na experiência atual com o trabalho. São Paulo: Idéias e Letras, 2007.

BOBROFF, Maria Cristina Ceccato; MARTINS, Julia Trevisan. Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. **Revista Bioética**, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/bioet/v21n2/a08v21n2.pdf>>. Acesso em 27/07/2018.

BRASIL. **Constituição**. República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

CAMATA, Rita. **Assedio moral org. Projeto de reforma da Lei nº 8.112, sobre assédio moral**. Disponível em: <http://www.assediomoral.org/spip.php?article83>. Acesso em 27/07/2018.

CANIATO, Angela Maria Pires; LIMA, Eliane da Costa. Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 11, n. 2, pp. 177-192, 2008. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/25779Texto%20do%20artigo298321020120617.pdf>. Acesso em 10/06/2018.

CARDOSO, Sidney Ubirajara; CARVALHO, Ricardo Augusto Alves de. Significações psicossociais sobre o sentido do trabalho e a competitividade em modos de produção contemporâneos. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 8, n. 2, p. 224-240, 2009. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/503-2025-4-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/503-2025-4-PB%20(1).pdf). Acesso em 15/04/2018.

CARNEIRO, Sérgio Antônio Martins. Saúde do trabalhador público: questão para a gestão de pessoas. A experiência na Prefeitura de São Paulo. **Revista do Serviço Público**, 57(1), 23-49, 2006. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/188-666-1-PB.pdf>. Acesso em 06/05/2019.

CARRIERI, Alexandre de Pádua; AGUIAR; Ana Rosa Camilo; DINIZ, Ana Paula Rodrigues. Reflexões sobre o indivíduo desejante e o sofrimento no trabalho: o assédio moral, a violência simbólica e o movimento homossexual: Reflections on the desiring individual and suffering at work: workplace bullying, symbolic violence, and the homosexual movement. **Cad. EBAPE.BR**, v. 11, nº 1, artigo 10, Rio de Janeiro, Mar. 2013. Disponível em: file:///C:/Users/macedo/Downloads/Carrieri_Aguiar_Diniz_2013_Reflexoes-sobre-o-individuo-de_9659.pdf>. Acesso em 15/07/2018.

CÉZAR, Eliene Simões; MARZIALE, Maria Helena Palucci. **Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar, na cidade de Londrina-PR**. Saúde Pública. Rio de Janeiro, 22(1):217-221, jan, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n1/24.pdf>>. Acesso em 18/2019.

CHAVES, Denise Raissa Lobato; SOUZA, Mauricio Rodrigues de. Bullying e preconceito: a atualidade da barbárie. **Revista Brasileira de Educação**, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v23/1809-449X-rbedu-23-e230019.pdf>>. Acesso em 27/07/2018.

CLOT, Yves. **Trabalho e poder de agir**. São Paulo: Fontes, 2010.

CLOT, Yves. **A função psicológica do trabalho**. Petrópolis: Vozes, 2007.

CRAWSHAW, Laura. Workplace bullying? mobbing? harassment? distraction by a thousand definitions. **Consulting Psychology Journal: Practice and Research**, v. 61, n. 3, p. 263-267, 2009. Disponível em: <<http://www.bosswhispering.com/CPJ%20Crawshaw%20Article.pdf>>. Acesso em 10/04/2018.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez; Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

DEMO, Pedro. **Metodologia Científica em Ciências Sociais**. 3ed. São Paulo: Atlas S.A, 1995.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 28ed. São Paulo: Atlas, p. 144, 2015.

DOURADO, Augusto. **A importância do servidor público, seus direitos e deveres**. Artigo publicado no Portal do Servidor do Estado da Bahia, 2011. Disponível em: <<http://www.antigoportalDOServidor.ba.gov.br/noticias/orientacao/importancia-do-servidor-publico-artigo-de-augusto-dourado>>. Acesso em 20/07/2018.

DOURADO, Débora Paschoal; HOLANDA, Luciana Araújo de; SILVA, Michelaine Machado Maciel. **Sobre o sentido do trabalho fora do enclave de mercado**. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 7, n. 2, p. 349-367, 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/5124-10451-1-PB.pdf>. Acesso em: 15/05/2018.

ELGENNENI, Sara Maria de Melo; VERCESI, Cristiane. **Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais**, 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v9n1/v9n1a05.pdf>. Acesso em 27/07/2018.

ENSSLIN, Leonardo; ENSSLIN, Sandra Rolim, PINTO, Hugo de Moraes. **ProKnow-C, Knowledge Development Process–Constructivist: processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI**. Brasil, 2010.

ENSSLIN, Leonardo; ENSSLIN, Sandra Rolim; PINTO, Hugo de Moraes. Processo de Investigação e Análise Bibliométrica: Avaliação da Qualidade dos Serviços Bancários. **RAC**, Rio de Janeiro, v.17, n.3, art.4, pp. 325-349, Maio/Jun. 2013 Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v17n3/a05v17n3.pdf>>. Acesso em 27/07/2018.

ERTURK, Abbas. **Mobbing Behaviour: Victims and the Affected**. **Kuram Ve Uygulamada Egitim Bilimleri**, v. 13, n. 1, p. 169-173, 2013. Disponível em: <<http://oldsite.estp.com.tr/pdf/en/aa810209b9dd09f96cf3e9fdce96580569173.pdf>>. Acesso em 10/05/2018.

FARIA, Eduardo Silva. **Mecanismos de controle e práticas de assédio moral.** Estado, poder e assédio: relações de trabalho na administração pública. Curitiba: Kairós, 2015.

FEDERAL, Senado. **Cartilha de assédio moral e sexual. Programa pró equidade de gênero e raça,** 2011. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/programas/pro-equidade/pdf/cartilha-de-assedio-moral-e-sexual>>. Acesso em 27/06/2018.

FERREIRA, João Batista; MENDES, Ana Magnólia; CALGARO, José Cláudio Caldas. Situações de assédio moral a trabalhadores anistiados políticos de uma empresa pública. **Psicologia em Revista**, v. 12, n. 20, p. 215-233, 2006. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/per/v12n20/v12n20a08.pdf>>. Acesso em 24/06/2018.

FILHO, Jobel Amorim das Virgens. **Assédio moral eletrônico e teleassédio moral: um novo desafio para os operadores do direito do trabalho,** 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23225/assedio-moral-eletronico-e-teleassedio-moral-um-novo-desafio-para-os-operadores-do-direito-do-trabalho>>. Acesso em 20/06/2018.

FREIRE, Paula Ariane. Assédio Moral e Saúde Mental do Trabalhador. Mobbing and the worker's mental health. **Trabalho**, v. 6, n. 2, p. 367-380, 2008. Disponível em : <<http://www.scielo.br/pdf/tes/v6n2/09.pdf>>. Acesso em 23/07/2018.

FREITAS, Maria Ester de. Assédio Moral e Assédio Sexual: faces do poder perverso nas organizações. **RAE - Revista de Administração de Empresas.** São Paulo, v. 41, n. 2, p. 8-19, Abr./Jun. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n2/v41n2a02.pdf>>. Acesso em 12/03/2018.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho.** São Paulo: Cengage Learning, 2008. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpp/v8n15/v8n15a12.pdf>>. Acesso em 12/04/2018.

GALLO, Cíntia Regina. **O assédio moral no trabalho: uma perspectiva sindical,** 2006. Disponível em: <<https://unp.br/wp-content/uploads/2017/03/OASSE%CC%81DIO-MORAL-NO-TRABALHO-NA-PERSPECTIVA-SINDICAL.pdf>>. Acesso em 19/07/2018.

GALPERIN, Bella. Harassment, Bullying and Violence at Work. **International Journal of Manpower**, v. 23, n. 1, p. 108-111, 2002.

GOMES, Darcilene Cláudio.; SILVA, Leonardo Barbosa.; SÓRIA, Sidartha. Condições e relações de trabalho no serviço público: O caso do governo Lula. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 20, n. 42, p. 167, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rsocp/v20n42/12.pdf>>. Acesso em 25/06/2018

GONZÁLEZ REY, Fernando. **Saúde, cultura e subjetividade:** ruma referência interdisciplinar. 1ed. Brasília: UniCEUB, v. 1, p. 9-33,2015.

GONZÁLEZ REY, Fernando. **Sujeito e subjetividade**: uma aproximação histórico-cultural. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho**. São Paulo: LTR, 2003.

GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães; RIMOLI, Adriana Odalia. **Mobbing (assédio psicológico) no trabalho**: Uma síndrome psicossocial multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 22, n. 2, p. 183-192, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v22n2/a08v22n2.pdf>>. Acesso em 25/06/2018.

HAGOPIAN, Ellen Maria. **Assédio moral na vivência de enfermeiros: perspectiva fenomenológica**. São Paulo, 2016. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7140/tde-31082016-162930/publico/Ellen_M_Hagopian_Dissertacao.pdf>. Acesso em 26/08/2018.

HARPER: *in* **Dicionário infopédia de Inglês - Português [em linha]**. Porto: Porto Editora, 2003-2019. [consult. 2019-08-04 22:13:57]. Disponível na Internet: <<https://www.infopedia.pt/dicionarios/ingles-portugues/harper>>. Acesso em 23/02/2019.

HELOANI, Roberto. Assédio Moral – Um Ensaio sobre a Expropriação da Dignidade do Trabalho. **RAE-eletrônica**, v. 3, n. 1, Art. 10, jan./jun, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a12.pdf>>. Acesso em 27/07/2018.

HIRIGOYEN, Marie France. **Assédio moral**: A violência perversa no cotidiano. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

HIRIGOYEN, Marie France. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. 8.ed.Trad. Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2015.

HIRIGOYEN, Marie France. **O assédio moral no mundo do trabalho**. 3ed.Rio de Janeiro:Bertrand, 2006.Disponível em: <<http://www.gestaouniversitaria.com.br/artigos/analise-do-discurso-o-que-e-como-se-faz-e-para-que-serve>>. Acesso 10/05/2018.

KUMAR, Rangit. **Research methodology a step by step guide for beginners**. London: Sage, 2005.

LEITE, Alice Iana Tavares. **Assédio moral no âmbito hospitalar**: estudo com profissionais de enfermagem. 104 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/5073/1/arquivototal.pdf>>. Acesso em 15/04/2018.

LEYMANN, Heinz. **Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and Victims**,v. 5, n. 2, p. 119- 126, 1990. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2278952>>. Acesso em 15/06/2018.

LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5(2), 165-84, 1996. <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2278952>>. Acesso em 15/06/2018.

FILHO, Lima Francisco. Elementos Constitutivos do Assédio Moral nas Relações Laborais e a Responsabilização do Empregador. *Revista do Ministério Público do Trabalho do Mato Grosso do Sul*, Mato Grosso do Sul, n 01, 2007. Disponível em: <<http://www.ampid.org.br/v1/wp-content/uploads/2018/12/RevistadoMinist%C3%A9rio-P%C3%ABlico-do-Trabalho-do-Mato-Grosso-do-Sul-N.-11.pdf>>. Acesso em 15/06/2018.

LIMA, Cristiane Queiroz; BARBOSA, Cristiane Maria; MENDES, Renata Wey Berti. Assédio moral e violências no trabalho: caracterização em perícia judicial. Relato de experiência no setor bancário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 39, n. 129, p. 101-110, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v39n129/0303-7657-rbso-39-129-0101.pdf>>. Acesso em 10/05/2018.

LIMA, Gustavo Henrique Alves; SOUZA, Santana de Maria Alves. **Violência psicológica no trabalho da enfermagem**. *Revista Brasileira de Enfermagem*. set-out; 68(5): 817-23, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v68n5/0034-7167-reben-68-05-0817.pdf>>. Acesso em 15/05/2018.

LUCENA, Pablo Leonid Carneiro. **Assédio moral no trabalho: estudo com membro de conselhos de enfermagem acerca de processos éticos**. João Pessoa-PB, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/9390/2/arquivototal.pdf>>. Acesso em 12/05/2019.

LURIA, Alexandre Romanovich. **Pensamento e linguagem: as últimas conferências de Luria**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MACHADO, Diego de Queiroz; IPIRANGA, Ana. Sílvia Rocha; MATOS, Fátima. Regina. Ney. “quero matar meu chefe”: Retaliação e ações de assédio moral. *Revista Pretexto*, v. 14, n. 1, p. 52-70, 2013. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/pretexto/article/view/1146>. Acesso em 15/06/2018.

MACHADO, Adriana Pooli; KIELING, Janine Monteiro. Assédio moral no judiciário: Prevalência e repercussões na saúde dos trabalhadores. *Revista Psicologia*, v. 18, n. 2, p. 346-353, 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v18n2/v18n2a02.pdf>. Acesso em 14/05/2018.

MAIA, Donatella Campos. O assédio moral no estágio probatório dos servidores públicos. *Ciência jurídica do trabalho*, v. 17, n. 104, p. 91-104, mar./abr. 2014. Disponível em: <https://donatellamaia.jusbrasil.com.br/artigos/112342489/o-assedio-moral-no-estagio-probatorio-dos-servidores-publicos>. Acesso em 15/04/2018.

MATOSO, Leonardo Magela Lopes. **Assédio moral no ambiente do trabalho**. Revista Urutágua, n. 33, p. 13-27, 2015. Disponível em: <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/Urutagua/article/view/28276>. Acesso em 25/06/2018.

MATTHIESEN, Stig Berge; EINARSEN, Stale. MMPI-2 configurations among victims of bullying at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10, 467-48, 2001. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/f857/51ea691cc6f8dc02bc7f2c9aa2c88e0726dd.pdf>. Acesso em 25/06/2018.

MATTOS, Carlos Andre, Correa; PEINADO, Ana Cleide, RODRIGUES, Auriana Risuenho; OLIVEIRA, Sheila Tatiana Santana. Assédio moral no serviço público estadual: uma investigação no Estado do Pará. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**.v. 6, n. 3, p. 50-71, set-dez/2010, Taubaté, SP, Brasil, 2009. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/293-435-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/293-435-1-PB%20(2).pdf). Acesso em 25/06/2018.

MATTOS, Pedro Lincoln. **A entrevista não-estruturada como forma de conversação**: razões e sugestões para sua análise. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/Mattos 2005 A-entrevista-nao-estruturada-c 12175.pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/Mattos%202005%20A-entrevista-nao-estruturada-c%2012175.pdf). Acesso em 15/07/2018.

MAURÍCIO, Vanessa Cristina; SOUZA, Norma Valéria Dantas de Oliveira; LISBOA, Marcia Tereza Luz. **O sentido do trabalho para o ser estomizado**. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, Jul-Set; 23(3): 656-64, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/pt_0104-0707-tce-23-03-00656.pdf. Acesso em 23/06/2018.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 32ed. São Paulo: Malheiros Editores, p. 695,2015.

MERRIAM, Sharan. **Qualitative Research and Case Study Applications in Education**. San Francisco: Allyn and Bacon, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: HUCITEC, 2000.

MIRANDA, Ricardo. **A Metodologia**, 2011. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/5489/9/ulfc096328_3_metodologia.pdf. Acesso em 17/04/2018.

MORENO, Manuel Pando; BELTRAN, Carolina Aranda; TSUNO, Kanami; INOUE, Akiomi; KAWAKAMI, Norito. Assessing Psychological Violence and Harassment at Work. **Journal of Occupational Health**, Tokyo, v. 55, n. 2, p. 108, 2013. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23411666>. Acesso em 23/06/2018.

MORIN, Estelle. Os sentidos do trabalho. **RAE-Revista de Administração de empresas**, n.3, v.41, p.8-19, São Paulo, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>. Acesso em 15/06/2018.

MOW, Internacional Research Team. **The meaning of work**. Academy Press, 1987. Disponível em: <https://www.meaning.ca/article/evolving-meaning-of-work-mow-theory-for-high-performance>. Acesso em 24/05/2018.

NASCIMENTO, Arthur Ramos; NETO, José Cordeiro. Assédio moral: seus impactos para os trabalhadores assediados e para os empregadores no Brasil. **Realização**, v. 4, n. 7, p. 95-110, 2017. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/7254-21844-1-SM%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/7254-21844-1-SM%20(2).pdf). Acesso em 24/05/2018

NUNES, Thiago Soares. **Assédio moral no trabalho**: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina, 2011. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/DissertacaoThiagoSoaresNunes.pdf>. Acesso 24/05/2018.

Nunes, Thiago Soares; TOLFO, Suzana Rosa. O assédio moral no contexto universitário: uma discussão necessária. **Revista de Ciências da Administração**, 17(41), 21-35, 2015.

NUNES, Ana Vieira de Lima; LINS, Samuel Lincon Bezerra. **Servidores Públicos Federais**: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. Rpot.v.9.n.1-janeiro-junho,p. 51-67, 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v9n1/v9n1a04.pdf>. Acesso em: 15/06/2018.

OCHOA, Carlos. **Amostragem não probabilística**: técnica por bola de neve, 2015. Disponível em: <https://www.netquest.com/blog/br/blog/br/amostra-bola-de-neve>. Acesso em 15/08/2018.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. 1958. Convenção n.º 111, sobre a **discriminação em matéria de emprego e profissão**, 2009. Genebra: OIT. Disponível em <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textosinternacionais-dh/tidhuniversais/pd-conv-oit-111-emprego.html>. Acesso em 15/05/2018.

OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite; OLIVEIRA, Sonia Bittencourt. O(s) sentido(s) do trabalho na contemporaneidade. **Revista Veredas**, v. 16, n. 1, p. 149-166, 2012. Disponível em: <http://www.ufjf.br/revistaveredas/files/2012/10/artigo-Sonia-e-Carmovers%C3%A3o-finalformatado.pdf>. Acesso em 15/05/2018.

OLIVEIRA, Tânea Modesto Veludo. **Amostragem não Probabilística**: Adequação de Situações para uso e Limitações de amostras por Conveniência, Julgamento e Quotas, 2007. Disponível em: https://qvpesquisa.fgv.br/sites/qvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/veludo_-_amostragem_nao_probabilistica_adequacao_de_situacoes_para_uso_e_limitacoes_de_amostras_por_conveniencia.pdf. Acesso em 27/07/2018.

PASQUALI, Luiz. **Princípios de Elaboração de Escalas Psicológicas**. São Paulo: Lemos, 1999.

PEREIRA, Eliane França; TOLFO, Suzana, Rosa Tolfo. **Estudos sobre sentidos e significados do trabalho na psicologia**: uma revisão das suas bases teórico epistemológicas, 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/pa-16436.pdf>. Acesso em 20/05/2018.

PIMENTEL, Alessandra. O método da análise documental: seu uso numa pesquisa histográfica. **Cadernos de Pesquisa**, n. 114, p. 179-195, novembro, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/n114/a08n114.pdf>. Acesso em 20/05/2018.

PINHEIRO, Pâmela Alvares Gonzales; ZENNI, Alessandro Severino. **Motivação e assédio moral no ambiente laboral**, 2014. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/102-197-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/102-197-1-SM%20(1).pdf). Acesso em 27/07/2018.

PINHEIRO, Alvares Gonzales. Motivação e assédio moral no ambiente laboral. **Revista UNIFAMMA**, v.13,n1,p.39-54,2014. Disponível em: <http://revista.famma.br/unifamma/index.php/RevUNIFAMMA/article/view/102/73>. Acesso em 25/04/2018.

REY, Fernando Luís Gonzalez. **Pesquisa Qualitativa e Subjetividade**: os processos da construção da informação. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.

REY, Fernando Luís Gonzalez. **Sujeito e subjetividade**: uma aproximação histórico cultural. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

RIBEIRO, Cláudia Regina Barroso; NETO, Paulo Mancini. Assédio moral: o poder perverso nas empresas. **Pretexto**, v.4, n.1, 2003. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/392-400-1-PB.pdf>. Acesso em 27/05/2018.

RIBEIRO, Deise; MANCEBO, Carla Vaz. O servidor público no mundo do trabalho do século XXI. **Revista Psicologia**, v.33, n.1, p.192-207. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v33n1/v33n1a15.pdf>. Acesso em : 24/06/2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. Atlas, (Org.) 3ed. São Paulo, 2012.

RODRIGUES, Alessandra Jacobi; KIELING, Janine Monteiro. Assédio Moral em Estudantes Trabalhadores e sua Relação com o Bem-Estar no Trabalho. **Interação em Psicologia**, v. 20, n. 3, 2017. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/29684>. Acesso em 24/06/2018.

RODRIGUES, Miriam; AALTONEN, Alex. **A reação ao assédio moral no ambiente de trabalho**, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/15440-37571-1-SM.pdf>. Acesso em 24/05/2018.

ROHM, Ricardo Henry Dias; LOPES, Natália Fonseca. O novo sentido do trabalho para o sujeito pós-moderno: uma abordagem crítica. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 13, n. 2, p. 332-345, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n2/1679-3951-cebape-13-02-00332.pdf>. Acesso em 15/04/2018.

ROSSATO, Maristela; MARTINEZ, Albertina. **A metodologia construtiva-interpretativa como expressão da Epistemologia Qualitativa na pesquisa sobre o desenvolvimento da subjetividade**, 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/1352-Texto%20Artigo-5279-1-10-20170702.pdf>. Acesso em 17/04/218.

SANTOS, Wanderley; GONÇALVES, Elenilton. **Assédio moral, bullying, mobbing e stalking: Semelhanças, distinções e consequências jurídicas, 2014**. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11051&revista_caderno=25. Acesso em 27/07/2018.

SILVA, Alana Franco da; COSTA, Solange Fátima Geraldo da; BATISTA, Patrícia Serpa de Souza; ZACCARA, Ana Aline Lacet; COSTA, Isabelle Cristine Pinto; DUARTE, Marcella Costa Souto. Assédio moral: estudo com enfermeiros da estratégia saúde da família. **Revista Cuidado é fundamental Online**, 1820-1831, 2015. Disponível em: file:///C:/Users/macedo/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_505750945007.pdf. Acesso em 21/09/2018.

SILVA, Fernanda Bueno Fonseca; ALMEIDA Silva Sidneia Faria; VICENTE, Denise. **Caracterização do assédio moral nas relações de trabalho**, 2009. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/3340-5193-1-PB.pdf>. Acesso em 24/05/2018.

SINWELSKI, Shari; VINTON, Linda. Stalking: The constant threat of violence. **Affilia-Journal Of Women And Social Work**, v. 16, n. 1, p. 46-65, 2001.

SOARES, Ângelo. **Bullying: When Work Becomes Indecent**. Université of Quebec, 2002. Disponível em: <http://www.er.uqam.ca/nobel/r13566/document/bullying%20report%20soares.pdf>: Acesso em 15 de maio de 2018.

SOARES, Ângelo. As origens do conceito de assédio moral no trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 37, n. 126, p. 284-286, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v37n126/a09v37n126.pdf>. Acesso em 24/05/2018.

SOBOLL, Lis Andrea. **Violência psicológica e assédio moral no trabalho bancário**. 230f. Tese (Doutorado em Ciências)-Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo, 2006. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/26083/000756202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 20/08/2018.

SONDAITÉ, Jolant. Experience of Workplace Psychological Harassment. **International Journal of Psychology: A Biopsychosocial Approach/ Tarptautinis psichologijos zurnalas: Biopsichosocialinis poziuris**, n. 20, p. 83-104, 2017.

SOUZA, Ranniéry Mazzilly Silva. Assedio Moral em Organizações Públicas e a (Re)ação dos Sindicatos. **RAC - Revista de Administração Contemporânea**, v. 19, n. 5, p. 672, 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552015000500672. Acesso em 22/05/2018.

STORTI, Aline Alves; DOMINGUES, Carlos Roberto; BUENO, Janaína Maria. **Gestão de pessoas e ações de prevenção do assédio moral: os casos de duas cooperativas agropecuárias do paraná**.v.8, n.1, 2007. Disponível em : [file:///C:/Users/macedo/Downloads/504-2229-2-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/504-2229-2-PB%20(2).pdf). Acesso em 22/05/2018.

TAVARES, Daniela Sanches. **O sofrimento no trabalho entre servidores públicos: uma análise psicossocial do contexto de trabalho em um tribunal judiciário federal**. Dissertação de mestrado. São Paulo, 2003. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde20032004083408/publico/Disserta_oCompleta.pdf. Acesso em 22/05/2018.

TEIXEIRA, Enise Barth. **A análise de dados na pesquisa científica: importância e desafios em estudos organizacionais**. Metodologia Científica, 2003. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/39194859/teixeira-2003-a-analise-de-dados-na-pesquisa-20204>. Acessado em: 25/08/2018.

TEIXEIRA, Ana Paula Pydd; PETUCO, Cintia Frigo; GAMARRA, Lorena Tello; KUHSLER, Carolina; TEIXEIRA, Rafael; KLEIN, Amarolinda Zanela. O sentido do trabalho: uma análise à luz das Gerações X e Y. **Diálogo**, n. 25, p. 25-37, 2014. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/1485-4772-3-PB%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/1485-4772-3-PB%20(3).pdf). Acesso em 25/06/2018.

TEIXEIRA, Rubens de França; REIS, Marcia Cristina dos; SANTOS, Luís Miguel Luzio dos. Assédio moral no trabalho: um estudo sobre as práticas de prevenção e combate ao fenômeno em empresas do norte do Paraná. **Revista de Administração da UFSM**, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/macedo/Downloads/5913-56076-1-PB.pdf>. Acesso em 15/03/2019.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Revista Psicologia e Sociedade**, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19nspe/v19nspea07.pdf>. Acesso em 15/03/2018.

TRAESEL, Elisete Soares; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. “Somos sobreviventes”: vivências de servidores públicos de uma instituição de seguridade social diante dos novos modos de gestão e a precarização do trabalho na reforma gerencial do serviço público. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol.17, n.2, p.224-

238, 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v17n2/a06v17n2.pdf>. Acesso em 27/07/2018.

VIEIRA, Carlos Eduardo; LIMA, Francisco de Paula; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. E se o assédio não fosse moral: perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v.37, n.126, p.256-268, 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v37n126/a07v37n126.pdf>. Acesso em 24/06/2018.

VIGOTSKI, Lev. **A construção do Pensamento e da Linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

VILELA, Lilian de Oliveira. **Aplicação do proknow-c para seleção de um portfólio bibliográfico e análise bibliométrica sobre avaliação de desempenho da gestão do conhecimento**, 2013. Disponível em: <file:///c:/users/macedo/downloads/891-4073-1-pb.pdf>. Acesso em 17/05/2018.

VINUTO, Juliana. **A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto: Temáticas**, Campinas, 22, (44): 203-220, ago/dez. 2014. Disponível em: <https://www.ifch.unicamp.br/ojs/index.php/tematicas/article/view/2144/1637>. Acesso em 15/03/2019.

YILDIRIN, Aytolan; YILDIRIM Dilek. Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in health care facilities. In: Turkey and its effect on nurses. **Journal of Clinical Nursing**, v. 16, n. 8, p. 1.444-1.453, 2007. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2702.2006.01814.x>. Acesso em 20/04/2018.

ZILFRAN, Araújo Ferreira; FEITOSA, Anny Kariny. Aspectos Teóricos, Conceituais e Jurídicos do Assédio Moral no Trabalho. **Revista Controle**, v. 13, n. 1, p.243-261, 2015. Disponível em: [file:///C:/Users/macedo/Downloads/DialnetAspectosTeoricosConceituaisEJuridicosDoAssedioMora-6167550%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/macedo/Downloads/DialnetAspectosTeoricosConceituaisEJuridicosDoAssedioMora-6167550%20(1).pdf). Acesso em 27/07/2018.

APÊNDICES

APÊNDICE A – ENTREVISTA DE IDENTIFICAÇÃO

Identificação

Nome:
Sexo: () feminino () masculino
Idade:
Estado civil: () Solteiro () Casado () Viúvo () Divorciado () outros
Tem filhos? () sim () não Quantos? _____
Grau de escolaridade: () Ensino médio incompleto () Ensino médio completo () Ensino superior incompleto () Ensino superior completo () Pós-graduação incompleta

Pós-graduação completa

Mestrado incompleto

Mestrado completo

outros

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

APÊNDICE B – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM O SERVIDOR

Parte 1- Serviço Público

1. O que seria serviço público para você?
2. Por que escolheu ser servidor público?
3. Qual a importância da sua função para a organização?
4. O que você mais gosta no seu trabalho?
5. Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?
6. Como você se sente dentro da sua função?
7. Quando ingressou na empresa, houve algum processo de integração?
8. Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento antes de você executar a sua função?
9. Como se dá a relação hierárquica dentro da empresa?
10. Como se dá o relacionamento com os seus superiores?
11. Como se dá o relacionamento com os seus colegas de trabalho?
12. Você enfrenta desafios no seu trabalho? Quais?
13. Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?
14. Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?
15. Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi resolvido?

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Parte 2 - Sentido do trabalho

1. Por que você trabalha?

2. Qual sentido o trabalho tem para você?
3. O que é um trabalho com sentido?
4. O que é um trabalho sem sentido?
5. Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?
6. Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?
7. Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente? Pode me contar um episódio?

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

Parte 3 - Assédio moral

1. Que você entende por assédio moral?
2. Que não se caracteriza por assédio moral para você?
3. Acredita já ter sofrido? Como foi?
4. Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

Fonte: Elaborado pela autora (2018).

APÊNDICE C – ENTREVISTA DOS SERVIDORES

1) E1- 35 anos, enfermeiro, trabalha na unidade de saúde do município de Curitiba há 10 anos.

R-O que seria serviço público para você?

E1-É a representação do estado por intermédio do servidor. É a interface com a sociedade que o servidor faz. Ele como agente público representa do estado, seja área que for, para atender a demanda da sociedade. Ele é o estado materializado pelos serviços que ele está buscando. O servidor tem que ter tato para levar da melhor forma possível.

R-Há quanto tempo está no serviço público?

E1-Há 10 anos.

R-Por que escolheu ser servidor público?

E1-Então. É uma história um pouco longa, mas vou tentar ser mais breve. Quando eu saí da faculdade eu era bancário. Eu tinha uma atividade bastante intensa, com vendas, mas não era somente isso. Eu tinha uma burocracia a ser realizada. Aí eu estudei para concurso e passei neste meu cargo de hoje. Sabe aquela ideia que vendem pra nós? Uma série de mitos que o serviço público vendia pra mim. Que servidor ganha bem, estabilidade é bom. Toda essa ideia que vendiam pra nós. A carreira pública é estimada pelas famílias desde cedo e por isso não foi diferente pra mim. A atração pela ideia foi a de aliar a estabilidade uma atividade que trouxesse essa ideia de permanência, sem você precisar se matar demais atrás de uma coisa. Coisa que eu estava vivendo há muito tempo, desde que eu tinha um passado nesta seleção de bancário. Mas hj eu vejo que sendo servidor público eu sou tão demandado quanto no setor privado.

R-Qual a importância da sua função para a organização?

E1-É muito importante, pois se eu não realizo bem o meu trabalho, eu impaco. Eu

atraso a possibilidade de atividades dos outros também. Sou um meio integrativo entre o processo de atendimento e a execução.

R-O que você mais gosta no seu trabalho?

E1-O que eu mais gosto no meu trabalho é trabalhar com pessoas. Adoro exercer o meu trabalho, principalmente com as crianças. Às vezes elas tem medo de tomar vacina ou estão internadas. Eu entro na sala ou no internamento e as acalmo. Eu adoro ver que elas se mostram mais corajosas somente com uma palavra, uma conversa, uma brincadeira. Até porque a área da saúde não é fácil. Ninguém vem passear em uma unidade de saúde. Todos vem porque estão doentes ou muito doentes. É aí que entro. Eu Podia realizar a minha técnica e só. Mas não, sou humano e não aguento ver aquelas carinhas de medo ou tristeza. Tento sempre fazer algo para apaziguar um sofrimento.

R-O que você não gosta no seu trabalho?

E1-Eu adoro a minha atividade, amo mesmo. Mas o que não gosto são os processos que não funcionam por causa de outras pessoas, sabe? A falta de integração incomoda. Cada um pensa no seu trabalho. Tenho que estar sempre tentando melhorar a comunicação. Às vezes eu me sinto o dono da empresa porque ninguém faz nada para melhorar os atendimentos e diminuir a demanda. Eu tenho que esperar os outros fazerem o seu trabalho, para depois eu entrar. E muitas vezes o processo pára e eu não tenho como agir, pois daí não depende de mim. Os problemas são as outras pessoas, que fazem corpo mole. Tem muitas que não estão nem aí para a demanda de atendimento. Aí me dá muita raiva de ver, mas tudo que está ao meu alcance eu faço, então tá bom.

R-Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?

E1- Eu sempre estou tentando reformar na minha maneira de trato, mais pedagógico, para estimular que de alguma forma eles exerçam o seu trabalho com qualidade, e como estou um pouco em uma posição de liderança, me sinto responsável por fazer com que os técnicos em enfermagem realizem o seu trabalho

de modo mais rápido, preciso e com qualidade. Me sinto meio um pai da unidade de saúde. Só que eu sei que essa função não é minha. Eu fico me segurando, me reformulando para ver se a culpa é minha. As pessoas mais falam do que fazem e isso me traz muito sofrimento, pois vejo que elas não têm responsabilidade e fico pensando: imagine se elas fossem proativas? O serviço iria mudar muito. Eles se aproveitavam da minha proatividade. Eu não iria tomar essa carga que não é minha.

R-Como você se sente dentro da sua função?

E1-Eu me sinto bem na minha função quando penso somente nela, pois vejo que realizo o meu trabalho de um modo muito organizado e com responsabilidade, com uma qualidade boa e ainda as vezes faço além do que esperam de mim. Mas quando eu penso na estrutura como um todo eu me incomodo porque percebo que nem todos agem assim e sei que não é responsabilidade minha que eles ajam de outras formas. Cada um tem seu ritmo e tal. Então, eu comecei a me fechar dentro da minha atividade e não sofrer por isso.

R-Quando ingressou na empresa, houve algum processo de integração?

E1- Não houve. Cheguei na empresa e me disseram você vai fazer isso. Sem contar que não tive nenhuma cartilha ou apresentações para a equipe. Me olharam e viram que eu era novo e me deram boas vindas. Somente isso. O resto, trabalhe, meu filho. Eu me senti muito mal, pois tinha muitas coisas que eu não sabia fazer e tive que perguntar para os outros profissionais, mas se recusavam a falar. No início eu não vi como maldade, mas aos poucos fui entendendo que era de propósito.

R-Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento para prepara-lo antes de você executar a sua função?

E1-Não, como eu disse, nenhum procedimento. Apenas o procedimento de me olhar e ver se haveria competição ou não.

R-Como se dá a relação hierárquica dentro da organização?

E1-É péssima! Todos os pedidos de remoção foram negados. A gente tem na lei a

permissão para ser remido, mas não depende de nós e sim dos chefes, de uma decisão administrativa. Eu tinha planos de estudar no exterior e foi negado. Tinha uma universidade do Rio Grande do Sul que eu queria fazer mestrado, pois passei lá, mas me negaram também. Dão sempre a mesma desculpa. Um horror! Ai eu descobri depois que o chefe da unidade tinha entrado em contato com autoridades superiores para negar o pedido. Quando descobri fiquei muito revoltado. Chamei o meu chefe e disse assim: que algumas situações estão se confirmando e eu não tenho mais interesse em permanecer nesta unidade aqui porque eu fui sacaneado nisso, nisso, por este motivo eu estou pedindo remoção para o rio grande do sul. Aí, quando ouviram, me mandaram na perícia, e como foi tudo um teatro, me negaram também o pedido. Quando eu aleguei o pedido pedi para ficar mais perto da minha família e para fazer o tratamento que eu fazia em Curitiba.

R-Como se dá o relacionamento com os seus superiores?

E1- Hj não temos problemas. A nossa relação é tão fria. Mas ele é desse jeito. Eu estou com a perna quebrada porque sofri um acidente de carro e estou de licença. Ele saiu de férias, me mandou um email no ultimo dia de férias e disse que eu teria que me virar administrativamente. É do tipo se vira. Nunca me deu uma palavra amiga.

R-Como se dá o relacionamento com os seus colegas de trabalho?

E1- Não temos uma relação muito boa. Cada um olha o seu próprio umbigo. E nos estamos com um quadro muito reduzido, o que dificulta substituir cargos e pessoas que deveriam estar ali, mas não estão. São muitos atestados entregues, filhos que estão doentes e sobrecarrega pra mim. E essas pessoas já demonstraram que não posso confiar. Pros outros podem pra mim não pode. Vejo com uma questão pessoal, mas trato essas pessoas com impessoalidade, pois o nosso código de ética diz isso.

R-Você enfrenta desafios no seu trabalho? Quais?

E1- Todo os dias. Estar lá, estar presente e receber ataques dos colegas de uma

forma ou outra. Outro desafio é não termos treinamento, e tenho que assumir responsabilidades que não fui preparado. Todas as atividades que eu realizei, eu usei do meu conhecimento.

R-Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E1-Se for de 0 a 10, dá para dizer,3, bem baixo.

E1-A estrutura do serviço público, pelo que eu venho observando e vivenciando há 10 anos é muito solitária. Você tem que tomar decisões sozinho, não há apoio, até mesmo das chefias, então isso sobrecarrega muito. Além disso, a gente tem a questão de colegas que não são legais, não há integração muito boa. Até nas festas de aniversário, quase ninguém comemora. É um jogo de papéis muito ruim

R-Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?

E1-Sempre há conflito entre nós. Ninguém quer ceder. Fica um jogando a culpa para o outro. Conflito são vários, mas nada se resolve, só acumula. Parece que ficam olham somente para si, enquanto os problemas estão para serem resolvidos e não colocados em um papel administrativo.

R-Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi resolvido?

E1-Rsrsr muito, vários. Eu acho que assim. Pra resumir conflito maior eu nunca tinha pedido nada. Sempre tava trabalhando, nunca tinha pedido uma sexta para viajar. Nunca pedi nada da chefia e nem nunca ofereceu. Para a nossa equipe toda ele nunca foi amigável com ninguém. Me disseram que 12 pessoas passaram por lá e não ficaram. Conseguiram remoção. O problema era que eu quando eu precisei e pedi administrativamente judicialmente, eu porque também não fui atendido. O meu chefe seria o maior problema de todos que já passaram por la. E claro, também o meu processo administrativo de assédio

Parte 2 - Sentido do trabalho

R-Por que você trabalha?

E1-Eu trabalho primeiramente pelo meu sustento, mas também por algo a mais. Trabalho para acrescentar algo na minha vida, para auxiliar a sociedade por meio da minha força de trabalho. Mesmo que seja pouca a contribuição, é de grande valia.

R-Qual sentido o trabalho tem para você?

E1- O conteúdo da minha atividade me traz um sentido bom. O que eu faço contribui para que algo chegue até a sociedade, esse é o sentido pra mim. É o quanto eu contribuo para a sociedade. É o que eu oferto como cidadão para uma população que precisa de mim. É eu me sentir útil. O que eu oferto por servidor. É o compromisso que eu tenho com a cidadania, com o trabalho que eu exerço e por ser servidor.

R-O que é um trabalho com sentido?

E1-Eu acho que para ele fazer sentido ele tem que ter um retorno social. Se for só um retorno financeiro não basta, tem que ter um objetivo social sim. Senão não me basta. Hj o meu trabalho tem essa contribuição social e eu gosto muito disso. Pra mim funciona assim.

R-O que é um trabalho sem sentido?

E1-É um trabalho que é realizado e não faz a diferença na entrega para geral. Ou seja, um trabalho que é mandado e desmandado pela chefia, sem agregar valor no produto final. É um trabalho que é somente a execução, sem entender qual o público será beneficiado. Eu preciso saber quem será beneficiado. O porque eu realizo o meu trabalho.

R-Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?

E1-Eu cheguei a ficar doente e achava que a culpa era minha. Por várias vezes, eu me senti incompetente. Eu era um dos melhores do ranking, porque Eles ficavam fazendo ranking das posições de cada um. Isso era uma tristeza. Essa fila podia ser de vergonha ou de orgulho. Então, todos corriam para ficar nos primeiros lugares. O

critério era a qualidade de atendimento e o número de reclamações. Hoje ainda estou doente e acredito que tenha sido todos esses episódios humilhantes que passei.

R: Você acredita então que foi o seu ambiente de trabalho que causou tudo isso?

E1: 50% foi isso porque o trabalho pra mim ocupa muito da minha vida e eu me dedico muito a ele. Foi muito absorvido por ele. Eu fui absorvida além do que eu podia controlar e quando vi estava doente

R: Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?

E1: Eu sentia dor sim. Dores musculares, mas acredito que foi em função da tensão pela situação que eu estava vivendo. O que mais me chamou atenção é que eu sentia náuseas quando algumas pessoas se aproximavam de mim e raiva. Eu passei a sentir muita raiva. Eu diminuí muito a minha resiliência.

R: Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente? Pode me contar um episódio?

E1: Muita ansiedade nos últimos tempos. Já dei início a um tratamento tanto com médicos psiquiatra e psicólogo. Já fiz várias terapias alternativas. Teve uma época que eu estava com 3 terapeutas. Kkkk. Uso medicamentos controlados e buscava outras terapias como EMDR, constelação familiar, regressão familiar, para ver o que funcionaria melhor para buscar o conforto que eu busco para que diminua essa ansiedade e não há perspectiva de melhora enquanto não houver concurso e tudo ficar sobrecarregado pra mim. Só melhorarei com o aumento da equipe.

R: De quanto tempo você vem sentindo a ansiedade?

E1: Foi algo gradativo, mas me assustou realmente quando o painel apitou além da conta. Eu não conseguia dormir mais, não conseguia mais ter um sono reparador, não queria voltar para o ambiente de trabalho, sentia náuseas, vomitar de ver certas pessoas. Isso foi me chamando atenção e percebi que aquele ambiente não estava

me fazendo bem. Me traz o sustento. É algo que eu sei que eu preciso, mas eu não conseguia lidar com as coisas. Elas foram ficando mais difíceis do que eu era capaz de suportar.

Parte 3 - Assédio moral

R: O que você entende por assédio moral?

E1: Difícil conceituar. Mas acho que é quando você ... é exigido, quando tentam tirar de você além do que você é capaz de entregar. Então é muito difícil porque não existe uma média. Até porque cada um tem um limite. Mas quando há uma forma planejada, arbitrária e pensada, aí eu considero assédio. Então é uma atividade racional de quem. Aquela pessoa que quer sugar. Isso pra mim é assédio. Eu penso que não é só uma autoridade que realiza um assédio. Pode ser por colegas ou até mesmo a instituição. Alguém pode abusar de uma relação de confiança e isso pode ser assédio. Mas não vai abusar da situação do outro.

R: O que não se caracteriza assédio moral para você?

E1: Situações isoladas, sem querer. Quando percebe que a pessoa não tem malícia, não planejou, pediu desculpas, não tem interesse em ficar repetindo aquilo, de alguma forma permanecer naquela postura que teve sofrimento para o outro. Fazer o próprio trabalho também, cuidar para não acontecer de novo. Ela não vai tentar abusar da fragilidade do outro.

R: Acredita já ter sofrido? Como foi?

E1: Eu entendo que não somente eu, mas a equipe toda. A quantidade de atividades que é jogada para cada pessoa é um número gigantesco e se você dá conta, tem sempre mais a cumprir. Então é uma manipulação muito ordinária para as pessoas, são cobranças, metas inalcançáveis e ameaças de quem não conseguir fazer poderá ser transferido para outro local. Aí estressa qualquer um, né?

R: E quando você percebeu que foi assediado, qual foi a sua reação?

E1: Eu explodi, literalmente. Eu fiquei com muita raiva desse ambiente. Senti muita tristeza e sensação de incapacidade para enfrentar isso. Ela começou mais com situações do trabalho e depois ela permaneceu em outras ocasiões a ponto de eu me isolar de eu não querer mais sair, de não querer mais me aproximar das pessoas porque elas me traziam problemas. Não consegui mais estabelecer nenhum vínculo amoroso com ninguém. E quando vi que tinha sido tão prejudicado assim, fui buscar na justiça os meus direitos.

R: O que você espera desse processo?

E1: Espero que a justiça seja feita. Quero que o meu chefe pague por todas as humilhações que ele me fez, por ter feito eu perder a confiança em mim mesmo.

R: Em que ano você foi assediado?

E1: Em 2017. Lembro de tudo como se fosse hoje.

R: Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

E1: Já. O que me ocorre agora. A pessoa tem uma determinada informação, que só ela tem no momento. Aí ela finge que não tem essa informação, a fim de humilhar os outros e coloca-los como incompetentes. Ficava esperando e queria tirar informações do grupo só para ver como eles iriam se portar. Eu quando vi, me afastei dessa pessoa e não fui mais tão simpático com ela.

R: Ok, J. Essas são as perguntas. Você gostaria de acrescentar algo?

E1: Não. Só isso mesmo.

R: Muito obrigada pelas informações

2) E2- técnico em enfermagem- 30 anos, trabalha na unidade de Saúde de Curitiba, servidor há 10 anos.

R: O que seria serviço público para você?

E2: Serviço prestado ao povo em geral por um servidor público, por alguém que está ali para servir a sociedade.

R: Por que escolheu ser servidor público?

E2: Pela estabilidade e fazer exatamente o que amo, que seria o cuidado da saúde para com a população. Vejo que sendo técnico em enfermagem eu posso usar da técnica que aprendi, auxiliar a comunidade e também ganhar o valor certo todo o mês, que no Brasil está cada vez mais raro de acontecer.

R: Qual a importância da sua função para a organização?

E2: Muito importante. Até porque somos em 3 técnicos. Se um falta, para tanta demanda assim, com certeza faz muita falta e o serviço cai.

R: O que você mais gosta no seu trabalho?

E2: O que eu mais gosto é a técnica e de poder ajudar a quem mais precisa que eu. Até porque quando alguém está doente ou com algum sintoma de doença, ele mostra que está bem pior que eu e eu com a minha técnica e palavra amiga posso ajudar a quem mais precisa.

R: Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?

E2: Com certeza as pessoas que trabalham lá. É tudo um disse me disse. As pessoas querem pisar umas nas outras. É um jogo de interesses lá dentro. Interesse pelo poder. Todos querem as funções gratificadas e lutam por isso. Acredito que como somos funcionários públicos não vejo motivo para haver competição, né? Mas, infelizmente tem e muito.

R: Como você se sente dentro da sua função?

E2: Me sinto muito bem. Eu adoro trabalhar em prol da comunidade. E me sinto feliz de o meu trabalho auxiliar na saúde da população.

R: Quando ingressou na empresa, houve algum processo de

integração?

E2: Não houve não. Parei lá e cai la. Ninguém nem me deu boas vindas. Só disse bom dia e falaram: vamos trabalhar. Antes, eu me importava e agora só faço meu trabalho mesmo.

R: Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento para prepara-lo antes de você executar a sua função?

E2: Procedimento nenhum não.

R: Como se dá a relação hierárquica dentro da organização?

E2: Temos os técnicos, os enfermeiros, médicos e o gestor.

R: Como se dá o relacionamento com os seus superiores?

E2: Olha. Não é nada bom não. Ele é bem perverso com os funcionários. Ate já nos ameaçou para trabalharmos a mando dele, que senão iríamos ser transferidos para unidades muito mais distantes de casa; só por retaliação.

R: Como se dá o relacionamento entre seus colegas?

E2: Vejo união entre a gente, mas não vou dizer que nas outras equipes é assim, porque não é. E isso dificulta a nossa comunicação. O serviço podia ser muito melhor, mas devido essas briguinhas, as pessoas levam para o lado pessoal e ai vai tudo por água abaixo. A população não é bem atendida e a equipe não atende tão bem como deveria. Triste isso, sabe?

R: Você enfrenta desafios no seu trabalho?

E2: Sim

E2: O que? Sempre, né? O desafio de ter material disponível para trabalho, de todos serem atendidos bem e no tempo, pois muitos morrem nas filas e é triste ver isso acontecer.

R: Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E2: Não to muito satisfeito não. Acho que muita coisa podia ser mudada. Eu bem que gostaria de ir para outra unidade. Não aguento esse gestor não. Ele é muito perverso, trapaceiro e faz tudo por interesse. Quem segue ele se dá bem, agora, quem não segue tá perdido e eu sou desse clube, né?

R: Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?

E2: Sempre tem, mas nunca se resolve. Fica um culpando o outro e aí já viu, né? Um briga de egos ridícula. Gostaria muito que isso terminasse, mas só aumentam os problemas. Tem coisas que não dependem da equipe, mas o que depende poderia ser mudado, né? Mas isso me entristece!

R: Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi resolvido?

E2: Sempre tem conflito. Parece que ele busca por conflito. Nunca vi coisa igual. Ele grita com a gente, chama em um canto e ameaça, e ainda me deu na avaliação do estágio probatório nota muito baixa, por motivo nenhum. Acho que é só porque eu sou negro e vejo que ele é preconceituoso.

Parte 2 - Sentido do trabalho**R: Por que você trabalha?**

E2: Questão financeira, obviamente. Eu acho que o trabalho dignifica o homem. A ocupação de se sentir útil me dá uma satisfação interna. E se eu fosse colocar numa balança entre o trabalho e o salário, seria exercer a atividade que eu gosto e eu sou muito satisfeito com o trabalho que eu exerço.

R: Qual sentido o trabalho tem para você?

E2: Faz a gente se sentir parte do todo, tentar melhorar a sociedade, tentar melhorar esse país para os nossos filhos

R: O que é um trabalho com sentido?

E2: Poder fazer algo que aquilo dá um fruto, dá um resultado. Que você está melhorando alguma coisa. Ou uma empresa ou uma sociedade

R: O que é um trabalho sem sentido?

E2: Sem sentido um trabalho sem sentido é aquele trabalho que não produz nada, aquilo que não agrega valores e melhorias para a sociedade, aquele que não há utilidade. E as vezes eu me sinto assim

R: Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?

E2: Todo o dia. Na verdade tenho muita dor de cabeça, cansaço e somente esse ano eu já peguei 4 gripes fortes.

R: Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?

E2: Dor nas costas, quadril. É questão física, mas acho que é de ordem emocional, a tensão de estar neste ambiente.

R: Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente? Pode me contar um episódio?

E2: Sim. Tenho me sentido desmotivado, depressivo, sem ver sentido na vida. Acontece. Até porque a minha profissão é estressante. Tem dias que é pesado, e neste dia é quando me pergunto o motivo de ter escolhido isso pra mim. Mas tem outros que entendo o motivo da minha escolha da profissão.

R: Quais são esses motivos?

E2: Ah, são vários, mas resumindo seria cuidar da população. Ela não tem culpa dos problemas da unidade. Só pedem para ser atendidas e merecem isso. Isso seria falta de ética com eles e isso eu não admito.

Parte 3 - Assédio moral

R: O que você entende por assédio moral?

E2: Um constrangimento exercido de cima pra baixo, de uma posição de chefia para um subalterno. Alguma pressão além do necessário para a relação de trabalho

R: O que não se caracteriza por assédio moral para você?

E2: Olha, conflito não é assédio, até porque o assédio tem que se repetir os episódios. O que não caracteriza é perder a cabeça e discutir com alguém uma vez só e depois se arrepender. Quando você percebe que não há perversidade. Seria alguma cobrança legal dentro do que é previsto no desempenho das funções de forma razoável, não humilhante, um tom moderado. Cobrar, mas sem exageros. Eu acredito que se um funcionário não cumpre o que o chefe pediu, de modo ríspido, acredito que possa ser assédio

R: Acredita já ter sofrido? Como foi?

E2: Já e com certeza. Fui muito cobrado para trabalhar 12h por dias, fazer horas extras devido ao fato de não haver funcionário para tanta demanda. Quando sofri assédio fiquei muito desestimulado para cumprir as minhas funções e meu rendimento foi bem abaixo. Por isso que coloquei a causa na justiça, para se fazer justiça.

R: o que você sofreu?

E2: O gestor convocou uma reunião do nada e disse que algumas coisas iriam mudar. Teríamos que passar o cartão na catraca de 5 em 5 min, não podíamos ir ao banheiro quando quiséssemos não. tinha horário certo. Agora imagine a cena, o medo, o esquecimento de passar o cartão. Ninguém merece né? Ainda bem que tem a justiça para ajudar.

R: Quando entrou com a causa?

E2: Esperei ainda um ano para ver se as coisas iriam melhorar. Aí não aguentei mais. Foi em 2015, mas tudo ocorreu em 2014. Em novembro de 2014.

R: Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

E2: Presenciei entre colegas. A pessoa ficava constrangendo o outro por desempenhar aquela função. O objetivo dela era tira lo daquela função. A gente se posicionou, mas com muita cautela, pois tivemos medo de sofrer retaliações. Aí fizemos o que podíamos, mas se não fosse o medo faríamos bem mais.

R: O que vocês fizeram?

E2: Ficávamos mais perto do nosso colega, para que não houvesse abertura para o assédio. E também pedimos para ele colocar a causa na justiça. Isso não pode ficar assim!

R: E esse seu processo na justiça, o que você espera dele?

E2: Espero que a justiça seja feita. Não quero somente o dano moral, como também quero uma mudança de comportamento. O problema é que com a justiça parada, meu destino fica uma incógnita. Até porque hoje eu recebo e estou trabalhando normalmente, com o processo lá, parado. Agora, quando eu for chamado a depor, não sei o que irá acontecer. O juiz pode entender que tudo não passou de mal entendido e me tirar a função gratificada e fazer com que eu receba o mesmo salário, ainda tendo que pagar para a outra parte. Totalmente injusto, né? Mas pode acontecer.

3) E3- 42 anos, técnica de enfermagem, divorciada**1) A- TECNICA EM ENFERMAGEM****R: Então vamos lá.****R: Tua escolaridade?**

E3: Eu Tenho o Ensino Médio e curso técnico em enfermagem

R: Teu estado civil?

E3: Eu sou divorciada

R: Tem filhos?

E3: Eu tenho 3

R: Agora, eu vou perguntar para você assuntos relacionados ao serviço público, ok?**R: O que seria serviço público para você?**

E3: Servir a comunidade, né. É. Eu acho que é isso.

R: Por que que você escolheu ser servidora pública?

E3: Porque eu comecei a trabalhar muito tarde. Já com uma idade avançada, já mais de 40 anos e o concurso público, neste sentido, me trazia uma vantagem. A vantagem que se eu tivesse a mesma nota que pessoas mais jovens eu estaria a frente, pelo fator idade porque a maioria dos serviços particulares, privados, eles têm um certo preconceito contra pessoas com mais de 30 anos...RSSS e eu já tinha passado longe dos 40 e então eu escolhi o serviço público por essa facilidade; de poder entrar, prestar o concurso público, e entrar sem essa discriminação que a gente encontra na maioria do setor privado.

R: Qual a importância da sua função para a organização? Quanto

importante é a sua função? Você é essencial lá dentro? Como você se vê?

R: Você trabalha na unidade de saúde, né?

E3: Sim

E3: Eu...essencial! Não sei se essa seria a palavra. Eu sou importante sim, na medida em que eu executo o meu trabalho e que eu presto um serviço para a comunidade, na atenção primária, no cuidado com a prevenção da saúde. Então eu acho que meu trabalho requer responsabilidade, né, comprometimento e é importante sim.

R:O que você mais gosta no teu trabalho?

E3: Da técnica mesmo. De executar o trabalho de enfermagem, que foi eu sempre quis fazer e eu faço porque eu gosto. Eu não tenho problemas quanto a insatisfação pessoal no meu trabalho. Além de ser um ganha pão, além da parte material, me traz uma grata satisfação de fazer o que eu gosto. O setor que eu mais gosto, na unidade de saúde, é realmente a sala de vacina.

R: Por que a sala de vacina?

E3: Porque eu me identifico, porque eu gosto, porque eu acho extremamente importante. É onde começa o processo de prevenção de doenças, começando lá da gestante que se cuida antes do bebê nascer. E eu fico muito feliz, quando uma criança maiorzinha, como já tenho alguns anos que eu trabalho na mesma unidade de saúde, eu falo essa é a minha. Quando eu abro a carteirinha de vacinas e a maioria esta assinada por mim, essa é a minha cliente vip rsrrs antiga, né. Então eu fico feliz de ter acompanhado esse desenvolvimento e saber que de alguma forma eu contribui para que a saúde dessa criança fosse cuidada e na prevenção de várias doenças eu acho bem importante.

R: E quanto tempo você está no serviço público?

E3: É. Eu trabalhei dois anos como agente de saúde, enquanto fazia o curso técnico de enfermagem. Então, acho que isso também conta porque eu trabalhava dentro da unidade de saúde. Não na enfermagem, mas como agente de saúde. De certa forma não era funcionária da prefeitura, mas era IPCC, mas que agora não existe mais. Era uma ong que trabalha de parceria com a prefeitura. Então, eu, não sei. Desde 2004. 15 anos. Hum rum

R: Bastante tempo né? Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que você mudaria?

E3: Olha, eu...se eu pudesse mudar alguma coisa? Uma carga horária mais tranquila, uma divisão de setores, uma divisão melhor de tarefas, para não sobrecarregar tanto uma pessoa só porque o que tá acontecendo muito é isso. Tem o rh bem defasado, poucos funcionários, em que cada um assume mais de 1 setor e acaba ficando doente, em consequência do excesso de trabalho, em consequência do excesso de responsabilidade, do excesso de cobrança porque tem uma meta a ser cumprida. Eu acho assim. Esse é o que penso pra os de alto escalão, o importante são números e eleitores, cada usuário é um eleitor em potencial. Então são números para apresentar na mídia, números para apresentar, é eu já me preocupo mais com a qualidade do trabalho e não com a quantidade de trabalho executado e essa qualidade tem ficado, tem deixado a desejar por conta, justamente da falta de profissionais e de tempo. Então se eu tivesse que mudar alguma coisa, eu mudaria neste sentido

R: E na tua unidade de saúde, faltam muitos funcionários?

E3: Sim. Faltam

R: Por quais motivos?

E3: Olha, em junho deste ano eu vou completar 10 anos, na mesma unidade de saúde. Quando eu entrei nesta unidade, o meu horário que é das 10 as 19h, que

é considerado, período noturno, nós éramos 7 auxiliares, hoje somos 3. Então você pode ver que a qualidade do serviço diminui caiu. Onde tinham 7 pessoas, tem 3. Diminui o serviço? Não, pelo contrário, aumentou e muito o serviço. Em 10 anos a população do bairro cresceu bastante. Mais e mais famílias foram agregadas a unidade de saúde e funcionários que pediam remanejamento para outras unidades de saúde não foram colocados outros no lugar e os que se aposentaram, não teve reposição. Essas vagas foram abertas. Aí com 3 funcionários, sempre existe um imprevisto. É um que fica doente, é outro que não está bem de saúde ou então todo mundo tem direito de tirar férias e tem seus problemas pessoais e precisa, né. Então como somos 3. Se um não tem, só tem 2. Se faltar mais 1, só tem um. E aí, como vai fazer né? O funcionário fica estressado, né por conta da demanda. O atendimento demora isso gera estresse dos 2 lados.

R: E o que você não gosta do teu trabalho?

E3: O setor que eu menos gosto é o do curativo. Como tenho menos habilidade, eu sei que tem gente que detesta a sala de vacina. Não é que eu deteste. Eu sou estou lá para trabalhar, para ser útil, se precisar eu faço. Mas não é uma coisa que eu goste. Agora, no sentido pessoal e todo eu não gosto das fofocas das panelinhas, dos disques, disques, por que isso gera conflito e tem muito conflito. Tem julgamento, crítica, falsidade.

R: E isso muda o seu modo de trabalhar quando tem essas críticas? Ou não te afeta?

E3: Não. Do meu trabalho, isso não me afeta. Eu não modifico a minha maneira de trabalhar, nem no meu relacionamento com os pacientes por conta da opinião dos demais, e nem na minha maneira de ser. Eu sou eu e é assim que eu sou. Nem as críticas me derrubam e nem os elogios me enaltecem porque quem conhece os meus valores sou eu. Eu não sou uma pessoa muito querida e amada porque se tem uma coisa que eu não sei fazer é ser falsa, duas caras. Se eu digo que você é bonita é porque eu achei você bonita, se eu não achei, não vou dizer que você é feia, não vou dizer nada. Porque esse negócio de ficar bajulando, essa puxação de saco e eu acho que quem puxa saco puxa também tapete dos outros e

então isso não faz parte da minha índole. Se eu abraço alguém é porque eu realmente gosto e demonstro o carinho que eu tenho, do contrário claro, eu faço a política da boa vizinhança. Eu estou lá todos os dias, eu preciso, boa parte do meu tempo eu passo dentro do meu ambiente de trabalho e eu procuro criar um ambiente favorável pra mim, pra que eu não vá trabalhar desmotivada, chateada. De manhã acordo e digo: Nossa! Eu tenho que ir para aquele lugar! Ultimamente, eu não tava conseguindo ter esse equilíbrio. Geralmente eu tenho, mas ultimamente, como eu fiquei doente, tava mais difícil lidar com essa situação, mas geralmente não me afeta.

R: Como que você se sente dentro da sua função?

E3: Eu me sinto importante porque eu me dou esse valor. Quem me valoriza sou eu mesma porque no sentido do demais não me sinto valorizada

R: E você gostaria de se sentir mais valorizada em qual setor?

E3: Como um todo. Pela população que eu atendo, pela chefia, que muitas vezes não consegue enxergar que você dá o melhor de si, nem as pessoas que você atende, colegas de trabalho, poderiam estar te ajudando, te favorecendo em alguma coisa e isso não acontece porque é muito difícil é cada um por si. Cada um pensa em si mesmo e outro que se dane.

R: Quando você ingressou na empresa, houve algum processo de integração?

R: Foi apresentada para o pessoal da unidade ou houve algum tipo de reunião?

E3: Não. Eu fui recebida pela chefia e pela enfermeira de supervisão que estava no dia presente na unidade que me mostrou a unidade, mas não fui assim apresentada. Não sei assim, depois e algum tempo acho que teve uma reunião de equipe, acho que isso faz tanto tempo que não me recordo direito, mas assim ser levada e dizerem a nova funcionária veio integrar o quadro não de ter ouvido não. Seja bem-vinda, não, ou é muito importante o seu trabalho, também não rsrs

E3: O que eu ouvi depois foi: que polaca metida que veio trabalhar aqui hoje srrs ai que fica de hen hen hen rsrs porque eu tenho um jeito delicado de falar com as pessoas a primeira impressão foi essa?

R: Como se dá a relação hierárquica na unidade de saúde?

E3: Você fala no sentido geral?

E3: É complicado. Por que eu vejo uma falta de respeito muito grande neste sentido

R: De qual setor para que setor?

E3: Por exemplo. Tem as enfermeiras de supervisão. São elas que fazem a escala de trabalho. Fica a e b aceita bonitinho, aí vai c e d, não quer nem saber, vai lá e rabisca a escala e quer escolher o setor ou então quer fazer junto. Ou então quando é pedido alguma coisa, quer bater o pé e dizer que não vou, desrespeito, aumenta o tom de voz, não só com a supervisão, mas com própria chefia também. Então eu acho bem feio o negócio lá.

R: E essa questão mais hierárquica de funções?

E3: Temos o técnico em enfermagem, aí tem a enfermeira chefe e tem os médicos e o diretor

E3: Tem a equipe de auxiliar técnico, técnico somos só no papel. Fazemos a função de técnico e auxiliar, mas recebemos apenas como auxiliares, por enquanto, mas tem essa equipe, acima de nós tem as enfermeiras de supervisão, os médicos e autoridade, a chefia local e a gestora.

R: Como é a sua relação com a gestora?

E3: Com essa atual, não temos, mas já tive com outras.

E3: E assim, com a supervisão de enfermagem também não tenho problemas. Com a chefia, essa chefia atual, eu to sendo bem sincera do que eu to

respondendo porque é assim que eu sou. Nem com a supervisão de enfermagem e nem com a atual chefia eu não vejo problemas. Eu sempre. Tudo o que preciso, eu negocio, tudo o que elas me pedem, dentro daquilo que me é possível eu procuro atender e principalmente tenho respeito, né. A minha interação com elas é boa

R: E como se dá a relação entre os colegas de trabalho?

E3: Difícil também. Na minha equipe não. A minha equipe é bem unida. Isso gera até um certa inveja porque a minha equipe se ajuda, colabora, raramente tem um. Não tem desavença. Não é nem raramente porque não acontece é a gente se dá bem. Agora como um todo não é tão bom assim. Podia ser melhor.

R: Então se há conflitos, como vocês tentam resolver?

E3: A gente tenta resolver, né? Nem sempre dá. As vezes a gente faz de conta de não ouviu, para não aumentar aquilo que é desgastante.

R: Você enfrenta desafios no seu trabalho?

E3: Sim

R: E quais seriam eles? Os maiores desafios que você enfrenta?

E3: Uma delas é trabalhar as vezes sozinha num setor que está sobrecarregado. Outra é que é sempre a nossa cara para obter. É sempre um desafio todos os dias voce não ter um medicamento na farmácia quando um paciente precisa, é você ter uma fila enorme esperando por consulta e o médico avisar que não vem. Não sou eu que falo. Mas são desafios enfrentados. Você chegar para uma pessoa que chegou 5 horas da manhã na fila e dizer infelizmente você terá que voltar outro dia. No meu caso, as vezes as vacinas que sempre estão em falta, que eles jogam na mídia que é para ir na unidade fazer, eles enchem a cabeça da população e daí quando a população chega lá não tem, sabe? Aí quem é que escuta? É a gente que escuta. São desafios enfrentados neste sentido.

R: Com médicos, vocês enfrentam um desafio?

E3: Não sei porque eu não fico muito na recepção, né, mas eu acho que mais enfrenta desafios com médicos são as enfermeiras de supervisão. Elas tem um contato mais direto com agenda médica, um médico que faz birra e larga o paciente sem atendimento e daí fica aquela situação difícil de ser resolvida. Isso não sobra pra mim, né?

R: Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E3: Olha, eu diria que já foi melhor e que hoje eu diria que está em torno de 50%. Por todos esses problemas que já relatei.

R: Já houve algum conflito na equipe de trabalho? E como foi resolvido?

E3: Na minha equipe?

E3: Na minha equipe não temos conflitos e se tem alguma coisa a gente conversa a respeito e tenta a melhor forma de resolver. Conflito, sim. Já teve vários. De que forma foi resolvido? Poucas coisas com diálogo. O conflito maior que aconteceu comigo foi exatamente o processo que eu estou respondendo, um processo administrativo, fui acusada de insubordinação grave. Tive uma denúncia no corem por negligência e algumas outras coisas, a qual esta correndo este processo, por ameaças que foram feitas num dia de greve. De que forma esta sendo resolvida? Na justiça. Eles tentaram nos prejudicar ao máximo que puderam e a gente está tentando se defender dentro da lei, daquilo que a lei nos respalda, no sentido da minha defesa, do que eu fui acusada.

R: Já houve conflito com os seus superiores?

E3: Já. E o conflito maior foi esse mesmo. Do processo na justiça, conflito com a gestão. Com a gestora da época, com a equipe do distrito sanitário, com a supervisão e direção do distrito.

Parte 2-

R: Por que você trabalha?

E3: Porque eu preciso do meu sustento. Para me manter. Eu sou sozinha. O meu salário é a minha única fonte de renda. A gente tem, além de tudo uma vida, que tem contas mensais para você, né. Sobreviver, você tem que trabalhar. Por outro lado, eu acho que uma ociosa é uma vida inútil. Eu me sinto bem trabalhando. To contribuindo, né! E ocupando meu tempo, trabalho no que eu gosto, me traz uma satisfação pessoal, o trabalho, tem o lado negativo, as críticas, a reclamação da população, mas tem outros fatores que são importantes e motivadores, quando você recebe um elogio, quando consegue ter um vínculo com os pacientes, quando traz essa confiança. Isso traz mim uma satisfação pessoal gratificante mesmo

R: Qual o sentido que o trabalho tem para você?

E3: O de me sentir útil mesmo. De ocupar a meu tempo fazendo alguma coisa que eu possa contribuir para a sociedade com o meu trabalho mesmo.

R: O que é um trabalho com sentido para você?

R: Você disse que é para se sentir útil. O trabalho para você que tem sentido, tem utilidade, tem mais o que?

E3: Que tem satisfação pessoal, que tem uma gratificação pessoal, além da monetária. É claro que todo mundo precisa. Seria hipocrisia dizer. Porque todo mundo precisa. Eu só trabalho porque tenho amor. Eu tenho amor, até porque foi a profissão que eu escolhi, que eu abracei, né? E eu tenho orgulho disso, mas eu também monetariamente eu preciso do dinheiro. Eu trabalho porque eu preciso também, né, mas o sentido do trabalho é esse. É você ser útil na sociedade. É...o trabalho ele te dá condições de você ter uma vida digna, de você viver, dentro das tuas possibilidades com dignidade.

R: E o que é um trabalho sem sentido?

E3: Ah! Seria um trabalho que você faz por fazer. Que não te traz nem gratificação monetária e menos ainda pessoal, assim, né, no sentido de você gostar

do que faz. Um trabalho sem sentido.

R: Você tem ficado doente recentemente?

E3: Estou. Eu estou em tratamento. Eu estou tratando depressão e ansiedade, que começou lá por todo esse processo. Porque é desagradável uma situação que você se sente na corda bamba. O meu futuro é meio incerto. Isso gera uma ansiedade e angústia de não saber o que vai acontecer. As cobranças, de certo modo ameaças. Cuidado com o que você diz, você já está respondendo um processo. Então... isso, sabe. Te acua. Eu fui começando a sentir um cansaço, uma exaustão emocional tão grande que passou a ser físico, dor estomago, dor de cabeça, taquicardia, sentia muita dor no peito, uma garra apertando, Como eu já tive infarto fui fazer exame para ver se era algo de mais sério. Não! Os exames deram todos normais. Fui indicada pelo cardiologista para fazer psicoterapia ou procurar um psiquiatra. Mas não fui, justamente para não faltar no trabalho. Pensando no trabalho eu não fui fazer. O que aconteceu? Eu sofri uma agressão no trabalho que eu fiquei fragilizada. Foi uma agressão verbal de paciente. E ainda vou responder também por isso, porque a pessoa fez uma denúncia no COREM. Porque ninguém me defendeu naquele momento. Daqui a alguns dias eu vou ser chamada para esclarecer isso. Se você me perguntar se tinha alguém para me ajudar? Naquele momento tinha, mas foi problema de comunicação. E não geraria conflito

R: Você tem dormido bem?

E3: Eu passei um período no ano passado que eu procurei um psiquiatra porque não estava conseguindo dormir. Eu tinha sono 9, 10 ate meia noite. 2h e meia. Depois não conseguia mais dormir. No outro dia eu estava estressada, com vontade de esganar alguém. Meu olho parecia que tinha areia. Fui no psiquiatra para resolver isso. Junto com essas crises de ansiedade, eu tive uma fobia. Parei o remédio que ele me passou porque tive reações que estavam me perturbando, como Eu tentei trabalhar depois do ocorrido, mas não conseguia. Alguém falava em um tom mais alto, eu já tremia e caia tudo da mão. Bem descompensada.

R: Essa falta de sono ocorreu depois do episódio de assédio?

E3: Foi antes, no final do ano passado, quando a gente foi chamado de surpresa, sem nenhuma preparação prévia. Eu estava me vestindo para ir para o trabalho, quando recebi um telefonema da gestora me dizendo que eu deveria comparecer no rh, no setor de pessoal e não me explicou o porque. Ela para eu não ir trabalhar que eles iam me dar sentença, que era a qual eu recusei. Achei indevida a punição, que não concordei. O processo esta em tramite. A forma deles lidarem com o caso foi muito brutal, porque a gente não tinha, nem de longe a gente pensava que seria tão pesada a punição, que fosse tão severa. Nesse dia, as minhas supervisoras assinaram e saíram da unidade. Aí você vê uma injustiça sendo cometida. Eu não assinei. Eu dei ciência, mas me recusei a aceitar aquilo. Mas elas foram coagidas e aceitaram. A gente se despediu. Foi horrível! Horrível! Depois desse dia é que eu comecei a ter crises de ansiedade e não conseguia dormir, comer. Tudo o que eu comia doía o meu estômago. Como eu tenho redução de estomago, o que eu conseguir comer eu boto pra fora de volta. Eu fiquei com uma esofagite, de tanto ter vomitado e os exames acusaram. Tudo isso dentro desse período. O estresse foi tão grande que chegaram a trazer consequências físicas para o organismo.

R: O que é assédio para você?

E3: É por exemplo essas ameaças de você esta respondendo um processo. Eu não chamei a guarda na hora que você estava sendo agredida porque você já esta respondendo um processo e tem que tomar cuidado com o que faz. Isso pra mim é assédio. Ser acusada por uma colega de trabalho de perseguição. Quem foi assediada fui eu, não foi essa pessoa. Porque ela gravava conversas no cel, na cozinha, no horário do almoço, para mostrar para a chefia. Para você ver a competência da chefia desta época também, né? A ética profissional que uma profissional tem. De colocar um profissional contra outro. O certo é ser imparcial. Se tivesse afinidades com alguns funcionários, o certo é que fosse fora do ambiente de trabalho. É que como líder, como chefia, tem que ser imparcial. Cobrança na hora que tem ser cobrança, elogia na hora certa valorização na hora que tem que ser

valorizados. E jamais colocar uma pessoa contra outra dentro do ambiente de trabalho, na mesma equipe, né?

R: Quando que você entrou com o processo administrativo?

E3: Em 2015

R: O que não é assédio pra você?

E3: O contrário disso. O contrário disso rsrs uma crítica que pode ser construtiva. Críticas nos fazem crescer. Então eu acho que seja assédio quando me é cobrado alguma coisa que eu posso melhorar, entendeu? Que eu posso pensar e refletir, ver onde eu posso melhorar.

R: E você já viu alguém sendo assediado na sua unidade de saúde? Pode me contar um episódio?

E3: De paciente com a equipe de enfermagem, isso acontece sempre, né? A população da unidade de saúde que eu trabalho é uma população difícil, sabe? Difícil de lidar. No sentido de colegas, também, algumas coisas já aconteceram.

R: O que te marcou mais?

E3: O fato de acusarem uma pessoa de perseguição, de usar isso pra ser transferido de unidade, porque como é difícil conseguir uma transferência, se vitimizar, se achar a perseguida e acusar pessoas para se beneficiar disso. Tem momentos que eu fico desacreditada. Tem momentos que eu penso que o que tiver que ser vai ser e eu espero o melhor, né? Hj eu estou trabalhando lá. Amanhã eu posso não estar mais. Não só desvaloriza o meu trabalho. O concurso interno que eu participei e perder essas função da família e o meu financeiro, é uma situação desesperadora e isso tudo por causa das pessoas que lá trabalham e realizaram esse assédio comigo, né? Agora fico a espera da solução que a justiça dará para isso. Kkk e você sabe, da justiça não dá para esperar muito.

E4) B, 32 anos, técnica em enfermagem

Superior em Administração e Técnico de Enfermagem, o Ensino Médio

Estado civil, amigada rsrs. Casada. Só não to no papel.

1 filho

R: O que seria serviço público para você?

E4: É. Já diz público, né? Você servir a população que não paga. Ela paga imposto porque acham que estão pagando o nosso salário. Pra mim é o serviço público.

R: Por que escolheu ser servidora pública?

E4: Na verdade eu não escolhi. Na verdade...foram oportunidades que foram surgindo e eu fiz o concurso e passei e fui assumir a vaga. Eu trabalhava em hospital. Vou fazer. Tinha lá. Surgiu um concurso da prefeitura. Vou fazer, mas eu falei assim. Se passar, passei. Senão.

R: Qual a importância da sua função para a organização?

E4: Da unidade onde eu trabalho? Acho bem importante. Porque quando, por exemplo, eu falto fica tudo desestruturado. Porque aí eles querem chamar de outra unidade. Sinal que eu sou importante lá. É o que eu penso.

R: Você acredita que tem falta de funcionário? Mais de que área?

E4: Bastante. Principalmente da enfermagem.

R: O que você mais gosta no seu trabalho?

E4: A parte da emergência, do curativo, a técnica mesmo. Gosto das pessoas. A gente está trabalhando com as pessoas, com os pacientes. Porque enfermagem pra mim é o ato de cuidar né. Esse pra mim é uma das partes mais importantes. Gosto da minha equipe de trabalho, mas sempre há um conflito de quem trabalha de manhã e tarde. A minha equipe eu gosto, acho bastante unida,

mas a outra sempre reclama que a outro turno trabalha menos que a da manhã porque a rotina é diferente. Então todos tem que entender.

R: O que não gosta no seu trabalho?

E4: Eu acho que a própria rotina, que se torna cansativa, de você procurar fazer a mesma coisa sempre e você ser cobrada, seguir meta e você não conseguir porque é político. Isso pra mim Eu não gosto.

R: Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?

E4: Eu acho que não é o cargo, mas sim o rh. O problema esta na quantidade de pessoas, que deveria aumentar, para proporcionar um serviço de qualidade melhor, para a própria população.

R: Como você se sente dentro da sua função?

E4: Eu me sinto importante. Me sinto bem e realizada

R: Quando ingressou na empresa, houve algum processo de integração?

E4: Sim.

R: Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento para prepara-lo antes de você executar a sua função?

E4: A chefia apresentou a unidade, o distrito apresentou as pessoas que trabalhavam lá, foi bem interessante. Eu me senti acolhida. Sim. Era outra gestão, mas não houve nenhuma cartilha com normas e deveres, mas foram todos apresentados. Não houve nenhum procedimento

R: Como se dá a relação hierárquica dentro da organização?

E4: Tem a gestora, a enfermeira supervisora e nós auxiliares e técnicos. Então eu acho que no serviço público a hierarquia não funciona muito bem. Depende do funcionário. Talvez porque tenha...como que eu posso dizer. Não é

mandado embora, que se se dane, tem estabilidade, não vou seguir escala, aiii... fulano você pode ficar em tal setor? Não vou. Não gosto e por aí.

R: Como se dá o relacionamento com os seus superiores?

E4: Eu acho que depende do superior. Depende da gestão, depende da pessoa que está. Agora, como chefia e gestora é amigável. Não tem o que reclamar, ela é imparcial. Não pende de um lado para o outro. Ela fica em cima do muro, mas não vai ao teu ou meu favor. Não pende para nenhum lado. É melhor.

R: Você tem autoridade para tomar decisão dentro do teu cargo?

E4: Na verdade, a gente passa pela hierarquia. A gente passa para a enfermeira supervisora e depois as meninas que passam para a gestora, né? Mas eu tenho essa abertura sim.

R: E consegue ter uma logística de tempo?

E4: Nem sempre. As coisas acontecem muito rapidamente, né? A gente tenta, ne? Mas nem sempre atingimos uma qualidade

R: Como é a comunicação entre vocês?

E4: é uma unidade pequena, então a gente consegue, ne?

R: Tem quantos funcionários?

E4: No período da tarde são 3 técnicos, que a gente está como técnico no papel e recebendo como auxiliar.

R: Você pode me dizer quantas pessoas vocês atendem por dia? Mais de 100?

E4: Com certeza

R: Como se dá o relacionamento com os seus colegas de trabalho?

E4: Depende do colega também. Na verdade, não é não se dar bem. Tem

gente que gosta de conflito, gosta de falar mal dos outros, então você se afasta. Senão você não vive dentro do teu trabalho, né? É preferível você dizer oi, tudo bem e pronto.

R: Você se sente bem no seu ambiente de trabalho?

E4: Sim

R: Você enfrenta desafios no seu trabalho? Quais?

E4: Todos os dias. O desafio de atender os pacientes, né? rrsr você não sabe o que espera por você né. A alta demanda é um grande desafio. E cada pessoa é uma pessoa né, falo tanto de comportamento como de gravidade da situação.

R: Já houve alguma vez algo que você imaginou conseguir resolver, mas que ficou fora da sua alçada?

E4: A gente tenta resolver, mas se não encaminhamos, mas é complicado

R: Você tem uma boa comunicação com os médicos e com a gestora?

E4: Posso dizer que estou em um ambiente integrado, apesar de todos os problemas

R: Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E4: 60 por cento.

R: O que você acha que poderia melhorar?

E4: É aumentar o rh, a quantidade de funcionário para que você possa proporcionar um melhor atendimento a população

R: O que acontece no rh?

E4: Não tem funcionário, não tem concurso ou não chamam ou chamam técnico e a gente tem que treinar os técnicos e ficamos insatisfeitos porque as

vezes eles entram ganhando mais que a gente e exercem a mesma função

R: Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?

E4: Vários. Na verdade, acho que não se resolve. Tipo tem uma reunião, não se resolve. Aí tem buxixo, buxixo, buxixo até acabar aquele buxixo e começar e aí é uma bola de neve, nunca se resolve nada

R: Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi resolvido?

E4: Nesta gestão não, mas na outra, sim.

R: O que houve?

E4: Esse processo que eu estou respondendo na justiça.

Parte 2 - Sentido do trabalho

R: Por que você trabalha?

E4: Pro meu sustento e principalmente para o meu filho

R: Qual sentido o trabalho tem para você?

E4: De se sentir útil

R: O que é um trabalho com sentido?

E4: Que você se sente agradável para ir trabalhar, bem, tem desafios e isso me impulsiona às vezes, a ir trabalhar todos os dias. Tem desafios que nem sempre são bons. O desafio de você chegar e ficar só você e enfermeira não é um desafio bom, né? kkk Você não sabe o que vem pela frente até as 7h da noite

R: O que é um trabalho sem sentido?

E4: É você levantar porque você precisa ganhar dinheiro no final do mês, não

se sente valorizada

R: Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?

E4: Eu acho que alertas. Pressão alta, não dormir bem, ansiedade

R: Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?

E4: Queda de cabelo, engordar, emagrecer, dor no estomago, não consigo comer

R: Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente? Pode me contar um episódio?

E4: ah sim com certeza. Esse processo mexeu com todos nós. A instabilidade de não saber como vai ser o seu amanhã faz você viver um dia após o outro. Você não pode contar com o salário, você tem uma carne para pagar no dia seguinte, porque você não sabe se vai receber o mesmo salário no mês seguinte, né? Você tem um filho, você paga escola, então isso gera um medo grande.

R: E você tem medo de que? Do teu processo?

E4: Medo de que saia favorável para a prefeitura, porque a sentença deles é se você ficar tantos dias afastado você perde a estratégia da família. Se você fica tantos dias afastado você perde a estratégia da família. Então é isso que eles querem. Tirar essa gratificação da gente. No dia em que a gente sofreu assédio, a pessoa que estava na gestão ameaçou a gente com isso, que podia perder esse benéfico. Então foi isso que ele frizou e é isso que ele defende na justiça. E ele chegou a falar que era questão de honra

R: Se você ve-lo como seria o seu emocional?

E4: Aí, eu tenho vontade de dar um soco na cara dele

Parte 3 - Assédio moral

R: O que você entende por assédio moral?

E4: Alguém que quer te prejudicar, que por exemplo, ele já foi chefe da nossa unidade. Ele chamava a gente num canto, ameaçava e fala. Oh, você esta devendo horas, não pegue atestado. Isso pra mim é um assédio, né.

R: E você faz horas extras?

E4: não

R: E se ele pedir?

E4: Eu não faria

R: O que não se caracteriza por assédio moral para você?

E4: É uma hierarquia, é você seguir uma hierarquia, né? Isso não é um assédio pra mim, né?

R: Acredita já ter sofrido? Como foi?

E4: Com certeza. Foi do meu supervisor. Ameaças todos os dias no corredor, de que iria me mandar para outra unidade de saúde, de pedir atividades impossíveis de serem realizadas, em um tempo curto.

R: Quando que levou o caso para a justiça?

E4: Em 2015

R: Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

E4: Já vários. Vindo da própria chefia com auxiliar, enfermeiro.

E4: De que? De por na parede, de falar se você não vim, vai ser mandado para outro lugar, você vai perder a estratégia da família, como aconteceu com a gente, se vocês forem embora poderão responder um processo administrativo, tem que tomar cuidado que por menos tal pessoa já foi exonerado. Essas situações a gente ve bastante

R: E o que você espera desse processo na justiça?

E4: Eu espero a vitória. Eu não vou perder a estratégia da família. Eu escolhi e eu fiz um concurso para isso. Ninguém me deu essa vaga. Foi mérito meu e ninguém vai me tirar isso. Eu acredito na justiça e ela já me deu provas disso, com os meus colegas que ganharam.

E5) Enfermeiro supervisor, 44 anos, 2 anos, casado, ensino médio técnico completo, trabalha há 9 anos

R: O que é serviço público pra você?

E5: As pessoas não entendem muito do serviço público, tem um pensamento equivocado. Minha esposa não entende quando chego tarde do trabalho, fazendo horas extras. E fica mais surpresa ainda quando digo que não foi pedido pelo gestor, mas a princípio pela necessidade do serviço. Claro que não é uma coisa que acontece sempre, mas havendo a necessidade, quando há demanda. As vezes ela tem aquela ideia que muitas pessoas têm que servidor não gosta de trabalhar, que faz quando querem e do jeito que querem. Muita gente pensa e entende dessa forma. É um trabalho como outro qualquer e assim ainda penso nele com um grau de responsabilidade muito grande. A gente trabalha para pessoas que não tem condições de pagar um plano de saúde, um hospital particular. Você acaba oferecendo pelo seu trabalho a possibilidade de ter um atendimento. Por que você não fazer da melhor maneira possível e aquele atendimento não ser o melhor? Né?

R: Por que escolheu ser servidor público?

E5: Primeiro pela estabilidade, né? Com certeza. Depois porque posso fazer algo pela comunidade carente, o que me dá uma satisfação enorme.

R: Qual a importância da sua função para a organização?

E5: Enorme. Até porque eu que coloco ordem no galinheiro. Eu sou o elo de comunicação na unidade. Sou eu quem dá as ordens para os técnicos. Também auxilio os médicos na organização dos pacientes. Ou seja, faço a minha função e de outros mais. E só ganho por uma coisa, apesar de ser visto como o Severino de Ia. Kkk

R: O que você mais gosta no seu trabalho?

E5: Olha, eu gosto muito de trabalhar com pessoas, mesmo elas sendo complicadas. E gosto também da minha profissão. De poder cuidar da saúde da população que tanto precisa.

R: Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?

E5: Sempre tem coisa a ser mudada. Eu penso que é a forma de preparar, qualificar as pessoas. É algo que precisa ser mudado. A questão da meritocracia é algo que precisa ser observado. As pessoas como eu falei, não somente o gestor, os servidores, as pessoas são as vezes colocadas em funções que não tem assim aptidão pra aquilo. As vezes não foi perguntado se aquilo era o que de fato ele tinha o desejo de fazer ou alguma afinidade. Percebe que precisaria de uma qualificação melhor

R: Como você se sente dentro da sua função?

E5: Toda a dificuldade, os problemas que a gente enfrenta, eu me sinto satisfeito daquilo que eu faço. eu procuro desempenhar da melhor forma possível. É claro que a gente tem uma série de problemas externos a questão da função que acabam impactando na execução no trabalho, mas assim, sempre fazer o melhor, dentro dessa perspectiva, eu me considero satisfeito.

R: Quando ingressou na empresa, houve algum processo de integração?

E5: Não houve não. Fui jogado de paraquedas lá. Tipo. Quem é você? Sou o novo funcionário, ah ok. E só. O gestor falou seja bem-vindo e só também. Meus dias foram passando, anos e ainda não tenho amizade com ninguém lá dentro. Somente há respeito e aquela coisa de aturar por um bem maior, sabe?

R: Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento para prepara-lo antes de você executar a sua função?

E5: Não houve não

R: Como se dá a relação hierárquica dentro da organização?

E5: Olha, vejo que no serviço público nós temos o gestor, os médicos, eu, enfermeiro e os técnicos em enfermagem.

R: Como se dá o relacionamento com os seus superiores?

E5: Agora a coisa complicada bastante rsrs não sei qual a metodologia da escolha dos gestores, mas é particular. Hoje, a minha relação com o meu gestor é uma relação difícil, porque é uma pessoa que a gente percebe que ela não tem preparo, não tem comprometimento com a coisa pública, alguém estranho aos quadros, mas que por conveniência política é colocado na função, uma série de coisas, você acaba criando dificuldades neste relacionamento porque o servidor público, diferente dos demais ele só pode fazer aquilo que esta dentro da lei, né? Muitas vezes o gestor público não entende isso. Acha que pode se pegar atalhos, nem sempre desses atalhos são a melhor opção, porque ele pode passar pela falta de cumprimento de uma legislação que entra em vigor. Este tipo de choque de comprometimento, as vezes gera muita dificuldade no servidor no ambiente de trabalho em relação ao gestor público.

R: Como se dá o relacionamento com os seus colegas de trabalho?

E5: Bom. Eu sempre procurei desenvolver um bom relacionamento com a equipe de trabalho ate porque se esse ambiente não for bom isso vai interferir diretamente na execução. A equipe que hoje eu trabalho nós temos um bom relacionamento. A equipe é bem pequena, o que facilita as questões pessoais, a gente comunga dos mesmos pensamentos, o que tem facilitado. O que mais dificulta são as questões externas que as vezes impactam na questão do nosso serviço. As vezes não conseguimos resolver da mesma forma. O problema está na falta de funcionários, a alta demanda. Não temos condições de atender a todos. Na minha equipe nos comunicamos bem, mas as temos outras equipes dos outros turnos, que temos muitos problemas de comunicação. E quando temos conflitos, não o resolvemos. Esse é o problema. Aí vira uma bola de neve. A população querendo ser atendida, nós querendo atender bem, mas nem tudo depende de nós, somos vários profissionais, cada um com a sua função. Não há integração.

R: Você enfrenta desafios no seu trabalho? Quais?

E5: De ter material para atender a alta demanda, de conseguir atender as pessoas, de evitar que alguém morra na fila, sem ter sido atendido, de ter uma morte digna. É um absurdo ver essas cenas e ninguém faz nada.

R: Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E5: Já foi melhor. Até porque no serviço público tudo funciona por meio de lei. Você não pode fazer nada que não esteja na lei. Então você se acomoda e espera as coisas virem na tua mão, mas elas nunca veem. Se for graduar, estaria em 30%. Apesar de Curitiba ser considerada a cidade modelo, ainda vejo muitas falhas e estas que muitas vezes mudariam, se houvesse uma logística no atendimento, na disposição dos médicos em atenderem. E te digo. Já foi melhor, agora... tá triste

R: Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?

E5: Olha, conflito, houve sim e sempre há. Teve um conflito de um médico com um enfermeiro, porque o enfermeiro apenas deu uma sugestão para o médico

do que ele poderia fazer e o médico irritado xingou ele e perguntou com quem ele achava que estava falando? Não houve respeito nenhum. E isso forma várias vezes acontecendo. O que ele fez? Nada. Por medo de o gestor ver a briga e manda lo para outro lugar mais afastado. E não ocorre só com ele isso. Já vi vários conflitos ocorrendo e ninguém faz nada. Um horror!

R: Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi resolvido?

E5: Com o meu supervisor? Sempre há. Ele, por estar no poder do negócio, se ve no direito e mandar e desmandar como bem entender. Os médicos são os queridos dele. Já os enfermeiros e técnicos não são nada valorizados. Ele sempre pega no nosso pé por nada. Um absurdo isso! Como foi resolvido? Está na justiça né? Por isso que acredito mais na justiça do que nas pessoas. E pra ver, a justiça também não é lá essas coisas.rsrs

Parte 2 - Sentido do trabalho

R: Por que você trabalha?

E5: Pelas necessidades que a gente tem para suprir rsrs porem acho que existe outras motivações. A gente trabalha para se sentir útil, pra se sentir ativo, produzir, para contribuir, acho que no fundo no fundo é o que me motivo. É claro que temos várias necessidades materiais, mas acho que se sentir, útil, produtivo é o que leva de fato ao trabalho.

R: Qual sentido o trabalho tem para você?

E5: Olha, eu vejo que o trabalho é muito importante. Tira você de um ócio, com certeza. Lhe dá dignidade para viver o dia a dia.

R: O que é um trabalho com sentido?

E5: É quando você começa a executa lo você já enchebra algum resultado lá

na frente. Quando você idealiza o que vai ser. É você sonhar com a coisa completa, executada e trabalhar para que esse sonho se realize. É você trabalhar pensando no resultado. Muitas vezes o seu trabalho não é o trabalho final, né. As vezes é um trabalho inicial, porem você tem que ter a perspectiva de que ele dará algum resultado. Por exemplo. Posso atender um paciente e depois encaminha lo ao médico. Ou as vezes, eu mesmo atendo, devido a alta demanda. O resultado da execução é o que motiva a gente de continuar.

R: O que é um trabalho sem sentido?

E5: É um trabalho sem objetivo, sem você pensar em nada concreto lá na frente. Só fazer o seu. Agente sempre procura desenvolver isso na nossa equipe. Independente do que a gente estiver fazendo e que momento do trabalho num todo a gente estiver atuando, né? Que a gente tenha em mente que aquilo que a gente está executando, em algum momento irá contribuir ara o resultado final vai estar lá a parcela que nós executamos

R: Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?

E5: Muito doente. Já peguei várias gripes. Não consigo dormir e me sinto fraco de vitamina no corpo. Acredito que eu não

R: Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?

E5: Muita dor nas costas, mas não sei não. Acho que pode ser a tensão que eu passo todos os dias no trabalho.

R: Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente? Pode me contar um episódio?

E5: Olha. Estou muito nervoso, ultimamente. Não tenho paciência pra nada. E sei que são esses episódios que me deixam assim. Até em casa não tenho sido um bom marido, sabe? Às vezes estou depressivo, sem saber o que fazer. Eu

quero trabalhar e gosto, mas isso desmotiva a gente, né?

Parte 3 - Assédio moral

R: O que você entende por assédio moral?

E5: Pra mim, assédio moral é a exposição do trabalhador, constrangimento, dentro do ambiente de trabalho. Eu penso que a escolha das pessoas para os cargos de direção deveriam ser mais criteriosas e não apenas algo voltado a politicagem. Isso fomenta e potencializa demais o assédio moral. Isso é prejudicial.

R: O que não se caracteriza por assédio moral para você?

E5: Uma chamada de atenção, de um modo cauteloso. Um conflito somente. Algo mais pontual, sabe?

R: Acredita já ter sofrido? Como foi?

E5: Já fui tema de reunião. E uma dessas atividades eu me neguei a fazer, porque estava fora da legislação. Aí falei com o gestor sobre a minha posição em relação a isso, mas ele não entendeu e convocou uma reunião que eu não estava presente, inclusive duas colegas estavam e falaram que o servidor que não subordina o seu imediato hierárquico, por não fazer coisas que ele determina fazer. Embora não tenha citado o meu nome, as minhas colegas já sabiam da situação e pelo que vi aquele recado era pra mim. Nada que me abale não. Infelizmente acontece. Não somente isso. Também recebi ameaças indiretas de que se eu não fizesse o que ele tinha me pedido, muitos acabam saindo da unidade sem entender o motivo. Não gravei na hora. Mas imaginou se eu gravasse? O tom que ele falou, o sarcasmo, sério, parecia psicopata, que se diverte com o sofrimento dos outros.

R: Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

E5: Já vi muitos colegas sofrerem assédio e muitos se calam, por medo de retaliações. Teve um caso específico que um processo disciplinar de um processo de um servidor que estava sendo investigado, né? Onde a comissão que formava

essa equipe para tratar esse servidor não respeitou o direito que ele tinha e ampla defesa. Então a gente vê onde o assédio moral acontece, né? Se já é um servidor e está tratando da vida desse servidor pode resultar na demissão do ser, aí você entra com esse preconceito, que ele é culpado, sem conhecer a história e o problema, é terrível.

E5: Eu já me vi em situações que houve essa tentativa. Por conta da questão da estabilidade, a questão do servidor conhecer legislação, as suas obrigações e deveres. Mas eu já vi colegas que foram assediados moralmente sim. E várias vezes. Uma supervisora de enfermagem realizou um procedimento que o médico havia pedido, mas como deu complicações no paciente, chegou no gestor, que foi em cima do médico, e o médico, para não ser chamado a atenção, assediou a mulher, dizendo que não era isso que ele tinha falado para ela, que ela entendeu errado. E isso não foi uma nem duas vezes. Parecia perseguição com a coitada.

R: O que espera da justiça?

E5: Espero que seja feita justiça e que os assediadores paguem pelo que fizeram. Ninguém merece ir para o ambiente de trabalho e sofrer agressões psicológicas e até ameaças. Concorda? Por isso que não fiquei quieto e fui reclamar pelos meus direitos e abri uma sindicância. Agora estou na parte da apresentação de provas, para ver se vira um processo administrativo.

R: quando você entrou com o processo?

E5: final de outubro de 2018.

E6) DIVORCIADA, 1 filha, trabalha há 17 anos

Superior completo em enfermagem

R: O que seria serviço público para você?

E6: É um serviço que a gente tenta, na medida do possível, servir a comunidade, né? As vezes com perfeição, as vezes não. É um serviço que a gente presta por qualidade.

R: Por que você escolheu ser servidora?

E6: Na época, por estabilidade. Eu prestei o concurso antes de terminar a faculdade. Não pensei que iria passar, mas passei. Então eu fiquei muito pouco tempo no serviço privado e logo na sequência eu entrei para a prefeitura.

R: Quanto tempo você trabalha?

E6: 17 anos

R: Qual a importância da tua função na unidade de saúde?

E6: Eu acho que é importante. Na assistência, na organização, na supervisão, eu acho que é muito importante.

R: Se você faltar, o que acontece?

E6: Tentam mediar, mas é difícil, até porque a demanda é muito grande. Então, a supervisora desempenha várias funções. Então costumam dizer que a gente é meio polvo. Então quando falta um de nós o serviço fica bem desorganizado. Então pra você chegar, para fazer o nosso serviço é difícil. Diferente do médico, ele falta, repõe, atende e vai embora. Enfermeira quando vai de fora, tem que fazer várias funções, não tem como ficar em uma sala. É aí que você perde, porque você não sabe como desempenhar, aí fica perdido. E fica mais difícil.

R: Qual a tua função?

E6: Enfermeira supervisora, não só né? Atendo também. Como disse faço diversas coisas, sou tipo o Severino, o faz tudo kkkk não era pra ser...mas, somos

R: O que você mais gosta no teu trabalho?

E6: Eu gosto muito de atendimento urgência e emergência do curativo, mas não é só isso que eu tenho como função, então pela sobrecarga a gente realiza várias funções e nem lembra mais do que a gente gosta. A gente não tem essa possibilidade A gente não faz o que gosta. A gente tem que fazer várias funções e

ponto e quando aparece o que você gosta você agarra e pronto, além das outras funções.

R: Se você pudesse mudar algo no teu cargo? O que seria?

E6: A questão do povo. A enfermeira não tá ali para esse povo. A gente estudou para desempenhar uma função. Então eu fiz concurso eu fiz a pos então eu to li pra atender a comunidade. Eu tenho que ficar em consultório e atender, mas não é isso que acontece. Então eu acho que a enfermeira não deve ser Bombril. Ela tem que prestar atendimento para o que ela foi incumbida para. Pra mim seria de bom tamanho se eu fosse somente enfermeira. Agora sou enfermeira, sou gestora, sou psicóloga, sou médica, sou gestora. Eu não realizo somente a minha função e isso me traz sobrecarga.

R: Então você acredita que há um desvio de função?

E6: Sim

R: E vocês acredita que mais pessoas aconteceu a mesma coisa na tua unidade?

E6: Sim

R: O que você não gosta no teu trabalho?

E6: São tantas coisas kkkkk

E6: Falta de hierarquia, porque quando estávamos no serviço público ela não funciona e é muito grande.

R: O que acontece?

E6: Insubordinação, porque eu sou funcionário público, eu não posso ser mandado embora. Pra alguns a insubordinação não acarreta nada. Para alguns é feito, para outros vira processos administrativos. Isso facilita para que não aconteça a hierarquia

R: Como você se sente dentro da sua função?

E6: Sobrecarregada. Basicamente isso.

R: Quando você ingressou houve um processo de integração?

E6: Teve uma reunião no dia para apresentar a unidade e os funcionários e só. Fui bem recebida. Era uma outra época. Agora não existe mais. O funcionário cai lá e fica e as vezes a gente nem sabe quem caiu. A gente conhece antes dele ser apresentado.

R: Como se dá a relação hierárquica na empresa?

E6: Não tem.

R: Como se dá a relação com os seus superiores?

E6: Politicamente falando é tranquila. Tudo o que a gente precisa demora. Vistas grossas são feitas muitas vezes, politicamente, falando, o problema nunca é solucionado. É abafado. É só mesmo dar aquela camuflada nas questões, até que apareça uma nova para ser resolvida

R: E com os seus colegas?

E6: Eu não tenho problema com os funcionários. O que acontece é que a gente fala e não é bem visto e automaticamente passa para a gestão, que você pensa que resolve e não resolve e outro vai resolver e vira aquela bola de neve. Então eu tenho uma tranquilidade para tratar com eles. Eu tenho feedback daquilo que eu peço. Não tenho problemas de relacionamentos não.

R: Você enfrenta desafios?

E6: Todos os dias. Um deles é sair de casa para trabalhar, sem saber o que está te esperando. Se vai ter médico ou não, se vai ter funcionário ou não e isso só de você acordar e não saber o que pode esperar, saber que todo o dia a gente tem que planejar. Mesmo tendo planejamento de tudo mensal, tudo, colocado no papel,

aquilo que você planejou muitas vezes não acontece. É a gestão que falta, o médico, é um curso que aparece, a vacina que é para começar no dia seguinte e começa agora. Então as coisas acontecem sem planejamento, não nosso, vem uma demanda que não é esperada, porque aquilo tem que acontecer agora. Então essa gestão é assim. Tem que deixar de lado o que está fazendo e muda tudo. Aí tem que planejar de novo.

R: Qual o grau de satisfação?

E6: 50 por cento.

R: E por que?

E6: Por todos esses problemas que já citei.

R: Já houve algum conflito na tua equipe de trabalho?

E6: Já

R: E como foi resolvido?

E6: Abriu-se um processo administrativo, né? Na minha equipe de trabalho, na gestão que passou. A minha funcionária, a minha auxiliar de trabalho, que trabalha comigo até hoje, na minha equipe. Foi feito uma ligação de uma familiar, de um paciente pedindo uma vacina da gripe, sendo que eu saí com o meu carro pra fazer todas as vacinas da gripe, com o meu carro, minha gasolina e com o meu tempo disponível. Então, aparentemente na nossa listagem de acamados não ficou nenhum paciente sem. Por que? Planejamento, estratégia. Não se liga para uma unidade de saúde pedindo vacina. Não é home care. Então, a minha gestora depois disse que eu não quis ir fazer a vacina num acamado fora do dia da minha área. A minha auxiliar saiu de dentro da unidade, foi chamada no distrito, fez um acarta, com o coordenador, escrevendo que eu me neguei dizendo que eu me neguei a ir fazer a vacina e isso me gerou um TAD, que eu tive que assinar de algo que não aconteceu. E no mês seguinte veio o processo administrativo. Então uma coisa ligou a outra.

R: Por que você trabalha?

E6: Primeiramente, para o meu bem-estar físico e psicológico. Era o que eu escolhi, né? Que eu não fiz curso de técnico. Eu queria ser enfermeira desde sempre. Então, eu terminei de estar, fiz faculdade, essa era o meu planejamento. Eu sou bem faculdade e foi essa a minha meta que eu tracei e pronto. Era não, é a minha meta para o meu bem estar físico e mental

R: Qual o sentido que o trabalho tem pra você?

E6: Tudo. Não vivo sem. Eu saio de férias porque preciso desencadear a minha mente. Sou ligada no 360. Eu gosto da agitação, eu gosto de falar e de ouvir, gosto do toque, então é o ar que eu respiro. Eu nem sei fazer nada além disso. Se você me falar para fazer uma comida, eu faço, arrumar a casa, eu arrumo, mas é o que eu quero para a minha vida é isso e eu não quero fazer nada além disso, pro resto da minha vida

R: O que é um trabalho sem sentido?

E6: É não ter estímulo para trabalhar. É sair de casa entristecida, é não ter retorno daquilo que você faz, é olhar no espelho e não ver aquilo que você realizou ser concretizado. Então isso.

R: Você acredita que teve dias que o trabalho ficou sem sentido?

E6: Já. Nesse meio nessa confusão, nesses dois anos aconteceu muita coisa e no ano passado eu tive que fazer uma cirurgia de mama por risco de ter câncer. Foi bem na época que eu fui retirada do esp e fui para uma outra unidade. Eu perdi o meu salário, eu fiquei com contas atrasadas. Não tinha da onde tirar. Mas eu tinha que trabalhar. Então além de ter perdido um pedaço do um corpo físico, eu não tinha estrutura psicológica para lidar com tudo isso. Então teve dias que você se pergunta: será que é isso mesmo? Cade o retorno, ne? Será que eu tenho que mudar de profissão? Nesses dias foi muito difícil

R: Ficou doente recentemente?

E6: Foi a cirurgia que eu tive que fazer. Eu tive h pillory duas vezes, eu perdi 11kg, esofagite crônica, enxaqueca e esse processo parado ne? Eu não posso ficar sem o remédio. Durmo 2 a 3 horas por dias. Já me habituei, mas não me faz mal. Óbvio que a cabeça e corpo precisam de descanso mais tem que ser levado a sério para que eu não adoeça mais. Eu sou bem forte, assim. Eu não me deixo entregar por que eu tenho uma filha para cuidar. Ela só tem a mim e eu a ela. É ela que me dá força pra poder continuar, para não deixar a peteca cair.

R: Tem tido mudanças no teu emocional?

E6: Sim. Eu não tenho costume de chorar, mas agora eu vejo coisas e tenho vontade de chorar. Eu fico mais mexida assim. Continuo sem chorar, mas as coisas mexem muito mais comigo. Eu vejo um cachorro na rua, dá vontade de chorar. As coisas que pra mim, não que não tinham sentido. Agora eu percebo mais. Então mexe mais. Depois do episódio tudo fica a flor da pele.

R: O que você entende por assédio?

E6: É aquilo que você faz e as pessoas te obrigam e causa um dano físico, mental. Que agridem você na tua conduta moral e ética

R: Você acredita que se a pessoa fez isso uma vez só, isso se caracteriza como assédio?

E6: Sim

R: O que não caracteriza assédio para você?

E6: Aquilo que você faz, que tem um retorno. Que é para um crescimento profissional. Aquilo que você, junto com uma pessoa, você faz com que caminhem juntos, aí ambos crescem.

R: Houve algum episódio de assédio na tua unidade?

E6: Já teve de gestor, de funcionário, de paciente, vários, vários, de médicos.

R: E qual te marcou mais?

E6: Além desse que passou agora. Foi um outro, com o mesmo coordenador. Foi um abaixo assinado que ele fez com a população que queria tirar eu e a outra enfermeira, que também está passando pelo mesmo processo e os pacientes nem sabiam quem eram as enfermeiras e nós fizemos também um abaixo assinado para poder ficar. Então as pessoas que assinaram esse abaixo assinado não conhecia a gente e assinou para nós ficarmos então o assédio já começou já a muito tempo atrás. E se você perguntar para esses pacientes se eles se arrependeram de ter assinado? Diriam que sim, pois nem nos conheciam. Nem o nosso nome eles sabiam. Na época foi muito ruim. A falta de caráter e ética já é de muito tempo atrás.

R: Como aconteceu exatamente o episódio de assédio?

E6: Era uma época em que fazia elétrico constante e nesta época, que foi em 2014, estava em debate no Corem se enfermeiros fariam ou não e todas nós nos negamos porque estava em processo. Nessa época o gestor nos obrigou a fazer e nós nos negamos a fazer. Então, enquanto não tivesse a resolução do corem nós não iríamos fazer. Aí houve xingamento da parte dele pra nós, palavras de baixo calão, uma outra enfermeira saiu chorando. Ficamos eu e mais uma outra enfermeira atendendo. Foi ligado neste dia para o distrito, não apareceu ninguém de fora. Ele saiu e foi embora. No dia seguinte ele veio tentar pedir desculpas, dizendo que não era isso que nós tínhamos entendido. A partir daí é que nós ficamos sabendo que ele estava montando um processo junto com pessoas responsáveis pelo conselho local. Um abaixo assinado para retirar as enfermeiras da unidade e nós ficamos sabendo que era nós 2. Nós falamos que se não parasse não íamos acionar o nosso advogado, a gente conseguiu a cópia de tudo isso e nós mostramos pra ele e daí parou. Daí na mesma semana que parou, nós fizemos o nosso abaixo assinado para mostrar pra ele o quanto nós éramos profissionais e que não existia aquilo que ele falou. Aí foi feita outra reunião, foi chamado o povo do conselho. Aí eles explicaram e ficaram surpresos que a enfermeira era eu. Aí foi feito um pedido de desculpas meio formal e daí acabou

R: O que você espera com o processo?

E6: Espero que as pessoas que fizeram, porque foram muitas. Não é uma nem duas. Pois foram várias pessoas que fizeram. Não só a denúncia. O processo em si. Além de machucar eticamente e fisicamente todos, que venham a pagar tudo o que fizeram. Como? Não sei. Mas que paguem para que a gente possa realmente ver que a justiça foi feita e que nós enquanto profissionais fomos muitos lesados, a ponto de ter pessoas afastadas, doentes, por falta de diálogo, falta de hierarquia. Eu espero muito que isso tenha um final feliz pra todos nós.

R: Quando você entrou com o processo?

E6: Em novembro de 2016.

E7) Enfermeira, 36 anos, trabalha no serviço público há 2 anos, casada, 1 filho

R: O que seria serviço público para você?

E7: Serviço público seria um serviço destinado a população, a comunidade. Ah! Seria um serviço para beneficiar quem precisa, né? Quem não tem condições de pagar um serviço particular procura a gente, né? E acham que estão pagando o nosso salário e precisam ser atendidos.

R: Por que escolheu ser servidora pública?

E7: Por que eu escolhi? Ah! Se eu te disser que não foi estabilidade, eu estaria mentindo e muito. Eu estava sem emprego e surgiu esse concurso, que resolvi fazer e passei, por surpresa minha. Até porque não estudei muito. Achei a prova fácil até.

R: Você já fez outros concursos?

E7: Não. Esse foi o primeiro e não espero que seja o último não. Ganho muito pouco, para o tanto que eu faço. Até pensei em trabalhar no privado,

ganhando até mais, mais essa coisa de garantia de salário é o que me faz ficar.

R: Qual a importância da sua função para a organização?

E7: Acredito que muito né. Quando eu falto, há uma desestrutura total. Os técnicos ficam perdidos kkk aí vem a gestora reclamar com todos, sendo que às vezes a culpa é só de um mesmo. Aí vira uma bola de neve, porque um fica implicando com o outro.

R: O que você mais gosta no seu trabalho?

E7: gosto de fazer curativo, da sala de vacinas, gosto muito da assistência que eu dou para a comunidade, mas que as vezes não me sinto valorizada

R: Porque? O que acontece?

E7: Ah, muita coisa né. A população surta quando não é atendida, mas eu sou uma só, né? Tenho inúmeros problemas para resolver, além de atender paciente. E isso por que? Porque não há funcionário suficiente. Não tem concurso. Aí sobrecarrega a todos. Eu faço várias funções lá dentro. Acha justo isso? Eu não acho. Sabe o que é você não saber o que faz por primeiro? Quero atender com qualidade a população, mas não depende só de mim, né. Há muita coisa por trás e se essa coisa não funciona, não tenho como mexer os pauzinhos.

R: Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?

E7: No meu cargo nada. Mudaria as pessoas que trabalham lá. Não gosto nem um pouco delas. Mudaria a gestão, a divisão de trabalho, mas como eu disse, não depende só de um e integração é o que menos temos.

Como você se sente dentro da sua função?

E7: Me sinto importante, útil para a comunidade. Até porque sou nova lá. Tenho dois anos só como empregada pública. Estou ainda em estágio probatório. Aí já viu. A gestora adora me ameaçar. Que eu tenho que cuidar com avaliação. Que é melhor eu andar na linha.

R: E por que você acha que ela faz isso?

E7: Acho que para mostrar que ela é a autoridade. Que eu sou um nada. Eu me sinto sobrecarregada. Parece estagiário, sabe? Tudo pede pra mim. Parece que me testa, me avalia sempre. Acho que quando eu chego na unidade já começa a avaliação

R: Sério? E você vê alguma diferença do tratamento dela para você e para os outros funcionários que já passaram desta avaliação?

E7: Ah, sim. Com certeza vejo. Minha gestora não gosta de mim. Tanto é que fica me ameaçando direto com isso. Qualquer coisa que ela considera errada vem dizendo que eu irei mal na avaliação, que é melhor eu endireitar, que senão...

R: Quando ingressou na empresa, houve algum processo de integração?

E7: Não. Fui largada lá. Só tive dois enfermeiros que me deram boas vindas, mas foi só assim. Você é nova? Seja bem-vinda. O resto, eu que tive que me virar. Não sabia onde ficavam os curativos. Ninguém me mostrou nada. Tive que ir me virando sozinha. Aprendendo e errando sozinha. Hoje acredito que me viro bem lá. Até porque de tanto errar aprendi na marra kkk

R: Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento antes de você executar a sua função?

E7: Não houve nenhum.

R: Como se dá a relação hierárquica dentro da empresa?

E7: Não há relação. Cada um acredita que pode mais que outro. Vamos dizer que existe somente na teoria, mas na prática é uma tristeza! O médico quer mandar mais que o gestor, enfermeiros que querem mandar nos médicos, técnicos de enfermagem querendo mandar nos enfermeiros. E o pior. Cada um faz o seu trabalho!

R: Como se dá o relacionamento com os seus superiores?

E7: É péssimo! Só tem a gestora e os supervisor de enfermagem, né. Com a supervisora é tranquilo, mas com a gestora é o caos. Ninguém merece. Não tenho liberdade de tomar nenhuma decisão sem antes falar com ela. Um absurdo isso. E isso só acontece comigo. Parece perseguição!

R: Como se dá o relacionamento com os seus colegas de trabalho?

E7: Com os colegas até que é tranquilo. Vamos dizer que um não interfere no trabalho do outro. Mas não temos uma amizade de nos encontrarmos fora não. Somente aqui na unidade mesmo

R: Você enfrenta desafios no seu trabalho? Quais? Vários.

E7: O de atender a todos com qualidade e rapidez, o de não saber quem irei atender, qual a gravidade, desafio de não irritar a minha gestora, que nunca acontece... me desmotiva as vezes.

R: Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E7: 30 por cento.

R: E Por que?

E7: Porque falta material, falta organização dos funcionários, mas mesmo assim o que me satisfaz é conseguir atender os pacientes. Isso é o que me dá satisfação de estar lá.

R: Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?

E7: Sempre há. Mas nunca se resolve nada. É sempre algo que se acumula e se coloca por debaixo do tapete. Parece que resolveu quando olha por cima, mas quando ve, a poeira está toda embaixo, ou seja, os problemas estão lá e cada vez mais acumulados

R: Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi

resolvido?

E7: Sempre houve e há. Até porque eu ainda estou trabalhando lá. Como foi resolvido? Abri essa sindicância, né?

Parte 2- sentido do trabalho

R: Por que você trabalha?

E7: Para me sustentar. Para que eu tenha um sentido na minha vida, né? Apesar que nesse momento estou até pensando em mudar de profissão.

R: Qual profissão?

E7: Penso em estudar Medicina. Vejo que nós enfermeiros não temos voz para nada. Quem são os deuses são os médicos. Tudo é eles. São eles que dão o diagnóstico. Nós só fazemos parte da equipe. Então, se o Brasil é assim, né? Vamos seguir as regras do Brasil. Dar voz aos médicos!

R: Qual sentido o trabalho tem para você?

E7: Trabalho faz parte da vida, né? Todos nós precisamos trabalhar. Tem o sentido de eu me sentir útil, apesar de no momento não ser mais assim. O sentido que ele tem para mim é de martírio, do tipo: prefiro ficar em casa. Não quero trabalhar e sofrer o que eu já sofri. Tenho medo de sofrer tudo novamente. Até porque a pessoa tá lá, né?

R: O que é um trabalho com sentido?

E7: Um trabalho que você encontra um motivo. Aquele que você não somente pensa no dinheiro e sim em ajudar alguém, fazer o bem para a comunidade. Aquele que eu me sinto útil.

R: O que é um trabalho sem sentido?

E7: Um trabalho que você faz sem ter sentido. Quando você acorda e pensa: por que eu estou fazendo isso? Aquele que você só pensa no dinheiro no final do mês, aquele que você conta os dias para chegar o fim do mês. Desmotivante, né?

R: Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?

E7: Várias vezes. Eu estou doente. Me perdi na minha profissão. Só não saio por causa da estabilidade. Emprego tá difícil hoje em dia, né? Então, ganhar sempre me traz um pouco mais de segurança. Mas sei que estou depressiva. Choro por tudo, já emagreci 10 kg, não tenho fome.

R: Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?

E7: Dor nas costas, enjoo, muita dor de cabeça, não consigo mais dormir direito. Não tenho mais aquele sono gostoso, sabe?

R: Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente? Pode me contar um episódio?

E7: Nossa! Demais! Estou depressiva, sabe? Até porque eu ainda estou trabalhando. Tenho que ver a pessoa que me assediou todo o dia. Aí me sinto insegura, triste, sem vontade de ir trabalhar. Antes não era assim, sabe? Era muito diferente. Eu adoro o meu trabalho, mas esse ambiente ameaçador não ajuda em nada.

Parte 3-Assédio moral

R: O que você entende por assédio moral?

E7: Entendo que seria um ato proposital, no sentido de prejudicar o outro. Que ocorre no ambiente de trabalho, que faz a pessoa se sentir um nada, coloca a

pessoa no chão, a ponto dela não conseguir mais levantar, entende?

R: O que não se caracteriza por assédio moral para você?

E7: Pode ser um conflito, uma chamada de atenção, mas para construir algo, não para destruir. As pessoas estão muito sensíveis. Qualquer coisinha acham que já é assédio. E não é assim. Acho que a dificuldade de entender se foi assediado ou não é que é o desafio. Complicado esse assunto, né?

R: Acredita já ter sofrido? Como foi?

E7: Com certeza já, né. Abri até uma sindicância, né? Como foi? Bom, eu sou enfermeira. Trabalho na unidade de saúde com poucos funcionários e uma demanda gigantesca. A minha gestora me passa tarefa minha e dos outros e tenho que fazer em um tempo rápido e com qualidade. Quantas vezes ela elogiou os outros e a mim não! Todo dia era e é assim. Aí eu fui ficando desmotivada a vir trabalhar, pois sempre é assim. E acho que como estou neste período de estágio, ela está se aproveitando. Parece algo bem perverso mesmo. Aí não aguentei mais e fui abrir uma sindicância de assédio. Ainda não virou um processo administrativo. Eu tenho provas de que ela me trata diferente dos outros. Mas o problema é que ninguém quer depor por medo de represália, sabe? Mesmo assim eu abri. Para mostrar que não sou boba e que a lei está comigo, que é quem tem razão neste caso.

R: Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

E7: Fiquei indignada, né! Vi já de médico para enfermeiro, mas foi assédio brabo. O médico xingou a enfermeira, chamou ela de incompetente pra baixo. Disse que tinha pedido para dar a medicação para o paciente, mas depois que ela deu e o paciente teve uma reação, ele disse que a enfermeira deu uma dose a mais para o paciente. E eu vi, tinha sido a dose que ele havia pedido.

E8) Lucas- supervisor de enfermagem,36 anos, sem filhos, 9 anos como servidor público

Iniciou em maio de 2010

R: O que seria serviço público para você?

E8: O próprio nome diz, né? É um serviço que serve a comunidade

Por que escolheu ser servidor público?

E8: Eu tinha dois meses de casa quando percebi que aquele ambiente não tinha muito sentido. O único sentido era que eu estava com quase 30 anos de idade e estava ganhando pouco como funcionário de hospitais particulares. Então como eu preciso prover minha existência era o que tinha para fazer naquele momento.

R: Qual a importância da sua função para a organização?

E8: Olha, eu tenho importância sim. Até porque se eu faltar, os enfermeiros ficam tudo perdido. Não sabe o que fazer. Aí tem que chamar um profissional da outra unidade para atender, mas não é a mesma coisa. Não se tem empatia, né? Aí começam os problemas...

R: O que você mais gosta no seu trabalho?

E8: Adoro ser supervisor. Gosto de mandar. Sou um líder nato.

R: Se pudesse mudar algo no seu cargo, o que seria?

E8: Gostaria de mudar de trabalho. Não estou satisfeito com o meu trabalho. Já tive muitas situações humilhantes e não consigo me sentir bem dentro desse ambiente. No início eu até gostava de cuidar da atenção primária. O problema são as pessoas, a alta demanda, não dá para atender todos da mesma forma e com qualidade. Teriam que instituir mais concursos, para que houvesse mais funcionários e a população pudesse usufruir dos benefícios. A parte da escolaridade e nível moral das pessoas que trabalham, se eu pudesse mudar, com certeza faria. Não estou satisfeito com a infraestrutura de trabalho, que não temos nenhuma. A

titulo de exemplo. Eu tive que comprar uma caneta para poder trabalhar. Episódios de termos que comprar toner de impressora.

R: Como é o nível dessas pessoas?

E8: Escolaridade baixa, A educação familiar não costuma ser desenvolvida, você pode notar pelos comportamentos e diálogos, por exemplo ambiente com muita fofoca, as pessoas falam muito alto, de forma agressiva. Então não é um comportamento de pessoas mais educadas, civilizadas, não é.

R: Como você se sente dentro da sua função?

E8: Da minha função, não tenho o que reclamar, mas o meu problema são as pessoas. São muito mesquinhas e difíceis de lidar. É muita inveja sabe? Muita politicagem mesmo

R: Quando ingressou na empresa, houve algum processo de integração?

E8: Não. Que eu me lembre não.

R: Quando ingressou no cargo, houve algum procedimento para prepara-lo antes de você executar a sua função?

E8: Não houve nenhum. Apenas o susto mesmo. Do tipo caí de paraquedas na quela unidade cheia de problemas kkk aí só pensei no salário no fim do mês kkkk

R: Como se dá a relação hierárquica dentro da organização?

E8: 1 direção e 2 coordenações. Eu tenho plena liberdade para entrar em contato com gestor sim.

R: Como se dá o relacionamento com os seus superiores?

E8: A gente não tem muito contato no dia a dia, temos mais contato em reuniões, a gestora fica num canto e nós ficamos em outro. A gente tem uma certa

autonomia para trabalhar e no presente momento não tivemos problema assim direto não.

R: Como se dá o relacionamento com os seus colegas de trabalho?

E8: É mediana. Alguns eu me dou muito bem. Já outros querem a minha função e acham que podem mandar e desmandar, mesmo não tendo um cargo de autoridade como o meu.

R: Você enfrenta desafios no seu trabalho?

E8: Sim. Muitos

R: Quais?

E8: Vários. O principal deles é de não me irritar no dia. De atender a população, de não ter muitos casos graves e que não morra ninguém. É muito triste quando perdemos um paciente, né? Me desconcerto inteiro.

R: Qual o seu grau de satisfação dentro da empresa?

E8: É insuportável. É execrável. Eu tenho vergonha até de dizer. Eu evito de falar isso para qualquer um, pois as pessoas não entendem. Veem que como sou funcionário público eu só reclamo porque não quero trabalhar.

R: Já houve algum conflito na equipe de trabalho? Como foi resolvido?

E8: Como a equipe é muito enxuta, não tem muito espaço para conflito. Também esse colega que trabalha comigo. A gente tem uma linha de raciocínio muito parecida então é muito raro termos conflitos.

R: Já houve algum conflito com os seus superiores? Como foi resolvido?

E8: Meu relacionamento é de forma direta. Eu, pelo menos até o presente momento não tive nenhum problema com o gestor. Até agora, nesta atual administração, eu não tive nenhum problema.

Parte 2 - Sentido do trabalho

R: Por que você trabalha?

E8: A estabilidade financeira por enquanto me faz diferença sim. De fato, a estabilidade faz diferença. No momento faz. Em um futuro não muito distante, ela não mais existirá.

R: Qual sentido o trabalho tem para você?

E8: Olha, de me sentir útil no que faço, de estar fazendo algo e não ficar parado.

R: O que é um trabalho com sentido?

E8: É aquele que você vê resultado. É aquele que você se esforça porque enxerga um resultado na frente. Quando você não enxerga fica difícil de você se manter neste ambiente.

R: O que é um trabalho sem sentido?

E8: Você gasta tempo e energia e você não tem nenhum retorno

R: Você tem ficado doente recentemente? Quantas vezes? Por quais motivos?

E8: Tenho ficado gripado com uma certa facilidade. O resto não tenho problemas e esgotamento mental.

R: Você tem sentido mudanças no seu corpo ultimamente? Quais são elas?

E8: Reparei que quase todo o dia eu tenho dores de cabeça.

R: Você tem sentido mudanças no seu emocional ultimamente?

E8: Sim

R: Pode me contar um episódio?

E8: Desgaste físico e mental, a ponto de você não conseguir fazer outras coisas. Desgaste mental, por exemplo. Estudar. Ou acordar cedo para ir num lugar que você não suporta.

Parte 3 - Assédio moral

R: O que você entende por assédio moral?

E8: É aquela conduta reiterada que se dá de forma hierárquica me que o superior tenta atrapalhar o trabalho dentro do mesmo ambiente de trabalho do funcionário, seja ele, servidor público, empregado público ou contratado, seja lá qual for o vínculo. Essa conduta de procria no tempo. Não um episódio esporádico. E ele pode dar de forma explícita ou implícita.

R: O que não se caracteriza por assédio moral para você?

E8: Você fazer o seu trabalho, o que lhe mandam, mas sem perversidade, entende?

R: Acredita já ter sofrido? Como foi?

E8: Com certeza já. Do meu gestor. Do meu gestor foi quando ele me ameaçou me tirar daquela unidade se eu não fizesse o que ele me mandava. Por exemplo. Teve uma vez que acabou a gaze. Aí fui pedir para o gestor. Sabe o que ele me respondeu? Compre você. Ou utilize menos gaze das próximas vezes. Aí foi ríspido comigo e isso não foi uma nem duas vezes.

R: Quando você foi assediado, qual foi a sua reação?

E8: Fiquei desanimado. Eu não sou de entrar em pânico e nem ficar com medo. Mas a vontade de ir embora é gritante.

R: Qual o seu maior medo?

E8: Medo de ficar o resto da minha vida laborando, tristeza, de estar naquele ambiente horrível. Quero com certeza sair de lá.

R: Já viu algum episódio de assédio dentro da empresa? Como você reagiu?

E8: Olha, já vi sim. Vários. Até porque ele faz isso com todos. Não tem dó nenhuma. Eu, como sou supervisor, tenho que ser enérgico as vezes, mas tenho muito cuidado com o que falo. Ele não. Trata todos com descaso, com rispidez. Já vi ele xingando funcionário e obrigando a trabalhar horas extras. Como eu reagi vendo isso? Fiquei indignado, mas como já abri um processo administrativo, não posso me mobilizar muito, pois tenho medo de ser exonerado do cargo.

R: Como está esse seu processo?

E8: Está em andamento. Mas como a justiça é lenta, terei que aguardar, né? Já tem dois anos isso, essa palhaçada e mesmo assim ele não mudou o comportamento perante os demais. Até porque você não sabe, mas eu trabalho lá e tenho que olhar para a cara dele todos os dias. Quem merece isso? Ninguém, né?

Você gostaria de falar mais alguma informação a respeito? Não.

Muito obrigada pela entrevista.