

# A (não) atuação frente ao assédio moral no trabalho: estudo sobre um sindicato<sup>1</sup>

Júlia Gonçalves<sup>2</sup>, Suzana da Rosa Tolfo<sup>3</sup> e Leonor María Centera Espinosa<sup>4</sup>

Universidade Federal de Santa Catarina (Florianópolis, Santa Catarina, Brasil),  
Universidade Autônoma de Barcelona (Barcelona, Espanha)

O assédio moral no trabalho é entendido como um conjunto de atos hostis que ocorrem de forma processual e podem estar relacionados às prescrições da organização do trabalho. Os sindicatos e associações que defendem os interesses e direitos de categorias profissionais devem estar atentos a essa violência psicológica. Com o objetivo de identificar a percepção e a atuação de dirigentes sindicais frente a situações de assédio moral no trabalho, realizou-se uma pesquisa qualitativa com representantes sindicais dos trabalhadores de transporte coletivo urbano de uma capital do sul do país. O sindicato ao qual pertencem esses dirigentes é reconhecido por sua luta e enfrentamento, assim como pela obtenção de conquistas e melhorias nas condições de trabalho de seus representados. Com relação a esse tipo de assédio, os resultados obtidos neste estudo evidenciaram uma visão simplificada sobre o fenômeno – sem um entendimento processual e ampliado. Tal compreensão indicou a associação entre práticas de assédio moral e pessoas específicas (os agressores), o que tende a reforçar uma atuação sindical tímida acerca dessa violência presente nas relações de trabalho. Os sindicatos, com função política e social, são entidades de suporte e amparo aos trabalhadores e, quando possuem um arcabouço de informações que subsidie o entendimento, a orientação e a construção de ações de luta e busca de melhores condições trabalhistas, tornam-se instrumentos de combate a condutas não aceitáveis no ambiente de trabalho.

Palavras-chaves: Assédio moral no trabalho, Contexto sindical, Trabalhadores do transporte coletivo urbano.

The (lack of) action against workplace bullying: study on a union

The workplace bullying can be understood as a set of hostile actions that occur as a process and may be instructed by work organizations. Unions, which are associations that defend the interests and rights of professional categories, must be attentive to this form of psychological violence. In order to identify the perception and action of union leaders against situations of workplace bullying, a qualitative research was conducted with union representatives of the urban collective transport workers from a capital in the South of Brazil. The union to which these leaders belong is known for its struggle and confrontation tradition, as well as for the gains and improvements accomplished in the work conditions of its members. Regarding this kind of bullying, the results obtained in this study have showed a narrow view of the phenomenon, instead of understanding it more globally and as a process. This current view associates workplace bullying practices with specific people – the aggressors –, which tends to reinforce a timid union action against this kind of violence within working relationships. Unions, which play a social and political role, are organizations to support and protect workers, and when they have an information framework to support their view, orientation, and the implementation of actions of struggle and search for better working conditions, they can become instruments to fight against unacceptable behaviors in the workplace.

Keywords: Workplace bullying, Trade union context, Urban transport workers.

1 Este trabalho foi realizado, com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), por meio de bolsa de doutorado Capes-DS – Código de Financiamento 001.

2 Psicóloga, doutora em Psicologia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), professora da graduação em Psicologia na Faculdade Meridional (Imed).

3 Psicóloga, doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), professora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Fundadora do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Processos Psicossociais e de Saúde nas Organizações e no Trabalho (Neppot/UFSC).

4 Psicóloga, doutora em Filosofia (PhD) pela Universidade de Porto Rico e em Psicologia Social pela Universidade Autônoma (UAB/Barcelona), professora de Psicologia e atual diretora do Departamento de Psicologia Social (UAB). Coordenadora do grupo de pesquisa sobre violência no casal e trabalho (Vipat) (UAB/Espanha).

## Introdução

O assédio moral no trabalho configura-se como um fenômeno tão antigo quanto o próprio trabalho, porém é apenas no fim do século XX que alcança visibilidade. Atualmente, é considerado um problema mundial e um fator de risco psicossocial capaz de desencadear sofrimento e trazer danos à saúde de todas as categorias de trabalhadores (Cantera, Cantera & Pallarès, 2015; Freitas, Heloani & Barreto, 2008; Martins & Ferraz, 2014; Soboll, 2015).

Também conhecido como “*mobbing*”, o assédio no ambiente de trabalho foi definido pelo psicólogo alemão Heinz Leymann, na década de 1980, como aquilo que ocorre quando a vítima é submetida a uma estigmatização sistemática por meio de injustiças. Nesse entendimento, esse assédio decorre de uma comunicação hostil e antiética persistente e dirigida a, principalmente, uma pessoa (Leymann, 1990). No Brasil, a primeira publicação sobre a temática data do ano de 2001 e configura-se como um ensaio teórico que analisa o que Freitas (2001, p. 8) denominou de “duas faces do poder perverso nas organizações modernas: o assédio moral e o sexual”.

O assédio moral pode ser entendido como uma conduta abusiva que se manifesta por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que geram dano à personalidade, dignidade e/ou à integridade física ou psíquica do agredido (Hirigoyen, 2008). Entre os aspectos que caracterizam a ocorrência de assédio moral, está o caráter processual (Hirigoyen, 2008; Soboll, 2015), pois são comportamentos repetidos e frequentes, ações e práticas abusivas expressas de diferentes formas (Nunes & Tolfo, 2011). Esses atos visam diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou grupo (Freitas, Heloani & Barreto, 2008).

Uma sistematização da compreensão do assédio moral no trabalho é apresentada por Soboll (2017), que classifica e nomeia duas abordagens. Na perspectiva tradicional, há uma tendência a explicar e buscar soluções para o assédio moral no âmbito psíquico e individual. Nessa abordagem há papéis claros (de vítima e agressor), há intencionalidade, e o trabalho configura-se apenas como cenário em que essa violência ocorre. Já para a abordagem psicossocial, esse assédio tem origem na organização do trabalho e da sociedade e está associado a fatores individuais e relacionais. Assim, o assédio moral se configura como uma situação de conjunto, da qual participam aqueles que definem ou coordenam a organização do trabalho, pois é nesta que estão definidas as prescrições das relações humanas em seu contexto (Soboll, 2017).

A abordagem psicossocial inclui o assédio moral organizacional, no qual as interações ocorrem por meio da violência e da hostilização entre trabalhador e organização ou administração da empresa. Essas acontecem de forma repetida e frequente e estão presentes na formulação de procedimentos e políticas organizacionais por intermédio de mecanismos de gestão abusivos, sem necessariamente existir a imagem centrada em alguém (Soboll & Horst, 2013). O alvo é generalizado e atinge o grupo/equipe de trabalho (Soboll, 2015). No mesmo sentido, Barreto e Heloani (2014) afirmam que o assédio moral pode ser um instrumento de gestão, e salientam que os métodos de gerenciamento se mostram como um fio condutor para as práticas de violência.

O assédio moral no trabalho deve ser analisado considerando todos os contextos no qual está inserido, seja econômico, político, organizacional ou social (Vieira, Lima & Lima, 2012). Dessa forma, todos os aspectos que o envolvem devem estar entre as preocupações dos órgãos e entidades, para além da própria organização em que essa violência ocorre. Dentre essas instituições, citamos aqui os sindicatos, que se configuram como associações de trabalhadores com o objetivo de defender os interesses e direitos das categorias profissionais que representam. Conforme os valores e estatutos que regem essas organizações, espera-se que essas estejam atentas às violências e suas consequências para as vítimas, testemunhas e locais de trabalho.

Sabe-se que sindicatos e seus dirigentes estão sujeitos às mesmas pressões inerentes ao atual contexto do trabalho, marcado por suas significativas mudanças; e, mais que isso, a área sindical em

si está passando por alterações em seu ideário e na própria ação sindical (Antunes & Silva, 2015; Rodrigues & Ramalho, 2014; Silva & Mourão, 2018). Apesar dessas transformações, mantém-se, entre as demandas de atuação, a necessidade de intervenção política sindical diante dos danos à saúde dos trabalhadores e um posicionamento diante de suspeitas e casos de assédio moral no trabalho. As ações sindicais sobre ocorrências desse tipo de violência podem ser diversas, desde a denúncia pública até o acompanhamento dos trabalhadores, passando por ações de investigação, negociação, administração e judicial. O sindicato, por seu caráter político, embora não tenha acesso direto às modificações no contexto do trabalho, pode promover ações que visem a conscientização da categoria, bem como pode unir esforços para pressionar as empresas que realizem as mudanças necessárias nas condições e na organização do trabalho (Maciel, Fontenelle & Coelho, 2017). É papel dos sindicatos examinar as práticas da gestão propiciadoras do assédio moral, e esses devem ser os primeiros a dar suporte e reagir em caso de gestão inadequada e desumana. Dessa forma, compete aos sindicatos interpellar a direção da empresa e exigir uma mudança nos métodos organizacionais (Hirigoyen, 2015).

Apesar dessa necessidade, os estudos de Fistarol (2014), Galo (2016) e Garbin (2009) mostram que há uma desinformação das entidades sindicais quanto ao tema, salientando a importância de estudos sobre o entendimento dos sindicatos. Corroborando, Barreto e Heloani (2014) expõem que compreender o assédio moral é um dos desafios dessas associações, assim como Fabro e Maehler (2015) defendem que a parceria entre elas e pesquisadores pode auxiliar na ampliação e disseminação dos conhecimentos sobre esse tipo de violência.

Dentre os estudos dedicados a entender a prática sindical frente ao assédio moral, a dissertação de Barreto (2006) é tida como referência para seu entendimento; além disso, a participação da autora junto ao sindicato de trabalhadores das indústrias químicas, plásticas, farmacêuticas, cosmético e similares de São Paulo promoveu a disseminação do tema entre os trabalhadores e sociedade em geral. Também se destacam os estudos de Fistarol (2014) – que abordam o entendimento de assédio moral na perspectiva de sindicatos patronais e de sindicatos dos trabalhadores da cidade de Caxias do Sul (RS) – e de Galo (2016) – que compreendeu a perspectiva de dirigentes sindicais de diferentes sindicatos do Rio Grande do Norte e identificou as ações desenvolvidas por esses em relação à prevenção e combate desse tipo de violência.

Dada a problemática apresentada, esta pesquisa configura-se como um recorte de uma investigação que inicialmente caracterizou situações de assédio moral entre trabalhadores do transporte coletivo urbano (TCU). Essa categoria difere de muitas outras que possuem seu local de trabalho definido, planejado e bem estruturado. Motoristas e cobradores de ônibus não realizam suas funções em um local restrito, mas sim atuam, na maior parte de sua jornada, fora dos portões das empresas, sujeitos a variações de clima, trânsito, condições gerais de tráfego, qualidade das vias e do ambiente externo (Battiston, Cruz & Hoffmann, 2006). Somado a isso, estão suscetíveis a ambientes de violência urbana – como, por exemplo, os assaltos –, podendo ser praticada por pedestres, motoristas ou passageiros (Assunção & Medeiros, 2015). Para lidar com essas peculiaridades, as empresas de TCU costumam estabelecer normas rígidas, pois esses profissionais são também responsáveis pela segurança dos passageiros, pelo cumprimento de horário e pelos veículos utilizados (Battiston, Cruz & Hoffmann, 2006; Assunção & Medeiros, 2015).

As primeiras pesquisas no Brasil com trabalhadores do transporte coletivo urbano, principalmente com os motoristas, buscavam, principalmente, investigar as condições de trabalho (Almeida, 2002). Posteriormente, estudos visavam estabelecer relações entre essas condições e o adoecimento, tais como lombalgias, obesidade, lesões por esforços repetitivos e estresse. Atualmente houve uma ampliação no escopo dos estudos sobre essa categoria e, embora ainda prevaleçam pesquisas que investigam os adoecimentos em decorrência do trabalho, surgem estudos com o

objetivo de entender a organização do trabalho desses profissionais, as relações estabelecidas no o trabalho, bem como a violência a que estes trabalhadores estão expostos.

Este estudo objetivou identificar a percepção e a atuação de dirigentes sindicais diante de situações de assédio moral no trabalho. Esses dirigentes eram representantes dos trabalhadores de empresas de transportes coletivos e seletivos urbanos de passageiros de uma capital da região sul do país. Diante das atuais relações laborais, compreender o entendimento e posicionamento de líderes torna-se relevante para discutir a atuação profissional no atual contexto social, político e econômico (Silva & Mourão, 2018).

## Método

O campo deste estudo foi definido a partir da experiência de trabalho e pesquisa da primeira autora com o segmento de transporte coletivo urbano. Dessa forma, a pesquisa – de caráter qualitativo (Creswell, 2010) e exploratório (Gil, 2010) – foi desenvolvida por meio da parceria com um sindicato de trabalhadores em empresas de transportes coletivos e seletivos urbanos de passageiros de uma capital da região sul do Brasil. A entidade contava, durante o período de coleta, com cerca de 4.000 trabalhadores do transporte coletivo urbano associados ao sindicato, entre motoristas, cobradores e os que desempenhavam funções de manutenção/conservação e fiscalização. O sindicato representa trabalhadores de nove empresas de transporte coletivo da capital e da região metropolitana, abrangendo vinte cidades.

Participaram da pesquisa três diretores do sindicato, que foram escolhidos pelos próprios colegas, dirigentes sindicais, em reunião e por consenso. Essa decisão considerou suas disponibilidades e o interesse em contribuir para a pesquisa. As pesquisadoras não participaram do momento de escolha dos dirigentes participantes. O sindicato, no momento de realização da pesquisa, possuía 14 diretores, dos quais seis (escolhidos por votação interna) eram liberados das atividades laborais, enquanto os outros oito continuavam exercendo sua função, predominantemente como motoristas de TCU. Também compõem o sindicato seis integrantes do conselho fiscal, que também são membros da categoria profissional e possuem tarefa específica (atuar junto ao Conselho Fiscal), e seis funcionários contratados pela entidade, sendo dois assessores jurídicos, um assessor de imprensa, duas secretárias e uma auxiliar de limpeza.

O Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) foi fornecido e explicado aos dirigentes sindicais participantes, que precisaram assinar o documento. Eles responderam a um questionário de dados sociodemográficos e a uma entrevista individual com roteiro semiestruturado, construída a partir das categorias de análise definidas *a priori*: (1) O trabalho do sindicato; (2) Assédio moral no trabalho e transporte coletivo urbano; e (3) Atuação do sindicato frente ao assédio moral no trabalho.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina sob o parecer nº 1.789.878. Manteve-se o cuidado e respeito às normativas sobre o manejo dos conteúdos de dimensões da vida humana durante todo o estudo, a partir do cumprimento da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde. Optou-se, visando manter o sigilo e anonimato dos dirigentes, identificá-los como A, B e C.

As entrevistas foram transcritas manualmente e na íntegra (Azevedo et al., 2017) e submetidas à análise de conteúdo, respeitando as três fases propostas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados (Bardin, 2011). Juntamente com informações advindas das entrevistas, realizou-se uma análise do conteúdo publicado no site do sindicato, um dos principais meios de comunicação da entidade com sua categoria. Nesta análise, buscou-se informações sobre a história, direitos básicos, notícias, ações e diretoria.

## Resultados e discussão

### *O trabalho no sindicato*

Dirigentes sindicais são os profissionais eleitos para exercer atividades por meio de mandato e representar a classe trabalhadora (Silva & Mourão, 2018). Esses atuam como mediadores entre o poder e os sujeitos que integram determinado grupo (Galery, 2017). Não há pré-requisitos formais (acadêmico ou necessidade de experiência prévia na função) para que um dirigente sindical seja eleito. Porém, apesar disso, uma atuação efetiva e o bom desempenho da função dependem das características dos trabalhadores eleitos (Silva & Mourão, 2018).

Essas competências são referidas no site do Sindicato pesquisado. Conforme o que está escrito, para a realização do exercício da função de diretor é necessário que cada membro se prepare e se qualifique para que possa representar o sindicato e a categoria diante dos órgãos públicos, de outros sindicatos e de movimentos sociais. Segundo o descrito, essa preparação é realizada a partir de cursos e treinamentos. Além disso, no site é indicada a necessidade de disponibilidade para ser um dirigente, pois, segundo eles, “*muitas vezes precisam abrir mão do seu horário de descanso ou ao lado da família para lutar por todos os trabalhadores*”.

Dentre as características sócio profissionais dos participantes, destaca-se que todos eram do sexo masculino, unanimidade na direção do sindicato, com diferentes níveis de escolaridade, desde o 1º grau incompleto até 3º grau incompleto. Todos possuíam mais de 10 anos de atuação no transporte coletivo urbano e como dirigentes sindicais.

A diretoria é eleita pela categoria a cada três anos. Apesar disso, identificou-se que os dirigentes sindicais entrevistados estavam atuando há várias eleições (entre quarto e quinto mandato). Embora uma eleição dependa da plataforma e articulações políticas dos candidatos, bem como de sua relação com os grupos de trabalho, a permanência dos mesmos dirigentes por vários mandatos pode estar relacionada à interação próxima com os representados e a uma boa avaliação do trabalho dos dirigentes pela categoria, que opta por mantê-los como seus representantes.

Nas entrevistas realizadas com os dirigentes sindicais, o primeiro ponto de destaque é a denominação de sindicato que “anda na base” por eles. Esse aspecto corrobora o descrito no site da entidade, ao referir que a diretoria tem seus poderes estabelecidos pelo Estatuto do Sindicato e possui como principais funções “administrar o sindicato e, especialmente, organizar e mobilizar a categoria para lutar por uma vida melhor”. Conforme os dirigentes sindicais entrevistados e a imprensa da região, esse sindicato é reconhecido na cidade por ser uma entidade de luta, enfretamento, e com um grande número de filiados. Possui posicionamentos social e político definidos e utiliza-se de manifestações, principalmente paralisações e greves, para pressionar as empresas privadas de transporte coletivo urbano da região e o poder público. Nas falas dos dirigentes sindicais, salienta-se a importância da proximidade com a categoria, ao estar presente, ao entender o que acontece e ao vivenciar as situações junto com os demais trabalhadores. São exemplos: “*não se fica dentro da sede administrativa do sindicato, a gente fica direto nos terminais à procura do trabalhador. A categoria que é filiada sabe o nosso número de telefone ou nos procura nos terminais.*” (C);

A principal tarefa é o sindicato lutando dia a dia com o trabalhador. É andar o dia todo na base, nosso sindicato não fica dentro do escritório, a gente é motorista, ninguém é doutor, então a gente tem que estar na base para ter o entendimento que a categoria tem (B).

Esses relatos corroboram os achados do estudo, conduzido por Silva e Mourão (2018), que identificou as competências essenciais para o exercício da função de dirigente sindical. As autoras

elencaram competências com base no modelo teórico de conhecimentos, habilidades e atitudes, e considerando o conjunto dos pesquisados – dirigentes e trabalhadores dos grupos representados. A competência considerada essencial foi a interação com a categoria. Isso significa que o profissional deve demonstrar não só capacidade de interagir com as pessoas, mas tem que estar em contato constante com os representados (Silva & Mourão, 2018). Essa competência mostra-se ainda mais relevante quando se considera o papel do dirigente sindical enquanto um intermediário entre sujeitos com um mesmo ideal (Galery, 2017). O dirigente C reforça o fato de ter a categoria junto e apoiando o sindicato como ilustrado na fala: “A atuação do sindicato é 99% junto com a categoria, a gente está sempre lutando pela categoria. Tudo que a gente vê que as empresas querem fazer de errado estamos em cima cobrando, interferindo a favor do trabalhador” (C).

Quando os entrevistados foram questionados sobre a adesão de filiados da categoria, não se obteve um número preciso; porém, dizem que boa parte é associada ao sindicato, como ilustrado nas falas: “Na faixa de uns 90 e pouco por cento [de filiados ao sindicato na categoria]” (B); “Se nós dividirmos entre todas as categorias que o sindicato representa, hoje nós temos 90% do urbano filiado.” (C).

A estimativa dos próprios diretores de aproximadamente 90% da categoria filiada é um número acima da realidade brasileira. A pesquisa de Rodrigues e Ramalho (2014) evidencia que o sindicalismo brasileiro pós 1978 tem se reorganizado de forma diferente da ação sindical internacional, que obteve acentuada queda da filiação sindical. Os autores, no entanto, não tratam a questão de forma linear, revelando discrepância conforme os segmentos e contextos analisados. No Brasil, tem se mantido uma taxa de sindicalização relativamente estável. Mesmo não sendo uma alta porcentagem de densidade sindical, em 2012 estava em cerca de 17% para a população ocupada adulta (Rodrigues & Ramalho, 2014)<sup>5</sup>. Complementando, Barreto (2006) afirma que, embora o movimento sindical tenha resistido ao período de ditadura, a década de 1990 trouxe mudanças acentuadas para o mundo do trabalho, e no movimento sindical ocorreu o aumento das “dessindicalizações” (Barreto, 2006, p. 105). Para que pudessem se adaptar às mudanças e às novas políticas econômicas, os sindicatos também passaram por uma reestruturação e adotaram uma política de redução de gastos. Dessa forma, segundo a autora, as práticas sindicais atuais estão centradas na assistência advocatícia terceirizada e individualizada e em um afastamento dos sindicatos das portas das fábricas, resultando em uma dificuldade para sensibilizar, organizar e mobilizar os trabalhadores.

A importância de ser sindicalizado está descrita no site do Sindicato por meio do *slogan* “Quem tem consciência é sindicalizado”. No texto que sucede a frase, é exposto que o principal dever do sindicato é combater a exploração dos trabalhadores e exigir condições dignas para o exercício da profissão. Também são apresentadas as conquistas da luta que trouxe benefícios à categoria, tais como a redução da jornada de 8h para 6h20 diárias (resultado da greve de 1997), a adoção do tíquete alimentação e seus reajustes, aumentos salariais e distribuição dos lucros.

O alto índice de sindicalização – para além da associação com a contribuição obrigatória, vigente durante a coleta dos dados –, reforça a afirmação quanto ao reconhecimento da atuação do sindicato em prol dos interesses coletivos da categoria, em especial o reconhecimento da atividade e as ações desenvolvidas pelo grupo de dirigentes sindicais. Para Dejours (2007), o reconhecimento é uma retribuição advinda da contribuição dada pelo sujeito, é algo buscado em relação ao próprio fazer; sendo assim, é um julgamento sobre a relação dele com o real, que se dá no trabalho. Segundo a fala de um dos dirigentes com relação a receptividade, confiança e reconhecimento da categoria pelo trabalho do Sindicato.

<sup>5</sup> Cabe lembrar que, no momento em que a coleta dos dados foi realizada, ainda era vigente a legislação que determinava a contribuição sindical obrigatória. Essa contribuição tornou-se facultativa após a reforma trabalhista instrumentalizada pela lei nº 13.467, que entrou em vigor em 11 novembro de 2017.

A gente tem uma facilidade [de atuação] pelo fato de ter uma categoria que confia na gente. Nas greves a gente para 100%, não roda nada. A gente fica nos terminais à procura do trabalhador. Eles veem a gente como uma peça importante dentro da categoria (C).

Outro motivo indicado para possuírem um sindicato forte é o fato de este representar uma categoria importante. Os dirigentes entrevistados percebem que a própria categoria se reconhece como fundamental para a cidade. Segundo eles, a categoria tem voz e é ativa, pois sabe que é fundamental para o funcionamento urbano: “A categoria sabe da importância que ela tem. Se o transporte parar, a cidade para. Eles sabem da importância que tem o trabalho deles hoje.” (A); “Eles [trabalhadores] têm essa consciência. A gente diz “o transporte é o coração da cidade” (B); “Ao meu ver, a população vê a nossa categoria como forte, que todo mundo quer ter um sindicato como o nosso, mas também não adianta ter um sindicato assim se não tiver uma categoria importante como a nossa” (C).

Os trabalhadores do transporte coletivo urbano formam um grupo fundamental para um serviço que atende boa parte da população urbana. Esse, por sua vez, exerce papel importante na atual configuração dos deslocamentos urbanos e é visto como uma das principais alternativas para a redução de problemas encontrados nas cidades, tais como: congestionamentos, acidentes de trânsito e impactos ambientais. Na região em que se efetuou o estudo, são cerca de 280 mil usuários por dia do transporte coletivo urbano, e cerca de 4,5 mil trabalhadores vinculados a esse ramo de atividade.

Apesar do reconhecimento da atuação do sindicato pela categoria, isso nem sempre é corroborado pela população em geral. Há muitas críticas às paralisações e greves. O descontentamento da comunidade diante dessas manifestações é dado principalmente pelo desconhecimento dos reais motivos que levam a categoria a realizar tais atos. Além disso, a população, por saber do acordo coletivo de redução das horas diárias de trabalho, presume, segundo os entrevistados, que há boas condições em todos os outros aspectos do trabalho. Quando questionados a respeito do reconhecimento da população sobre a importância do transporte coletivo urbano, obteve-se as seguintes respostas: “[para a população] a razão [das paralisações e greves] é sempre por causa de salário, sempre dizem ‘estão brigando por causa do salário’ (B)”; “As pessoas veem assim: ‘o transporte coletivo hoje trabalha só seis horas e vinte, nós trabalhamos oito horas’. Nós conseguimos as melhorias com luta, com briga, com paralisações, com greves, e as pessoas não conseguem enxergar isso” (C);

Não temos o reconhecimento da população em um dos momentos mais difíceis que é quando temos as paralisações. A gente é muito criticado. A gente pode estar errando também de não fazer alguma coisa para mostrar para a população o porquê das paralisações, o porquê das greves (A).

Para além de uma luta por salário justo e adequado, dentre os objetivos das ações dos dirigentes sindicais está a minimização das desigualdades. Isso engloba reflexões e lutas mais amplas, que envolvem a organização do processo de trabalho, a produção e a condição de trabalho (Silveira & Merlo, 2014). Porém, segundo Barreto (2006), os sindicatos, em geral, mantêm a prática assistencialista e as condições insalubres. As doenças e os acidentes no e do trabalho constituem causas comuns e prioritárias ao atendimento jurídico, no qual a resolução de agravos e danos estão, muitas vezes, atrelados a sua monetarização.

Para os diretores entrevistados, dentre as suas atribuições está o fornecimento de informações sobre o sistema e condições de trabalho, benefícios e salários, mobilidade urbana e até mesmo sobre política. Esse aspecto reforça a importância do Sindicato enquanto formador de opinião, com responsabilidade de conscientizar a categoria em relação a diferentes aspectos que envolvem o contexto de trabalho.

A gente explica para categoria os seus direitos. Não é qualquer sindicato hoje que tá lá dentro [da categoria] tirando dúvida e mostrando o que que eles tão fazendo com o país. A gente tá discutindo a política, discutindo o dia a dia, o sistema de trabalho deles, de mobilidade da cidade (C).

Para Silva e Mourão (2018), dentre as competências dos dirigentes sindicais, três possuem relação com o que foi apresentado pelos diretores entrevistados: conhecimento do mercado/categoria, conhecimento dos papéis e funções dos sindicalistas, e conhecimento jurídico do negócio. Essas competências significam respectivamente, no contexto sindical, familiaridade com a área de atuação e com o grupo de pessoas ou de empresas que são representadas pelo sindicato, compreensão do trabalho na área sindical (seja na mesma função, seja em funções próximas) e domínio de informações sobre o ambiente sindical e a legislação pertinente à área.

#### *A compreensão sobre o assédio moral no trabalho*

A violência é um fenômeno social e sua existência transcende os tempos mais antigos, fazendo parte da história da humanidade; porém, cada vez mais e mais fortemente se apresenta de múltiplas maneiras (Cantera, Pallarès & Selva, 2013). O assédio moral no trabalho é um processo grave de violência psicológica no contexto laboral (Tolfo, 2011). Para Garbin (2009), casos de desse tipo de assédio estão cada vez mais presentes nas mídias, que denunciam práticas abusivas e degradantes que ferem a dignidade dos trabalhadores. Diante dos muitos casos, o assunto saiu do ambiente puramente acadêmico e se popularizou. A autora, em seus estudos, encontrou materiais sobre assédio moral tanto em jornais de grande circulação quanto em meios de comunicação de entidades sindicais (sites, folhetos, campanhas, entre outros). Ao ser solicitado que os entrevistados definissem o que era assédio moral no trabalho, obteve-se as seguintes respostas:

No transporte coletivo, assédio moral pode ser o modo como um fiscal vem conversar com o trabalhador, o jeito que ele se porta ao trabalhador. E é onde a categoria às vezes não sabe. Tem muitos pontos dentro do transporte coletivo, que se tornam moral, mas que não é discutido também (A).

Assédio moral no trabalho é o jeito que o chefe fala com o cara, que ele fica pegando no pé que tem que fazer o horário e tal, senão troca de escala. É o jeito de falar, uma ameaça. Para mim, tudo isso já é assédio moral (B).

As definições dos dirigentes acerca do assédio moral no trabalho estão relacionadas à literatura, porém revelam pouco conhecimento e uma visão simplificada da violência. Salienta-se elementos objetivos, de fácil identificação e manifestos visivelmente; mas o assédio moral remonta a formas de violência mais amplas, por vezes sutis e enraizadas nos relacionamentos estabelecidos no trabalho. Os elementos subjetivos estão relacionados a ofensas à dignidade humana e trazem prejuízos e danos aos trabalhadores (Tolfo, 2011; Soboll, 2017). A violência moral no trabalho é uma fonte de injustiça, discriminação, estigmatização, desmoralização, alienação e conflito (L. Cantera, F. Cantera & Pallarès, 2015) e muitas vezes pode levar ao adoecimento.

Ao analisar as falas, também podem ser identificados atos hostis (Hirigoyen, 2015) no ambiente de trabalho. Porém, não há associação ao caráter processual do fenômeno, que pressupõe uma continuidade e frequência desses atos. Cabe ao sindicalista ter conhecimento de procedimentos que atentem contra a dignidade e saúde do trabalhador, interpelar os responsáveis e providenciar ações judiciais.

Os achados desta pesquisa sobre o conhecimento limitado dos dirigentes sindicais acerca da violência moral são corroborados pelos resultados dos estudos de Galo (2016) e de Fistarol (2014), que também apontaram que o entendimento por parte dos dirigentes sindicais pesquisados



sobre o assédio moral é ainda escasso no que diz respeito a suas características e especificidades. Para Barreto (2006), a violência sutil, revelada por meio de situações de humilhações, intimidações, ameaças, discriminações, ironias, desvalorizações e desqualificações, dificilmente está presente nas discussões ou nas políticas sindicais, pois são consideradas questões secundárias.

Entre as estratégias citadas para assediar os trabalhadores, conforme os dirigentes sindicais entrevistados, estão a ameaça, a cobrança, a pressão, a humilhação, além da forma desrespeitosa de falar e dar orientações. Serão apresentadas cinco situações que sugerem, conforme os relatos dos entrevistados, a ocorrência de assédio moral relacionada a especificidades do TCU.

**Deixar no banco:** tínhamos empresas que deixavam o trabalhador no banco [sentados em frente à empresa] porque ele fez alguma coisa errada no dia anterior. [o motorista] não podia fazer viagens, ficava lá no banco esperando a empresa abrir para falar com o gerente e levar suspensão. A pessoa saía de madrugada de casa e ficava sentada, os outros [colegas] ficavam rindo, e às 8 horas da manhã, levava uma suspensão e perdia o dia [de trabalho] (C).

**Ficar doente:** se o cara ficar doente e pegar um atestado ou perícia, já trocam de escala. Quer dizer, tu não pode ficar doente. Quando voltar já vai fazer outra escala, já estará no turno da tarde (B).

**Olhar a meia:** tinha uma época que o fiscal levantava a perna da calça para ver se “o cara” estava com meia preta. Isso acontecia antes de liberarem o uso da bermuda, e tu já assinava advertência se não estava (B).

**Fazer escala:** As escalas às vezes são apertadas e o fiscal chega e fala [para os trabalhadores]: “infelizmente é o seguinte: se tu não fizer, tem outro que faça”. Deixa eles constrangidos. Eles ficam com medo de perder a escala, porque às vezes ele está numa escala devido ao horário, pela necessidade (A).

**Câmera no ônibus:** as câmeras intimidam muito, o empresariado diz “essa câmera não é para vigiar o motorista, não é para vigiar o cobrador”, mas está localizada exclusivamente em cima dos trabalhadores. Essas câmeras, na realidade, estão sendo um assédio. Não está sendo tanto para os usuários, mas sim para o motorista e cobrador, está uma fiscalização em cima deles. Não é uma segurança, e, totalmente ao contrário, ela poderia servir de segurança desde que estivesse focada para outros ângulos dentro do ônibus (A).

Os trechos das falas sugerem um viés do assédio moral que não está relacionado somente à abordagem tradicional (Soboll, 2017), mas à estratégia de gestão indiscriminada. Para Vieira, F. Lima e M. Lima (2012), diante do assédio moral no trabalho, é preciso considerar as mediações que permitem o surgimento dessas violências, tais como as políticas empresariais, os modelos de gestão, os modos de organização do trabalho, para além dos aspectos subjetivos e interpessoais presentes. No mesmo sentido, Barreto e Heloani (2014) expõem que as formas de gerenciamento atuais promovem um ambiente de trabalho perverso, onde quem questiona as condições de trabalho, não atende ao perfil desejado, ou não alcança as metas, está sujeito a humilhações, constrangimentos e isolamento. Apesar disso, no relato dos dirigentes sindicais, fica clara a presença de agressores específicos. Esses, normalmente, ocupam o lugar de chefe, que, no caso, ocupa a função de fiscal.

Por que a gente fala que é o fiscal? É a pessoa que está diretamente conversando com o trabalhador no dia a dia. Tudo que tem que se passar para o trabalhador quem passa é o fiscal, então o maior assediador é a fiscalização (A).

Hoje são os chefes, tem chefe fiscal, chefe administrativo, chefe nas garagens, chefe de mecânicos. São pessoas que ganham um cargo, um poder e se acham no direito de humilhar as outras pelo mísero, uma merreca a mais de dinheiro. Também tem “os assédios” dos fiscais de plataforma, os fiscais de garagem, sobre os cobradores, sobre os motoristas, é tipo uma pressão (C).

Nas falas, identifica-se a orientação da violência como vertical descendente, forma mais comum de assédio, que implica a agressão do subordinado por um superior (Tolfo, 2013; Hirigoyen, 2015). A identificação do superior como principal (único) agressor está relacionada ao conhecimento restrito sobre assédio moral apresentado pelos dirigentes. A visão simplificada influencia na tentativa de encontrar pessoas responsáveis pelas ações e dificultam o entendimento da violência em um âmbito mais amplo e generalizado. Há uma tendência a culpar a pessoa que comete essas práticas, e, assim, não enxergar o problema em termos mais gerais (Pavão, 2013). Porém, essa identificação retoma a discussão sobre o abuso de poder ou autoridade.

O desequilíbrio de poder não é um aspecto em que há consenso entre os autores para a definição do assédio moral. Para alguns, o desequilíbrio de poder (formal ou informal) e o fato de a vítima encontrar-se em uma posição inferior são vistos como características fundamentais para o estabelecimento do assédio moral (Hirigoyen, 2015). Por outro lado, há entendimentos de que esse desequilíbrio de poder não é central para permitir a continuidade do comportamento negativo, não se configurando como uma exigência conceitual explícita no assédio moral no trabalho (Soboll, 2017). Essa questão pode também estar relacionada às diferentes formas de conceber o que é poder.

Destaca-se que o fiscal, na maioria dos casos, já foi cobrador e/ou motorista, ou seja, já esteve “no outro lado”, e mudou a postura quando assumiu uma posição hierárquica superior. Os dirigentes sindicais percebem que muitas dessas ações são consequências do tratamento que recebem, isto é, há um efeito cascata em que os agressores, muitas vezes, estão reproduzindo o que sofrem: “*Sim, eles [fiscais] sempre querem crescer. Na verdade, eles são cobrados também, eles têm o chefe acima deles, que é o departamento de pessoal que pressiona também*” (B);

A própria fiscalização é assediada, já está vindo o assédio para eles da direção da empresa, que descarrega em cima do motorista e do cobrador. Talvez às vezes nem seja ideia dele estar fazendo isso, mas também às vezes, como o próprio relacionamento que ele [fiscal] tem lá com os chefes dele, passam isso para ele e ele repassa (A).

Esse ciclo sinaliza para além das formas de expressão do assédio moral interpessoal, que se centra em pessoas enquanto agressores, focando na discussão do assédio moral organizacional (Soboll, 2017) – termo que se refere a hostilizações repetitivas voltadas ao coletivo de trabalhadores, associadas às políticas organizacionais e formas de gestão da empresa ou do gerente (permitidas ou propiciadas pela organização do trabalho) (Soboll, 2015). De forma mais ampliada, é possível identificar a proposta de Vieira, F. Lima e M. Lima (2012) de entender o assédio moral como o resultado da atividade dos próprios indivíduos e também das condições concretas sob as quais produzem e reproduzem suas existências. Isso implica reconhecer as condições sociais de produção que os colocam nessas relações antagônicas e instrumentais. Mais do que isso, trata-se de considerar o que viabiliza o surgimento das violências no contexto do trabalho e o quanto valores próprios à sociabilidade do capital, tais como egoísmo, individualismo, intolerância e utilitarismo, permeiam os diferentes âmbitos da vida dos indivíduos (Vieira, Lima & Lima, 2012) e do trabalho. Dessa forma, para alcançar com sucesso a eliminação da violência psicológica e do assédio moral, bem como todas as situações de risco no ambiente de trabalho, é necessário envolver e sensibilizar os trabalhadores sobre as questões inerentes às relações Capital × Trabalho (Pavão, 2013).

### A (não) atuação do sindicato frente ao assédio moral no trabalho

Ao se considerar o caráter social do assédio moral no trabalho, destacam-se as implicações dos sindicatos na luta contra essa prática. Essas entidades devem estar conscientes das repercussões da violência moral para os indivíduos, organizações e sociedade (Fistarol, 2014), para assim atuarem na prevenção e na reparação das consequências, seja por meio de indenizações ou da restauração da dignidade e autonomia dos alvos (Magnus, Merlo & Prisco, 2015). Nesse sentido, Fabro e Maehler (2015) destacam que as entidades sindicais devem oferecer apoio e suporte, bem como ensinar os trabalhadores maneiras de enfrentar a violência; e, ao planejar medidas preventivas, é necessário aprofundar o conhecimento sobre os fatores que a favorecem (Pavão, 2013).

Ações contra o assédio moral são uma luta política dos sindicatos, que deve ser aderida tanto pela diretoria quanto pelos próprios trabalhadores, pois é por meio do coletivo e da cooperação (Dejours, 2007) que se pode reivindicar um ambiente de trabalho salutar (Lobato, 2018). Assim, a abordagem sindical se relaciona a questões de saúde, e, quando ações são tomadas, há repercussões entre os sindicalizados (Maciel, Fontenelle & Coelho, 2017).

Para as intervenções, é fundamental que se tenha uma definição e delimitação do que é assédio moral. Como apresentando anteriormente, essa conceptualização aparece simplificada nas falas dos dirigentes, reforçando e dificultando a ação diante da violência. O dirigente A ressalta, em vários trechos da entrevista, que os membros do sindicato preferem não nominar a situação de assédio moral, usando termos como “estar sendo prejudicado” ou “estar com problema”.

Com a palavra assédio moral, nós nunca chegamos ao ponto de falar. Não é utilizada a palavra, mas eu creio que a gente está fazendo um combate a esse assédio. Não falamos diretamente em assédio, a gente diz “qualquer problema que tu tiver, que tu achar que está sendo prejudicado”. Na realidade, eles não chegam no ponto de dizer “ai eu fui assediado, eu fui isso ou aquilo”. Eles vêm com a reclamação “aconteceu isso comigo, aconteceu aquilo, aconteceu aquilo outro” (A).

A não nomeação do assédio impossibilita uma das ações fundamentais quando se visa sensibilizar os trabalhadores para a violência no contexto do trabalho, que é o uso adequado de estratégias de comunicação. A difusão de informações é uma das principais formas de combate a condutas antiéticas. Além disso, auxilia a vítima a saber identificar e resistir à violência e inibe os agressores quanto às possíveis consequências de seu ato (Maciel, Fontenelle & Coelho, 2017). A identificação contribui para a prevenção da violência laboral e possibilita desenvolver políticas e ações dentro das empresas (Cantera, Pallarès & Selva, 2013). Para Maciel, Fontenelle e Coelho (2017), definições de assédio devem ser explicitadas nas comunicações feitas pelos sindicatos, evitando mal-entendidos e facilitando a percepção de ocorrência da violência.

A ausência de nomeação do fenômeno é confirmada pela busca realizada no conteúdo publicado no site da entidade, no qual não foram encontradas publicações que se referissem a ações voltadas ao assédio moral no trabalho. Foram encontradas chamadas para reflexão e mobilização da categoria por melhores condições e ambiente de trabalho, porém não estando elas relacionadas a possíveis situações de violência. Em alguns momentos da entrevista, mesmo com as citações de situações de assédio moral na categoria, os dirigentes chegam a mencionar que não há assédio moral dentro dela: “[ações de] *dano moral a gente não tem, nem assédio moral*” (C);

Às vezes a própria categoria não nota que anda assediada devido ao local de trabalho que a gente tem. Então se torna difícil até de prestar atenção que tu está sendo assediado num momento desses, devido ao local que a gente trabalha né? (A)

A dúvida sobre a ocorrência ou não de práticas de assédio moral no trabalho, presente nas respostas, retoma a discussão acerca da tolerância, normalidade e banalização das diversas formas de violência. Essa mostra-se presente nas atuais formas de estabelecer relacionamentos interpessoais e é aprendida no processo de socialização. É necessário um processo de desnaturalização que torne possível a visualização e a identificação da violência psicológica em contextos de segurança nas estruturas sociais, tais como âmbitos laborais e empresariais (Cantera, Pallarès & Selva, 2013). Quando os atos de violência não têm visibilidade ou não são assumidos, o ambiente de trabalho transforma-se em campo de batalha de gestos, atos e palavras que ferem e magoam, degradando as relações interpessoais (Barreto, 2006).

Por outro lado, as ações sindicais em prol dos direitos dos trabalhadores podem encontrar resistências em estruturas conservadoras, nas quais a autoridade e o exercício do poder são feitos sem quaisquer questionamentos. Cabe aos sindicalistas estarem atentos também a esta forma de naturalização das práticas, exigindo mudanças e atuando politicamente em prol do trabalhador (Lobato, 2018). Para Pavão (2013), em pesquisa com o sindicato dos bancários, é necessário continuar a alcançar uma verdadeira mudança cultural que desmascare a tolerância a situações de violência demonstradas pelos bancos.

Os dirigentes sindicais foram questionados sobre as intervenções realizadas junto à categoria quando se identifica situações de assédio moral. Nas respostas, percebe-se que o fato de estarem próximos à categoria facilita a comunicação sobre o que está acontecendo, e a ação é realizada de imediato, como, por exemplo, orientando o trabalhador em como proceder: “... a gente vai de madrugada na garagem entregar nosso informativo [jornal do sindicato] e os caras vinham conversar e relatar o que estava acontecendo com eles” (B);

[nas cobranças por cumprimento de escalas] a gente sempre diz: “faça o teu horário, tu não tá trabalhando por viagem”, então a gente intervém e vai lá e diz para o fiscal “ele vai fazer conforme tem que ser feito”. A gente [sindicato] vai até a fiscalização e cobra deles, porque disso, porque daquilo (A).

A gente vai entrar em contato direto com o dono da empresa ou marcar uma reunião com a direção do sindicato e encaminhar uma comissão para resolver a situação com a empresa, ou a gente faz paralizações. A gente não deixa passa em branco (C).

Apesar da proximidade com a categoria, os dirigentes sinalizam o medo dos trabalhadores de relatar as situações as quais são expostos. Tal sentimento pressupõe o conhecido e o sabido sobre a condição do trabalhador e da própria categoria. Nesse sentido, as ameaças constantes de demissão servem como mecanismos gerenciais de controle dos trabalhadores (Silveira & Merlo, 2012) e alimentam a experiência do “medo”, que está relacionado às transformações e conseqüentes inseguranças do atual mundo do trabalho (Cantera, Pallarès, & Selva, 2013; Dejourns, 2007; Hirigoyen, 2008).

A gente trabalha em empresas privadas. O trabalhador se restringe em entrar com ação, porque sabe que vai para rua, é a parte mais fraca do elo. Ele fica com medo e trava, a gente dá advogado, conversa com ele, mas ele fica com medo. Há ações contra empresas por danos morais e assédio moral, mas quando ele [o trabalhador] sai da empresa (C).

... tu chegava lá e eles falavam “ah tu não queres? Tem um monte de ficha lá pra entrar”. Com isso, o cara já fica se obrigando a aceitar algumas coisas que eles falavam para não perder o emprego, por medo, isso acontece pelo desemprego que está aí (B).

Como exemplo que sublinha a presença do medo diante de situações de violência moral, o estudo de Battistelli, Amazarray e Koller (2011) analisou a concepção de operadores do Direito acerca

do assédio moral no trabalho e destacou que, entre os entrevistados, há uma tendência em perceber a natureza organizacional do fenômeno. O reconhecimento da dificuldade de avaliar e comprovar o assédio nos casos que recorrem às diferentes instâncias jurídicas e o medo dos trabalhadores de denunciar eventos dessa natureza foram outros elementos apontados pelos autores.

A intervenção relatada por Soboll, Freitas e Zanin (2015) sinaliza a importância de que as entidades representativas conduzam ações coerentes com a realidade de trabalho, não só pelo acolhimento individual, mas pela possibilidade de se empreender uma análise coletiva do trabalho. Quando se conhece a realidade de trabalho da categoria representada, pode-se promover ações que visem ao desenvolvimento de políticas de cunho mais amplo para questionar e intervir na violência (Soboll, Freitas & Zanin, 2015). O relato dessa intervenção também apresenta uma preocupação mencionada pelo dirigente A em relação à atuação do sindicato, que deve ser voltada, principalmente, para coletivo, e não para o individual.

Quando fizemos nossas ações, ela é sempre pensada e voltada para coletivo. Temos que trabalhar sempre no coletivo, se é para ir arrumar a escala de tal empresa, tenho que arrumar para todos. Ou arruma para todos ou não se arruma. Não podemos ter esse paternalismo dentro do sindicato (A).

O estudo de Pavão (2013) retrata um importante avanço para o coletivo de bancários. Segundo o autor, os funcionários do banco estão entre os que mais sofrem com o assédio moral, principalmente após a adoção de novas tecnologias e formas de gestão do trabalho. Por meio de um processo de negociação com os representantes dos empregadores e um programa de prevenção da violência psicológica nos bancos, foi incluída uma cláusula no Acordo Coletivo de Trabalho (2010) para evitar o assédio moral. Essa teve grande impacto e foi acolhida como uma iniciativa que estabelece, pela primeira vez, um processo pelo qual trabalhadores, sindicatos e empresas participam juntos da busca de soluções para um problema muito difundido hoje.

O dirigente sindical, ao ser eleito, recebe um aval para decidir e agir em nome do grupo, devendo atuar em prol dos interesses da classe representada e em detrimento do sujeito singular (Galery, 2017). Para vencer os desafios do presente contexto, a instituição sindical necessita se preocupar com a organização e condições de trabalho, com o emprego e, também, responder às demandas tanto individuais quanto coletivas dos trabalhadores (Rodrigues & Ramalho, 2014).

Quando o combate ao assédio organizacional se torna objeto de políticas, programas e ações sindicais, coloca-se em discussão a forma de organização e gestão do trabalho, afastando a individualização e psicologização desse tipo de violência. Ações individuais são, muitas vezes, necessárias, porém, não são capazes de diminuir o cenário de sofrimento e degradação das relações. Assim, é preciso acompanhar e gerenciar as informações advindas dos trabalhadores, considerando a análise do coletivo (Soboll, Freitas & Zanin, 2015). Por fim, espera-se a retirada do caráter individual da violência e o enfrentamento com uma perspectiva coletiva, originada na organização do trabalho. Diante disso, os sindicatos podem se tornar fomentadores de pesquisas sobre saúde e trabalho e de espaços de discussão dessas questões (Magnus, Merlo & Prisco, 2015).

## **Considerações finais**

Embora exista uma quantidade expressiva de produção científica sobre a disseminação do assédio moral nos locais de trabalho, é importante destacar a escassez de relatos de pesquisas dedicados a discutir a atuação de profissionais da psicologia no contexto sindical. Quando nos referimos a ações e intervenções voltadas para o assédio moral, esse número diminui ainda mais. Os livros, capítulos de livros e artigos encontrados revelam um investimento tímido de atuação no

meio sindical, sendo que este, muitas vezes, é revelado de maneira superficial, reduzido brevemente aos limites e avanços da ação sindical quanto à incidência de assédio moral. Somado a isso, uma correta caracterização e identificação desse tipo de violência é fundamental para que não se corra o risco de, por um lado, considerar tudo como assédio moral e gerar uma banalização e descrédito das discussões sobre essa violência psicológica; e, por outro lado, desconsiderar por completo a existência de tais práticas e incorrer em sua naturalização, julgando-as como normais nas atuais formas de relacionamentos e nas ações organizacionais.

Identificar como os sindicatos definem, percebem e intervêm diante das situações de violência laboral, objetivo deste artigo, é fundamental para pensar em estratégias que visem melhorar as condições de trabalho de uma categoria. Essa entidade, com sua função política e social, é responsável por exigir condições dignas e salutaras de trabalho. Assim, ela deve estar atenta a qualquer indício de prática de assédio moral, pois é um dos possíveis suportes aos trabalhadores que se veem com sua integridade psíquica colocada em jogo. Um sindicato ciente das situações, com um arcabouço de informações que subsidie o entendimento, a orientação e a construção de ações para coibir tais práticas, torna-se um instrumento de combate a condutas não aceitáveis – tais como situações de humilhação, constrangimento e desqualificação –, bem como uma forma de gerir e organizar o trabalho que resulta em consequências adversas à saúde dos trabalhadores.

Preconiza-se que a ação sindical deve ser voltada para a prevenção do assédio moral no trabalho, porém, como é possível pensar nisso se não se fala sobre assédio moral no trabalho? Um primeiro passo é etiquetar situações características desse tipo de violência psicológica, pois a não nomeação dificulta a clareza – que é, em grande parte, subjetiva – sobre essa violência. Essa identificação vai contra a tendência de naturalização e banalização de comportamentos humilhantes, vexatórios e constrangedores no ambiente de trabalho. Com isso, é possível criar estratégias de comunicação que instrumentalizem os trabalhadores a identificar as situações de assédio moral em seu contexto de trabalho. Em especial no sindicato pesquisado, cartilhas, cartazes, palestras e a utilização dos próprios veículos de comunicação da entidade podem ser úteis na difusão da informação. Em nível paliativo, oferecer apoio jurídico e psicológico pode ser uma alternativa oferecida pelos sindicatos diante de fatos já consumados de assédio moral no trabalho.

Como contribuição deste estudo, destaca-se o caráter essencial dos serviços prestados pelos trabalhadores de transporte coletivo no atendimento a uma das necessidades básicas de boa parte da população urbana. Ações e pesquisas com essa população contribuem para uma maior atenção dos atores sociais envolvidos na prestação desse serviço de utilidade pública – tais como a administração do transporte público, a segurança pública, as empresas de transporte e até mesmo o sindicato da categoria – para os impactos do assédio moral no trabalho na saúde mental dos trabalhadores.

Uma das principais limitações deste estudo refere-se à amostra, pois três dirigentes sindicais representam apenas uma percepção parcial do conjunto da atuação do sindicato. Além disso, expõe-se a limitação de realizar a discussão sobre a percepção e atuação de apenas um sindicato. Outro aspecto limitador foi o fato de as entrevistas terem sido realizadas em outubro de 2017, um mês antes da implantação da reforma trabalhista. Assim, é preciso considerar as recentes mudanças em tal legislação no Brasil, pois as alterações não repercutem apenas na configuração dos direitos dos trabalhadores, mas afetam e modificam fundamentalmente a atuação dos sindicatos.

## Referências

- Antunes, R. & Silva, J. B. (2015). Para onde foram os sindicatos? Do sindicalismo de confronto ao sindicalismo negocial. *Caderno CRH*, 28 (75), 511-527.

- Almeida, N. D. V. (2002). Contemporaneidade × trânsito: reflexão psicossocial do trabalho dos motoristas de coletivo urbano. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 22 (3), 66-69.
- Assunção, A. A. & Medeiros, A. M. (2015). Violência a motoristas e cobradores de ônibus metropolitanos, Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 49 (11), 1-10.
- Azevedo, V., Carvalho, M., Fernandes-Costa, F., Mesquita, S., Soares, J., Teixeira, F. & Maia, Â. (2017). Transcrever entrevistas: questões conceituais, orientações práticas e desafios. *Revista de Enfermagem Referência*, 4 (14), 159-168.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo* (7ª ed. rev. e amp.). São Paulo: Edições 70.
- Barreto, M. (2006). *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: Educ.
- Barreto, M., & Heloani, R. (2014). O assédio moral como instrumento de gerenciamento. In C. G. Bottega, A. R. C. Merlo & K. V. Perez. *Atenção à saúde mental do trabalhador: sofrimento e transtornos relacionados ao trabalho*. Porto Alegre: Evangraf.
- Battistelli, B. M., Amazarray, M. R. & Koller, S. H. (2011). O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito. *Psicologia & Sociedade*, 23 (1), 35-45.
- Battiston, M., Cruz, R. M. & Hoffmann, M. H. (2006). Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. *Estudos de Psicologia*, 11 (3), 333-343.
- Cantera, L. M., Pallarès, S. & Selva, C. (2013). Violência. In L. M. Cantera, S. Pallarès & C. Selva (Eds.), *Del malestar al bienestar laboral* (pp. 77-103). Barcelona: Amentia Editorial.
- Cantera, L. M., Cantera, F. M., & Pallarès, S. P. (2015). Violência no trabalho. In M. L. Emmendoerfer, S. R. Tolfo & T. S. Nunes (Eds.), *Assédio moral em organizações públicas e a (re)ação dos sindicatos* (pp. 19-30). Curitiba: CRV.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (3ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Dejours, C. (2007). *A banalização da injustiça social* (7ª ed.). Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Fabro, A. C. & Maehler, C. (2015). Combate ao assédio moral no trabalho: identificando medidas adotadas pelas organizações sindicais de SC. In M. L. Emmendoerfer, S. R. Tolfo & T. S. Nunes (Eds.), *Assédio moral em organizações públicas e a (re)ação dos sindicatos* (pp. 215-228). Curitiba: CRV.
- Fistarol, A. D. O. (2014). *Práticas de assédio moral no trabalho: perspectivas do judiciário, sindicato patronal e sindicato dos trabalhadores*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS.
- Freitas, M. E. (2001). Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (2), 8-19.
- Freitas, M. E., Heloani, R. & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Galery, A. D. (2017). O representante eleito como intermediário entre o grupo e o poder. *Psicologia USP*, 28 (2), 196-205.
- Galo, C. R. (2016). Assédio moral no trabalho na perspectiva sindical. Dissertação de Mestrado, Universidade Potiguar, Natal, RN.
- Garbin, A. D. C. (2009). Representações na mídia impressa sobre o assédio moral no trabalho. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP.
- Gil, A. C. (2010). *Como elaborar projetos de pesquisas* (5ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Hirigoyen, M. F. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano* (10ª ed.). Rio de Janeiro: Bertrand.
- Hirigoyen, M. F. (2015). *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral* (8ª ed.). Rio de Janeiro: Bertrand.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terrors at work. *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126.
- Lobato, A. (2018). *Assédio moral: saúde do trabalhador e ações sindicais*. Belo Horizonte: Editora RTM.
- Maciel, R. H., Fontenelle, M. F. & Coelho, V. C. (2017). Atuação sindical em situações de assédio moral: relato de experiência. In L. S. P. Soboll. *Intervenções em assédio moral e organizacional* (pp. 137-155). São Paulo: LTr.
- Magnus, C. N., Merlo, A. R. C. & Prisco, C. M. F. (2015). Assédio moral: uma experiência de intervenção do sindicato dos servidores através da clínica do trabalho. In M. L. Emmendoerfer, S. R. Tolfo & T. S. Nunes (Eds.), *Assédio moral em organizações públicas e a (re)ação dos sindicatos* (pp. 205-214). Curitiba: CRV.
- Martins, M. C. F. & Ferraz, A. M. S. (2011). Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho: percepção e impacto. *Psico-USF*, 16 (2), 163-173.

- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2011). Assédio moral organizacional: fatores organizacionais propiciadores e a dinâmica do assédio. In XXXV Encontro da ANPAD (pp. 1-17), Rio de Janeiro: EnANPAD. Recuperado de <https://bit.ly/2ZvnyjQ>
- Pavão, P. (2013). La lucha de los sindicatos de bancarios de Brasil contra el acoso moral. *Salud de los Trabajadores*, 21 (1), 31-39.
- Rodrigues, I. J. & Ramalho, J. R. (2014). Novas configurações do sindicalismo no Brasil? Uma análise a partir do perfil dos trabalhadores sindicalizados. *Contemporânea*, 4 (2), 381-403. Recuperado de <https://bit.ly/2Tc0bcW>
- Silva, A. C. G. & Mourão, L. (2018). Mapeamento de competências essenciais à atuação de dirigentes sindicais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18 (3), 412-421.
- Silveira, A. L. & Merlo, A. R. C. (2014). O medo: expressão de um coletivo de trabalhadores. *Fractal: Revista de Psicologia*, 26 (2), 349-364.
- Soboll, L. A. P. (2015). Assédio moral no trabalho. In P. F. Bendassolli & J. E. Borges-Andrade (Eds.), *Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações* (pp. 85-94). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Soboll, L. A. P. (2017). Assédio moral e organizacional na perspectiva psicossocial: critérios obrigatórios e complementares. In L. S. P. Soboll (Ed.), *Intervenções em assédio moral e organizacional* (pp. 13-22). São Paulo: LTr.
- Soboll, L. A. P. & Horst, A. (2013). O assédio moral como estratégia de gerenciamento: solicitações da forma atual de gestão. In M. A. Silveira (Ed.), *Inovação para o desenvolvimento de organizações sustentáveis* (pp. 183-199). Campinas: CTI.
- Soboll, L. A. P., Freitas, J. A. R. & Zanin, F. C. (2015). Assédio moral organizacional: especificidades da prática em organizações públicas e a atuação sindical. In M. L. Emmendoerfer, S. R. Tolfo & T. S. Nunes (Eds.), *Assédio moral em organizações públicas e a (re)ação dos sindicatos* (pp. 53-66). Curitiba: CRV.
- Tolfo, S. R. (2011). O assédio moral como expressão da violência no trabalho. In M. Souza, F. Martins & J. N. G. Araújo (Orgs.), *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico* (pp. 187-206). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Tolfo, S. R. (2013). Acoso laboral: aportaciones teóricas y sugerencias de acciones. In L. M. Cantera, S. Pallarès & C. Selva (Eds.), *Del malestar al bienestar laboral* (pp. 105-133). Barcelona: Amentia Editorial.
- Vieira, C. E. C., Lima, F. P. A. & Lima, M. E. A. (2012). E se o assédio não fosse moral? Perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37 (126), 256-268.

#### Endereço para correspondência

rjulia\_psi\_@hotmail.com, srtolfo14@gmail.com,  
leonor.cantera@uab.cat

Recebido em: 15/10/2018  
Revisado em: 04/02/2019  
Aprovado em: 16/03/2019