

FACULDADE DOCTUM DE SERRA

MARCELO VAREJÃO DA SILVA

RYLAYNE MAYARA FERNANDES DA SILVA

**OS IMPACTOS DO ASSÉDIO MORAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS
TRABALHADORES**

**SERRA
2019**

MARCELO VAREJÃO DA SILVA
RYLAYNE MAYARA FERNANDES DA SILVA

**OS IMPACTOS DO ASSÉDIO MORAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS
TRABALHADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à
Faculdade Doctum de Serra como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel em
Administração

Orientadora: Prof.^a Esp. Áurea Wanderley
Braga Fernandes

SERRA
2019

MARCELO VAREJÃO DA SILVA
RYLAYNE MAYARA FERNANDES DA SILVA

**OS IMPACTOS DO ASSÉDIO MORAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS
TRABALHADORES**

Artigo Científico apresentado à Faculdade Doctum de Serra como requisito parcial
para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovada em ____ de _____ de 20__.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.^a Esp.: ÁUREA WANDERLEY BRAGA FERNANDES
(Faculdade Doctum de Serra)

Prof.^a Esp.: ANA MARIA BONI MAZOLINI
(Faculdade Doctum de Serra)

Prof. Esp.: MARCELO ROBERTO SARCINELLI
(Faculdade Doctum de Serra)

OS IMPACTOS DO ASSÉDIO MORAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS TRABALHADORES¹

SILVA, Marcelo Varejão da; SILVA, Rilayne Mayara Fernandes da ²

RESUMO

O presente trabalho tem como principal objetivo demonstrar o assédio moral e seus impactos na qualidade de vida dos trabalhadores e nas organizações sob percepção dos alunos com experiência no mercado de trabalho dentro do curso de Administração noturno da Rede de Ensino Doctum de Serra como público alvo deste estudo. Como este fenômeno afeta negativamente a qualidade de vida que abrange a saúde psicofísico-social, os impactos na motivação, produtividade e qualidade do atendimento nas organizações e demais consequências. Na metodologia de trabalho foi utilizado os referenciais teóricos e aplicação de questionários semi-estruturados de pesquisa quantitativa aos alunos. As principais conclusões foram que pela percepção da maioria dos estudantes, o combate ao assédio moral traz muitos benefícios ao indivíduo e a organização e é fundamental o papel do administrador para coibir tais atos, Além de afetar a qualidade de vida dos trabalhadores e prejudicar as organizações em diversos aspectos.

Palavras-chave: Assédio Moral. Qualidade de Vida. Trabalhadores.

1 INTRODUÇÃO

O referencial teórico deste estudo em sua estrutura engloba a análise do conceito do assédio moral no trabalho e seu comportamento, como é conhecido mundialmente, as suas características, do assediador e do assediado, os tipos hierárquicos de assédio, na vertical descendente, ascendente e horizontal e os direitos das vítimas no trabalho em relação a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (BRASIL, 2017), e danos morais.

Também sobre o conceito e a importância da qualidade de vida dos trabalhadores na vida social e nas organizações, enfatizando a saúde física, psicológica e social, a relação das necessidades humanas e motivação, e demonstrar que a relevância do investimento no reconhecimento dos colaboradores resultam em melhores fatores motivacionais para assim produzirem mais satisfeitos dentro das organizações com excelência na qualidade do atendimento. E por fim, os impactos do assédio moral na qualidade de vida dos trabalhadores e nas empresas destacando as consequências

¹O presente texto corresponde ao Trabalho de Conclusão de Curso de Administração e foi produzido como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

²Aluno (s) do curso de Administração da Faculdade Doctum de Serra turma 2019/2. E-mail dos autores: marcelovarejao@oi.com.br; rilayne_m@hotmail.com

da desmotivação, baixa produtividade e queda da qualidade do atendimento, além dos demais prejuízos.

O problema principal deste estudo é como o assédio moral impacta na qualidade de vida dos trabalhadores, de maneira que também possam prejudicar as organizações?

No presente contexto deste estudo, explica-se o fenômeno do assédio moral como um comportamento maléfico que proporciona aos trabalhadores um ambiente organizacional com a ausência de harmonia que prejudicam a saúde psicológica e física dos mesmos, devido à falta de respeito dos agressores aos direitos mais básicos dos trabalhadores assediados como a honra, a integridade, a intimidade e a imagem (GOLDSCHMIDT; CRUSARO, 2011). Esta violência se caracteriza por abusos, de maneiras cíclicas e duradouras pelos assediadores que objetivam diminuir os assediados, assim lhes atingindo moralmente no âmbito do trabalho (SILVA, 2011).

A justificativa da escolha do tema proposto se faz necessário para conscientizar não somente os trabalhadores, como toda a sociedade sobre o conceito desta violência nas organizações. Além de ser relevante apresentar o conhecimento para os mesmos sobre a qualidade de vida e os prováveis efeitos causados pela violência do trabalho. Por este motivo, se a abordagem do conceito de assédio moral não fosse levantada, possivelmente as consequências seriam piores para os trabalhadores e as empresas referente à qualidade de vida no trabalho e outros prejuízos.

O principal objetivo é demonstrar o assédio moral e seus impactos na qualidade de vida dos trabalhadores e nas organizações sob percepção dos alunos com experiência no mercado de trabalho dentro do curso de Administração noturno da Rede de Ensino Doctum de Serra. Os objetivos específicos são a análise do conceito desta violência, também enfatizar sobre a conscientização dos trabalhadores aos direitos que os mesmos têm referente à Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (BRASIL, 2017), se for constatada esta modalidade de violência e se não houver condições do trabalhador continuar dignamente o exercício de seu cargo funcional, além dos danos morais, analisar sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, os impactos do assédio moral na qualidade de vida dos trabalhadores e nas empresas.

Como hipótese espera-se alcançar com os objetivos deste trabalho a demonstração da percepção do público alvo através dos questionários semi-estruturados pelas suas visões administrativas, em relação ao assédio moral e os direitos que possuem sobre este fenômeno e suas consequências para a qualidade de vida no trabalho e os prejuízos para as empresas, e conforme a justificativa, também conscientizar a sociedade a respeito deste tipo de comportamento para que cada vez mais todos previnam e coíbam tais atos, assim contribuindo positivamente para todos os trabalhadores e organizações.

2 CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL

O assédio moral são atos pelos quais o agressor ou assediador humilha, denegri a imagem, trata de forma desonrosa, com menosprezo, opressão e abusos ao assediado ou vítima de forma cíclica e prolongada, assim rebaixando a sua autoestima, podendo conseqüentemente afetar sua saúde psicofísica. Barreto (2003) define assédio moral “como a exposição de trabalhadores a situações vexatórias, constrangedoras e humilhantes durante o exercício de sua função, de forma repetitiva” (*apud* MARTININGO FILHO; SIQUEIRA, 2008, p. 15).

Como exemplo prático, no Brasil colonial, na época da escravidão eram impostos maus tratos aos escravos para que os senhores de engenho pudessem atingir suas metas de produção. Mesmo com o fim da escravidão, e com a entrada de trabalhadores estrangeiros no país, ainda assim continuaram as humilhações de forma desumana e exploradora aos trabalhadores pelos seus senhores (AGUIAR, 2008). O assédio moral é um problema existente desde o surgimento do trabalho em si, embora recentemente a humanidade tenha tomado mais ciência do problema através dos estudos empíricos da psicologia (MENDONÇA; TORRES; ZARINI, 2008).

Esta agressão se caracteriza por ataques psicológicos mais sutis, sendo imprescindível a sociedade se conscientizar deste fenômeno e suas causas. De acordo com Hirigoyen (*apud* CANIATO; LIMA, 2008, p. 183) em relação a esta violência:

O assédio moral nasce como algo inofensivo e propaga-se de forma silenciosa, sorrateira e traiçoeira. Em um primeiro momento, os dois protagonistas adotam uma atitude de “evitação de conflito”: o agressor ataca com pequenos toques indiretos, uma mentira, uma afronta sutil, sem provocar abertamente o conflito. A vítima submete-se, preferindo não se

mostrar ofendida e procura tentar um acordo a arriscar-se no conflito. Esses ataques, porém, vão se multiplicando e a pessoa é acuada, posta em situações de inferioridade, submetida a manobras hostis e degradantes de forma recorrente, por períodos cada vez maiores, o que pode chegar à violência manifesta.

O assédio moral é um fenômeno mundialmente conhecido, embora sejam utilizados diversos tipos de expressões, assim obedecendo à diversidade cultural. No Brasil é utilizado mais as expressões de “assédio moral”, “assédio psicológico” ou “*mobbing*”. Os mais conhecidos mundialmente, até mesmo pela expressão no inglês que é a língua padrão mundial, se chama “*bullying*”, e também a expressão “*mobbing*” que é utilizado e conhecido em diversos países referente a esta violência psicológica dentro das organizações. Todavia, as expressões variam de cultura em cultura quando se trata deste terror psicológico (SOSSELA; NEVES, 2011).

2.1 Características e tipos de Assédio Moral

Em relação ao comportamento do assédio moral contra as vítimas. Hirigoyen (*apud* ALBANAES *et al.*, 2017, p. 65) destaca as atitudes ou comportamentos destas características em quatro grupos de categorias conforme verificou-se no quadro 1:

Quadro 1: Características do Assédio Moral

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>a) Deterioração proposital das condições de trabalho do assediado – retirar a autonomia; não transmitir informações úteis para a realização de tarefas; contestar sistematicamente as decisões da vítima; criticar o trabalho de forma injusta ou demasiada; privar o trabalhador de acessar seus instrumentos de trabalho; retirar o trabalho que normalmente lhe compete e dar permanentemente novas tarefas; atribuir proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências; pressionar para não exigir seus direitos; agir de modo a impedir ou dificultar que obtenha promoção; causar danos em seu local de trabalho; desconsiderar recomendações médicas; induzir ao erro.</p> <p>b) Isolamento e recusa de comunicação – interromper a vítima com frequência; não conversar com a vítima; comunicar-se unicamente por escrito; recusar contato; isolar do restante do grupo; ignorar a presença; proibir que colegas falem com a vítima e vice-versa; recusa da direção em falar sobre o que está ocorrendo.</p> <p>c) Atentado contra a dignidade – utilizar insinuações desdenhosas; fazer gestos de desprezo para a vítima; desacreditar a vítima diante dos colegas, superiores ou subordinados; espalhar rumores a respeito da honra e boa fama; atribuir problemas de ordem psicológica; criticar ou brincar sobre deficiências físicas ou de seu aspecto físico; criticar acerca de sua vida particular; zombar de suas origens, nacionalidade, crenças religiosas ou convicções políticas; atribuir tarefas humilhantes.</p> <p>d) Violência verbal, física ou sexual – ameaçar a vítima de violência física; agredir fisicamente; comunicar aos gritos; invadir sua intimidade; seguir e espionar a vítima; danificar o automóvel da vítima; assediar ou agredir sexualmente a vítima através de gestos ou propostas; desconsiderar os problemas de saúde da vítima.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

No relacionamento organizacional a agressão pode surgir do chefe empregador ou intermediário para com seus subordinados, o que se denomina hierarquicamente na posição vertical descendente, na qual este está relacionado aos abusos de direitos e poder pela manipulação do medo e a competição. Como este tem o poder hierárquico, usufrui-se deste poder para atingir as metas e objetivos da empresa, causando danos psicológicos a vítima subordinada. Entre trabalhadores de igual nível de hierarquia, na horizontal está relacionada à competição, atingimento de metas, produtividade para se alcançar promoções e méritos. Com menos frequência, o agressor pode ser o subordinado e o superior ser o assediado, na vertical ascendente, em casos de agressões dos subordinados contra o abuso de autoridade e poder dos superiores ou então em um cenário competitivo que o superior foi recrutado externamente e recém-chegado a empresa, por inveja o subordinado busca agredi-lo moralmente (SILVA, 2011).

2.2 Características do assediador e assediado

O assediador tem como característica sempre de questionar ou criticar abusivamente seus colegas de empresa e subordinados, porém, não tolera ser questionado pelos seus superiores ou colegas de trabalho (BORTHOLO; ROCHA, 2015). Mesmo que esta meritocracia seja em humilhar e maltratar o assediado, rebaixando-o com ataques psicológicos para satisfazê-lo e compensá-lo de seus pontos fracos. Ele busca menosprezar a vítima inofensiva por méritos pessoais e profissionais. Por ser um influenciador, ele tem pretensão de manipular seus colegas da organização, equipe ou subordinados para controlar a situação e atingir suas metas individuais na empresa (GOLDSCHMIDT; CRUSARO, 2011).

Os assediados são as vítimas, nos quais são prejudicados pela violência, em muitos casos são pessoas competentes, educadas, responsáveis, éticas e com grande senso de moral e justiça, empáticas, humildes, dedicadas e honestas que estão sempre disponíveis para ajudar os seus colegas na empresa e superiores. Geralmente tem conhecimento pelas suas habilidades técnicas, o que dentro do cenário competitivo pode causar inveja ao assediador quando se sente ameaçado pelo mesmo. Muitas vezes as vítimas são atacadas pela indiferença, por serem pessoas de outras crenças e orientação sexual, pessoas velhas no meio de jovens ou vice-versa, mulher no meio de grupo de homens e homem no meio de grupo mulheres, portadores de deficiências. Por estas características ou defeitos, o

assediador cria pré-conceitos e brincadeiras de mau gosto para atacá-las psicologicamente, sem escrúpulos de humilhá-las ou menosprezá-las. A princípio, o assediado até tolera muitas críticas para evitar situações conflitantes, embora pelos comportamentos repetitivos e perseguidores do assediador pela violência manifesta, leva a vítima a se excluir dos demais da equipe e se sente desanimada e desmotivada pelo menosprezo, e em algumas situações solicita a demissão pela degradação psicológica (SIMONETTI, 2013).

2.3 Os direitos dos trabalhadores assediados

Referente aos direitos das vítimas do assédio moral, no artigo do juiz do trabalho no Paraná Paroski (2007, p. 214) relata que:

O assédio moral pode gerar a rescisão indireta do contrato de trabalho, pela vítima, com amparo nas alíneas “a”, “b” e “c”, do artigo 483, da CLT, além de autorizar o empregador a dispensar por justa causa os colegas da vítima, chefes, gerentes e diretores, enfim, do responsável, seja ele qual for, pelo ato ilícito ou abusivo praticado contra a vítima, com amparo no artigo 482, alínea “b”, da CLT. A responsabilidade do empregador, nesses casos, por atos de terceiros (colegas, chefes, diretores, gerentes etc.), perante a vítima, é objetiva, vale dizer independe de sua culpa no evento danoso.

Para melhor compreensão do relato do Juiz Paroski, na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e normas correlatadas, Brasil (2017, p. 80) relata que o artigo 483 nas alíneas “a”, “b” “c” com o respectivo reforço do artigo 482 na alínea “b”:

O empregado poderá considerar rescindido o contrato e pleitear a indevida indenização quando: a) forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrário aos bons costumes, ou alheios ao contrato; b) for tratado pelo empregador ou por seus superiores hierárquicos com rigor excessivo; c) correr perigo manifesto de mal considerável; (...), constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador: b) incontinência de conduta ou mau procedimento.

Sendo assim, estas agressões podem resultar em rescisão indireta, ou seja, quando o empregado toma e busca a atitude de pedir demissão, devido ao empregador, superior ou colega de trabalho agir com intenção de prejudicar, de forma que o funcionário não tenha condições de tolerar tais atos, assim o impossibilitando de continuar a exercer o seu cargo funcional, devido ao stress psicológico e exaustão causada pelo mesmo. A rescisão indireta é reconhecida pela justiça, caso o ex-funcionário ganhe a causa e consiga comprovar com a ajuda das testemunhas. Nela o empregador rescinde o contrato normalmente com o pagamento das verbas de rescisão, com o mesmo efeito de ser sem justa causa, ou seja, o funcionário tem

direito aos ganhos dos dias trabalhados, as férias que venceram, com acréscimo de 1/3, aviso prévio indenizado ou proporcional ao tempo de serviço que foi prestado, 13º salário proporcional, a permissão dos valores de depósito no FGTS, assim como os acréscimos da multa de 40%, e por fim, também o seguro desemprego, o ex-funcionário tem direito as guias para solicitá-los nas agências do trabalhador (SILVA, 2018).

Este tipo de violência, no âmbito jurídico concorda com o que é definido na psicologia, porém explica-se tal comportamento juntamente com o conceito de dano moral através de um agravo conhecido como ato ilícito, no qual viola os direitos, interesses e provoca danos a outrem (PAIXÃO *et al.*, 2013).

3 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA E SUA IMPORTÂNCIA PARA OS TRABALHADORES

A qualidade de vida é definida em um sentido mais abrangente, como os níveis de condições fundamentais do ser humano e suas necessidades, que envolvem as condições psicológicas, emocionais, físicas, intelectuais, mentais, fisiológicas, a saúde, educação, cultura, lazer, segurança, conforto, status, conquistas e os relacionamentos no âmbito social. Podendo afetar positivamente ou negativamente o ser humano. Pode se dizer que está muito relacionado ao nível de satisfação que o indivíduo tem acerca de si mesmo e o ambiente ao seu redor (NOBRE, 1995).

No âmbito organizacional, a qualidade de vida está relacionada aos níveis de satisfação do trabalhador referentes ao relacionamento interpessoal com os clientes internos e externos, se a remuneração e os benefícios atendem seus anseios e necessidades pessoais, a segurança, a imagem da empresa para os seus interesses, quanto a sua autoestima e confiança que são transmitidas aos seus colegas e superiores, uma vida emocional estável, o plano de carreira, o equilíbrio entre lazer, descanso e trabalho, condições no ambiente organizacional, desenvolvimento da capacidade e talentos humanos, justiça e equidade de ganhos e produtividade, os direitos dos colaboradores e horários para que tenha de certa forma uma vida social digna e que contribua com mais força de trabalho para empresa (PEREIRA, 2006).

3.1 Importância da qualidade de vida em relação a satisfação e motivação humana

Os anseios da qualidade de vida em relação à satisfação humana, têm uma relação muito grande com o que o professor americano Abraham Harold Maslow colocou em prática nas suas diversas pesquisas nas organizações para compreensão das necessidades humanas. Sendo assim, ele buscou entender quais os motivos que conduzem o ser humano a trabalhar, estas pesquisas auxiliaram os líderes das organizações a compreenderem melhor as necessidades humanas, através de um roteiro, que também é conhecida mundialmente como a pirâmide de Maslow (MASLOW *apud* PENTEADO, 1992). Ela é estabelecida em cinco níveis diferentes:

- 1) A satisfação das necessidades mais básicas e fisiológicas, tais como alimentação, sono ou descanso, vida sexual, hidratação, excreção e etc.
- 2) A estabilidade e segurança no emprego, estabilidade moral, estabilidade dos bens próprios, qualidade de vida e saúde psicológica e do corpo.
- 3) O reconhecimento, o amor, a vida social, a integração com a comunidade e relacionamento sexual e das amizades.
- 4) A autoestima, amor próprio, confiança, autoconfiança, méritos pessoais e profissionais, status, respeitar as pessoas e respeito das pessoas.
- 5) Realização pessoal ou auto-realização nos aspectos morais e éticos, na criatividade, no talento, no desenvolvimento pessoal, na conformidade com os fatos, nos livramentos dos pré-conceitos e resolução dos problemas, dificuldades e barreiras (MACHADO, 2002).

Todos estes fatores de manutenção das necessidades humanas mais básicas, ou seja, de ordem inferior e os fatores motivacionais de ordem superiores relacionadas à qualidade de vida social e no trabalho contribuem para o incentivo e eficiência dos trabalhadores, de maneira a atender melhores resultados para as organizações e suas satisfações pessoais (PILATTI, 2012).

A boa qualidade de vida no trabalho resulta na satisfação dos trabalhadores, no que abrange a estabilidade, a promoção, os méritos pessoais e pelo trabalho, status social, conquistas, auto realização, remuneração e a satisfação em si, entre diversos influenciadores. Embora se a empresa não satisfizer o colaborador de maneira justa, tornam-se um dos fatores que influenciam negativamente no ânimo, e isso afeta a empresa com as falhas, retrabalho, stress, perdas e problemas que mancham a imagem da empresa, absentéismo, de forma que o empregado a solicite a sua

demissão com efeitos de alto índice de rotatividade de trabalhadores dentro do quadro de funcionários, entre outros prejuízos (TAVARES, 2002).

3.2 A importância de investir no funcionário e os impactos no atendimento ao cliente.

Quando a empresa implementa a política do bom relacionamento entre seus funcionários, toda a empresa é beneficiada, influenciando diretamente no bom atendimento ao cliente, um funcionário que acabou de discutir com seu superior que não o instruiu corretamente, certamente é menos produtivo que um funcionário que foi orientado, e ainda que tenha errado em alguma de suas atividades, no momento e hora adequada e propícia deve ser informado de pontos em que precisa melhorar.

Líderes interruptivos: desenvolver as habilidades comunicativas dos líderes e fazer com que eles percebam seu papel como comunicadores internos é essencial para que eles sejam catalisadores de produtividade da equipe, e não distrações ou interrupções. Ter um líder que conhece sua equipe, seus hábitos e sabe a melhor forma e hora de interagir com ela é importante para manter a harmonia do time, a fluidez do trabalho e o alinhamento estratégico com a organização através da comunicação (VILVERT 2017, n.p).

Proporcionar ao funcionário o reconhecimento no seu trabalho, resultam em vários fatores de motivação dentro das empresas. Motivar a equipe com premiações e bons incentivos tendem a trazer bons resultados e retenções de novos clientes, ao mesmo tempo desperta nos demais colaboradores o desejo de atingir suas metas (BOGMANN, 2000).

A empresa que investe na boa comunicação transmite aos funcionários, tranquilidade, confiança, conseqüentemente tem impactos diretos na produtividade, no trabalho em grupo e no atendimento aos clientes, segundo Gemelli (2009, p. 22), "na sociedade baseada no conhecimento, as pessoas são os maiores estoques de capital, pois são elas as detentoras do conhecimento que é adquirido, desenvolvido e aperfeiçoado, e que pode levá-las para onde desejarem, pois este lhes pertence."

Segundo Souza (2016, p. 05) "é de suma importância enfatizar para cada gestor que é fundamental valorizar cada colaborador na empresa, pois através do desempenho e habilidade do mesmo, que a empresa alcança resultado mais produtivo, inovador e atinge excelentes resultados."

A capacitação dos funcionários com cursos de comunicação, oratória, organização e planejamento é um fator determinante ao melhor andamento das empresas, uma

vez que, estes bem capacitados poderão atuar com rapidez e qualidade no atendimento aos consumidores, aliado a isto, importante se mostra o reconhecimento de cada conquista do empregado, valorizando e reconhecendo cada um dos sucesso obtidos, motivando que o mesmo produza satisfeito (SOUZA 2016).

3.3 Qualidade de vida em relação a saúde física e mental

Referente ao Conceito de saúde psicológica ou saúde mental é definido segundo a Organização Mundial de Saúde (*apud*, BRAUNER; CABRAL JÚNIOR, 2017, p. 230):

Saúde “mental” é um estado de bem-estar em que o indivíduo realiza as próprias habilidades, pode lidar com as tensões normais da vida, trabalhar de forma produtiva e frutífera e contribuir para a sua comunidade. Eis o sustentáculo de onde deriva que uma promoção da saúde psicológica exige uma ação multissetorial, abarcando a saúde em si, o emprego, a educação, o ambiente, enfim, variados setores que visem a sua cobertura.

A saúde mental é muito relevante devido à submissão dos trabalhadores a pressão da produção que ocasionam cansaço e *stress*, contudo isso se exige sempre mais habilidades cognitivas com os avanços tecnológicos, demandando de maior esforço mental (SILVA, 1992).

No que condiz à saúde do físico, trata-se do bem-estar do corpo e do organismo e sua resiliência contra patologias, sendo importante para o trabalhador e sua estabilidade, porque o desgaste no corpo, esforço físico e a falta de ergonomia ocasionada pelo trabalho somado à falta de descanso afetam diretamente a saúde psicológica, em referência ao desequilíbrio emocional, o *stress*, incapacidade de raciocínio, falta de foco, dificuldades de relacionamento interpessoal em relação ao ouvir e prestar atenção (CLEIN; TONELLO; PESSA, 2014).

4 AS CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NA QUALIDADE DE VIDA DOS TRABALHADORES

O assédio moral pode afetar negativamente o trabalhador pela exclusão social e alteração do seu equilíbrio emocional e físico, devido aos transtornos de ansiedade, falta de sono ou descanso, *stress*, hipervigilância, alterações da personalidade, conflitos conjugais (PIÑUEL *apud* JOÃO, 2009). As consequências desta violência não se limitam somente as questões psicológicas e sociais, porém pode causar danos emocionais ao indivíduo, como depressão, ausência de concentração e memória, distúrbios do sono e vertigens. Outros pontos que podem ser afetados são

as dificuldades respiratórias, dores nos músculos, nas costas e coluna, fraquezas, tremedeiras, sudorese excessiva, problemas cardíacos como infartos, palpitações e taquicardias, problemas gástricos, queda de defesa imunológica da vítima que facilita as doenças virais e infecciosas e nos casos mais graves, o suicídio (JACOBY *et al.*, 2009).

As vítimas se submetem aos maus-tratos do assediador repetidamente e por longo prazo para continuar no emprego, e em consequência da sua baixa autoestima acreditam que não obterão um novo trabalho, porque de certa maneira deterioriza sua autoconfiança e seus valores, o que os afetam psicologicamente (NASCIMENTO; SILVA, 2012). Hoel; Cooper e Faragher (2001) ressaltam que:

A presença da violência no ambiente de trabalho implica em custos consideráveis para os indivíduos em termos de saúde e em relação a seu emprego e para organização, dado o impacto causado pelo absenteísmo, baixa na produtividade e rotatividade de pessoal. O combate à violência no trabalho traz benefícios ao indivíduo, à organização e à sociedade como um todo (*apud* GUIMARÃES; RIMOLI, 2006, p. 183).

Em muitas ocasiões, a vítima se cala diante do assédio, principalmente se for o assédio moral hierárquico descendente por se sentir com emprego ameaçado. O que afeta diretamente o clima organizacional que mensura a coerência entre os valores e cultura dos trabalhadores, e impacta negativamente a motivação e desempenho dos mesmos. Colegas de trabalho que possuem ciência a respeito do constrangimento da vítima e não transmite isso aos superiores acabam se tornando cúmplices do assédio moral por ser convivente e concordar com tais comportamentos. É função então dos administradores e gestores de pessoas se atentarem ao clima e comportamento organizacional para identificarem e coibir tais atos (LIMA; GONÇALVES; ZAMBONI, 2011).

O prejuízo na qualidade de vida pelo assédio moral interfere negativamente na satisfação e motivação que o indivíduo tem em relação a si mesmo pelos anseios de suprir as suas necessidades humanas que estão no roteiro da pirâmide de Maslow, tais como as necessidades mais básicas, a estabilidade e segurança no emprego, o reconhecimento, o amor, a vida social, a autoestima, autoconfiança, realização pessoal, *status* pessoal, entre muitos outros fatores benéficos ao trabalhador (MACHADO, 2002).

5 OS IMPACTOS DO ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS

A má qualidade de vida pelas consequências do assédio moral pode impactar negativamente a concentração do indivíduo que pode ocasionar erros, acidentes de trabalho, perdas, indenizações, imagens negativas da empresa, desmotivação, diminuição de atração de talentos no mercado (FREITAS, 2007). Estes impactos negativos resultam no maior índice de absenteísmo e alta rotatividade de funcionários, o que resulta em uma baixa produtividade da equipe (MARTININGO FILHO, 2007). Além de outros prejuízos como a perda de colaboradores produtivos e clientes, elevação de custos para a saúde, aumento da aposentadoria por invalidez, diminuição da competição e qualidade do produto, e queda da criatividade dos funcionários (ELGENNENI; VERCESI, 2009).

Os resultados das agressões psicológicas sistemáticas dentro das organizações resultam no adoecimento mental e físico das vítimas no trabalho (JACOBY *et al.*, 2009). Além disso, as consequências do desemprego, devido à alta rotatividade resultantes do assédio moral, o que de certa forma prejudica também as organizações (HOEL; COOPER; FARAGHER *apud* GUIMARÃES; RIMOLI, 2006).

As consequências explicadas dentro do âmbito jurídico podem ocasionar problemas como rescisão indireta com o mesmo efeito de ser sem justa causa ao assediado e a autorização da demissão por justa causa autorizado pelo empregador ao culpado pelas condutas abusivas e os atos ilícitos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme já visto em Paroski (2007). Além dos danos morais que fere os direitos subjetivos por atentados imateriais da vítima, de ordem física e psicológica que vai contra a integridade, honra e imagem. O dano moral não é criminal, embora seja de punição pecuniária, sendo indenizatório, com o objetivo de disciplinar a conduta do assediador, as vítimas precisam de provas nos tribunais para exigir seus direitos, muitas vezes com auxílio de testemunhas que já sofreram coação perante a organização (PAIXÃO *et al.*, 2013).

Segundo levantamento da Central Brasileira de Notícias (2015, n.p), em 2015 houve o maior aumento de demandas judiciais, em relação a 2014:

Dados do Tribunal Superior do Trabalho mostram um aumento de processos trabalhistas de 12,3% no Brasil, em 2015. Essa situação também foi identificada no Espírito Santo pelo Tribunal Regional do Trabalho (TRT). No Estado, houve um crescimento de cerca de 10,1%, com 37.226 ações em 2014 contra 40.992 em 2015. Os dados são referentes ao número de processos trabalhistas na 1ª instância da Justiça, segundo o TRT.

Em uma pesquisa com uma equipe de recursos humanos e gestão de pessoas relata que trabalhadores com problemas emotivos, psicológicos e físicos se ausentam do expediente ou trabalham adoecidos, o que ocasiona falhas na produtividade, problemas no clima organizacional, acidentes, alta rotatividade e custos médicos que afetam a produtividade de metas organizacionais. Porque o colaborador que sofre assédio moral e está fisicamente adoecido e com problemas de equilíbrio emocional, não desenvolvem com qualidade e ritmo uma rotina de trabalho como os que estão perfeitamente com saúde. Além do que, o responsável isola o assediado, promove humilhações diante do cliente. Neste contexto contribui para organização uma má qualidade do atendimento ou atraso na entrega do produto (SANTOS; ESTENDER, 2018).

6 METODOLOGIA

Para melhor compreensão do trabalho sobre os impactos do assédio moral na qualidade de vida dos trabalhadores, em seu caminho houve as seguintes etapas na estrutura de trabalho:

- Análise sobre o conceito de assédio moral;
- Conscientização sobre o Assédio Moral;
- Demonstração de outras expressões de como é mundialmente conhecido;
- Identificação das características do assédio moral, do assediador e do assediado;
- Identificação dos tipos de assédio moral;
- Conscientização da sociedade em relação aos direitos do assediado, na Consolidação da Lei do Trabalho – CLT (BRASIL, 2017) e danos morais, em relação ao assédio moral;
- Análise dos conceitos da qualidade de vida e sua importância para os trabalhadores;
- Demonstração dos impactos do assédio moral na qualidade de vida dos trabalhadores e também os prejuízos nas organizações;
- Demonstrar com maior destaque que a má qualidade de vida afeta negativamente a motivação e satisfação, a produtividade e qualidade do atendimento;

Como método de trabalho foi realizado a revisão teórica através das citações de diversos autores em relação ao tema abordado e em cada passo citado no caminho da estrutura do texto e o método de pesquisa quantitativa e descritiva através da aplicação de um questionário individual e semi-estruturado baseado no método da autora Jacoby (2012), sendo o público alvo os alunos com experiência no mercado de trabalho dentro do curso de Administração noturno da Rede de Ensino Doctum de Serra porque é importante o enfoque da percepção de noções administrativas dos mesmos referente ao assunto e a grande convergência de estudantes trabalhadores na instituição de ensino. A população total era de 75 alunos ativos, através desta população demandava uma amostra mínima de 63 alunos com nível de confiança 95% e margem de erro 5%. Obteve-se no total 64 alunos para amostra. Assim para posterior realização de tabelas estatísticas de frequência e porcentagem.

A pesquisa foi relacionada conforme o tema proposto, a fundamentação teórica para uma investigação sobre a percepção do assédio moral e seu conceito, os direitos do assediado em relação a esta violência no trabalho, assim como o principal objetivo do trabalho e se isto conseqüentemente afeta com destaques na motivação, satisfação, produtividade, qualidade do atendimento dos trabalhadores e também as demais conseqüências e prejuízos nos ambientes organizacionais, tanto para os trabalhadores, quanto para as organizações.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

7.1 Perfil sócio-econômico e acadêmico

Conforme a metodologia da pesquisa, o público alvo foram os alunos com experiência no mercado de trabalho dentro do curso de Administração noturno da Rede de Ensino Doctum de Serra. Totalizando uma amostra de 64 alunos.

Sendo entre todos estes alunos do curso de administração (45,31%) do sexo masculino e (54,69%) do sexo feminino. Tinham faixa etária até 18 anos com (4,69%), com predominação de 19 à 30 anos (67,19%), de 31 à 40 anos (25%) e acima de 40 anos apenas (3,13%). Também em relação ao estado civil dos alunos predominavam os solteiros com (54,69%), seguido dos casados com (34,38%), divorciados (4,69%) e união estável (4,69%).

Observou-se que entre os alunos, a grande maioria trabalhava (79,69%), dentre os estudantes (12,50%) estagiavam e (6,25%) disseram que já trabalhou ou estudou e

tinham experiência de mercado. Sendo o tempo de atuação de empresa dos alunos (10,94%) até 3 meses, (12,50%) de 3 à 6 meses, (10,94%) de 6 meses à 1 ano (10,94%), de 1 ano à 2 anos com (26,56%) e acima de 2 anos com (39,06%). Também no aspecto econômico, a faixa salarial era de (15,63%) até um salário mínimo, com predominância de (56,25%) de um à dois salários, de dois à quatro salários mínimos com (15,63%), acima de 4 salários (7,81%) e apenas (4,69%) não trabalhavam naquele momento.

Devido a faculdade ser localizada dentro do Espírito Santo e município de Serra, todos os alunos pesquisados habitavam dentro deste estado e a grande maioria residiam no próprio município com (90,63%), Vitória (3,13%), Vila Velha (3,13%). Os estudantes pesquisados eram de diversos bairros predominantemente distribuídos na região metropolitana da Grande Vitória.

7.2 Análise quantitativa da percepção do público alvo sobre o assédio moral no trabalho

No que tange a percepção do público alvo em relação ao assédio moral no trabalho, a grande maioria ouviu falar de assédio moral no trabalho com (95,31%). Em relação a percepção dos alunos com que frequência presenciaram o assédio moral, a maioria com (51,56%) responderam que raramente presenciaram este tipo de violência no trabalho, seguido de (31,25%) nunca presenciaram, e apenas (15,63%) presenciaram frequentemente.

Quando perguntados se foram vítimas de assédio moral no trabalho, apenas (25%) afirmaram que sim e (75%) que não. Percebeu-se que dos (25%) que sofreram assédio moral somente (7,81%) presenciaram com frequência o assédio moral no trabalho entre os colegas, (15,63%) presenciaram raramente do total dos alunos que responderam o questionário. Entre os (75%) dos alunos que declararam que não sofreram assédio moral, somente (7,81%) presenciaram frequentemente e (35,94%) raramente relativo ao total dos alunos. Todavia houve mais respostas negativas com a escolha "nunca" com (31,25%) do total dos alunos, e os que declararam que sofreram assédio moral não escolheram pela resposta "nunca".

Observou-se também que somente (7,81%) contidos em (45,31%) dos alunos do sexo masculino relativos ao total dos estudantes foram vítimas de assédio moral contra (17,19%) contidas em (54,69%) das alunas relativas ao total dos estudantes,

sendo assim (17,24%) entre os homens sofreram assédio moral contra (31,43%) entre as mulheres. O resultado foi mais positivo entre as mulheres.

Entre o sexo masculino (93,10%) já ouviram falar em assédio moral, enquanto entre o sexo feminino representa (97,14%). Uma pequena diferença relativa em porcentagem que é mais positivo entre as mulheres.

Foi perguntado se os alunos têm ciência dos seus direitos quando assediados, (59,38%) responderam que sim, (39,06%) que não. Quando perguntados se o assédio moral resulta no aumento de indenizações por danos morais (45,31%) disseram que sim, (34,38%) informaram que talvez e (17,19%) não souberam ou não responderam. Entre os estudantes que afirmaram que têm ciência dos direitos em relação ao assédio moral representa (60,53%), dos que responderam "sim" para o aumento das indenizações por danos morais. Entre os alunos que não tem ciência dos direitos apenas (24%).

Quando os alunos foram perguntados se o combate a violência no trabalho traz benefícios ao indivíduo e a organização a grande maioria disse que "sim" com (85,94%). Em relação a saber se o papel do administrador ou gestor de recursos humanos é fundamental para coibir a violência no trabalho, entre os estudantes houve predomínio de (84,38%) que afirmaram ser muito fundamental.

7.3 Análise quantitativa da percepção dos impactos do assédio moral na qualidade de vida e saúde dos trabalhadores

Conforme o tema deste trabalho e objetivo principal que é demonstrar a percepção dos estudantes sobre o assédio moral e seus impactos na qualidade de vida dos trabalhadores e nas organizações. Destaca-se como uma das principais perguntas em que a grande maioria dos alunos afirmaram que o assédio moral afeta muito negativamente, de um modo genérico a qualidade de vida dos trabalhadores com (85,54%). Também sendo de grande relevância, a maioria dos alunos responderam que afeta muito negativamente o estado psicológico e físico das vítimas coagidas com (85,94%). Além disso, predominantemente afeta muito de maneira negativa os trabalhadores pela ausência e atrasos voluntários ou por afastamentos por doenças conhecidas por absenteísmo no trabalho com (64,06%) das escolhas dos alunos.

Todavia percebeu-se como única ressalva dos impactos do assédio moral na pesquisa quantitativa a relação do aumento da aposentadoria por invalidez, poucos

alunos escolheram a resposta mais positiva "impacta muito" com apenas (18,75%), seguido da escolha "impacta" com o mesmo resultado e os que responderam "não impacta" e "não souberam ou não responderam" ambos com os mesmos resultados de (26,56%). Observou-se então que os estudantes tiveram mais insegurança e respostas negativas em relação a esta pergunta da pesquisa. A maioria respondeu que ocasiona muita elevação de custos para a saúde tanto para os trabalhadores quanto para as organizações com (45,31%).

7.4 Análise quantitativa da percepção dos prejuízos do assédio moral para os trabalhadores e organizações

Saindo do mérito dos impactos do assédio moral na qualidade de vida e saúde dos trabalhadores, por consequência vem a análise dos prejuízos para os trabalhadores e organizações. Verificou-se que a grande maioria dos estudantes responderam com destaque com (76,56%) que o assédio moral prejudica muito as organizações e trabalhadores pela baixa produtividade e predominou-se também com (71,88%) pela alta rotatividade de funcionários.

Além disso, a maioria dos os alunos afirmaram que o assédio moral ocasiona muitos problemas como erros, acidentes de trabalho ou perdas nas organizações com (65,63%). Observou-se que impacta muito na diminuição de talentos de colaboradores no mercado para as organizações por grande parte dos estudantes com (54,69%).

Foi perceptível um grande destaque pela escolha dos alunos que o assédio moral impacta muito no aumento da desmotivação dos trabalhadores com (84,38%), também (89,06%) dos estudantes escolheram que ocasiona imagens negativas para a empresa com maior destaque na pesquisa. Além disso houve predomínio com (78,13%) que impacta muito na perda de colaboradores produtivos e clientes, queda na criatividade dos funcionários (82,81%) afirmaram que "sim", queda na qualidade do produto (62,50%) informaram que impacta muito, diminuição na queda da competição dos colaboradores (67,19%) disseram que "sim", em relação a qualidade do atendimento ao cliente (71,88%) disseram que afeta muito negativamente, e como um dos maiores destaques, os alunos afirmaram que afeta muito negativamente no relacionamento interpessoal, isolamento e exclusão social com (85,94%). Por último em relação aos direitos, conforme item citado anteriormente, ao

aumento de indenizações por danos morais predominou-se com a escolha "sim" com (45,31%).

Verificou-se que com base nos alunos que informaram que o assédio moral afeta muito negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores na pesquisa, também informaram que impacta muito no aumento da desmotivação dos trabalhadores nas organizações com (90,90%).

Utilizando-se da mesma linha de raciocínio. Percebeu-se que os alunos que responderam que o assédio moral afeta muito negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores, também escolheram que prejudica muito com a baixa produtividade dos trabalhadores e organizações com (81,81%).

Ainda baseando-se no mesma análise comparativa, os alunos que responderam que o assédio moral afeta muito negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores, também escolheram que afeta muito a qualidade do atendimento ao cliente de maneira negativa com os significativos (80%), embora em termos de relação de porcentagem relativa, os estudantes que responderam que o assédio moral não afeta nem muito e nem pouco a qualidade de vida dos trabalhadores, também informaram (100%) que afeta muito a qualidade do atendimento ao cliente de forma negativa, mesmo que em uma quantidade menor de apenas três alunos.

Sendo assim, utilizando-se como base os impactos negativos do assédio moral para a qualidade de vida pela desmotivação, baixa produtividade e efeitos negativos para qualidade do atendimento. Em primeiro lugar escolheram positivamente a desmotivação, em segundo lugar a baixa produtividade e em terceiro e último os impactos negativos para a qualidade do atendimento.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme síntese analítica, em relação ao assédio moral no trabalho, a grande maioria dos alunos com experiência no mercado de trabalho já ouviram falar do assédio moral, tanto do sexo masculino, quanto do sexo feminino. Embora observou-se pela pesquisa que entre as mulheres houve mais vítimas de assédio moral no trabalho. A maioria dos estudantes responderam que raramente ou nunca presenciaram assédio moral no trabalho, existindo uma grande probabilidade de que não havia uma boa percepção das características do assédio moral relatados por Hirigoyen (*apud* ALBANAES *et al.*, 2017, p. 65) neste estudo, ou os ambientes que

atuam no mercado serem mais saudáveis em relação ao relacionamento interpessoal. Também foi perceptível que os alunos que afirmaram que têm ciência em relação aos seus direitos pelo assédio moral responderam mais positivamente que resultam no aumento de indenizações por danos morais pelas coações de acordo com que Paixão *et al.* (2013) defenderam, em comparação aos estudantes que responderam que não tem ciência.

Em relação aos impactos do assédio moral na qualidade de vida dos trabalhadores foi perceptível que a maioria dos alunos afirmaram que o assédio moral afeta muito o estado psicológico das vítimas no trabalho, o que coaduna com a fundamentação de Jacoby (*et al.*, 2009) e ausência e atrasos voluntários ou por doenças, além da elevação de custos para saúde conforme ressaltou Hoel; Cooper e Faragher (*apud* GUIMARÃES; RIMOLI, 2006, p. 183) e Freitas (2007). Observou-se na análise de dados, que a única ressalva da pesquisa sobre os impactos foi o "aumento da aposentadoria por invalidez", pois as respostas dos alunos foram com mais insegurança e negativas, contrariando o que os autores Elgenneni e Vercesi (2009) se posicionaram. A maioria dos estudantes escolheram na pesquisa que prejudicam muito os colaboradores e as organizações pela alta rotatividade de pessoal e baixa produtividade da equipe conforme a fundamentação de Martinigo Filho (2007). Além dos vários prejuízos respondidos na pesquisa pelos alunos com maior grau de conformidade como a perda de colaboradores produtivos e clientes, diminuição da competição, qualidade do produto e queda da criatividade dos funcionários como defendeu Elgenneni e Vercesi (2009) e erros, acidentes de trabalho, perdas, indenizações, imagens negativas da empresa, desmotivação, diminuição de atração de talentos no mercado com base em Freitas (2007). Pela percepção dos alunos, outro ponto que afeta negativamente foi a qualidade do atendimento pelos impactos do assédio moral com fundamento nos autores Santos e Estender (2018).

As principais constatações pelas análises de dados foram que pela percepção dos alunos, muitos ouviram a respeito do assédio moral e poucos presenciaram com frequência, talvez pela falta de conhecimento das características do assédio moral no trabalho. Observou-se que a grande maioria que sabe dos seus direitos sobre o assédio moral, tiveram uma melhor percepção que resultam no aumento de indenizações por danos morais. A grande maioria respondeu que o combate a violência no trabalho traz benefícios ao indivíduo e organização, também sendo

muito fundamental o papel do administrador para coibir tais atos. Como base, os alunos que tiveram uma melhor percepção que o assédio moral afeta a qualidade de vida, também tiveram uma melhor percepção dos impactos no aumento da desmotivação, prejuízos pela baixa produtividade e pior qualidade do atendimento ao cliente. Além disso, a maioria dos alunos responderam que este comportamento no trabalho prejudica muito os trabalhadores e as organizações com base na pesquisa, sendo ressalva apenas o aumento da aposentadoria por invalidez pelos impactos do assédio moral.

Conforme as principais constatações, a percepção não apenas dos trabalhadores, como toda a sociedade em si e principalmente os próprios administradores no papel de gestores de pessoas são muito relevantes e fundamentais no combate do assédio moral para que não afete negativamente a qualidade de vida no trabalho e também os demais prejuízos nas organizações. Além da conscientização de todos sobre os seus direitos em relação ao assédio moral.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Maria R. M. G. DE. Assédio moral: problema antigo, interesse recente. **Revista eletrônica: acórdãos, sentenças, ementas, artigos e informações**, v. 4, n. 63, p. 54-68, 2008.
- ALBANAES, Patrícia; RODRIGUES, Katia J. R.; PELLEGRINI, Priscila G.; TOLFO, Suzana da R. Intervenção em grupo de apoio psicológico a trabalhadores vítimas de assédio moral. **Revista de Psicologia**, v. 35, n. 1, p. 61-96, 2017.
- BOGMANN, Itzhak M.; **Marketing de relacionamento: estratégias de fidelização e suas implicações financeiras**. 1. Ed. São Paulo: Editora Nobel, 2000.
- BORTHOLO, Julyana M.; ROCHA, Camila O. DA. Assédio Moral nas relações de trabalho. **Revista Terceiro Setor & Gestão**, v.9, n. 1, p. 48-59, 2015.
- BRASIL. Consolidação das leis do trabalho. Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a consolidação das leis do trabalho. **Consolidação das Leis do Trabalho – CLT e normas correlatas**, Distrito Federal, DF: Senado, p. 1-190, 2017.
- BRAUNER, Maria C. C.; CABRAL JÚNIOR, Luciano R. G. Direito Fundamental à Saúde Psicológica: Vulnerabilidade, Consentimento e Cidadania sob o Prisma Jurídico-Bio- Ético. **Revista da Ajuris**, v. 44, n. 142, p. 227-243, 2017.
- CANIATO, Angela M. P.; LIMA, Eliane. DA C. Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 11, n. 2, p. 177-192, 2008.
- CLEIN, Claudelir; TONELLO, Renato; PESSA, Sérgio L. R. Influência do ambiente de trabalho na saúde física e emocional do trabalhador: estudo ergonômico em uma

fábrica de máquinas industriais. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 7, n. 1, p. 53- 59, 2014.

ELGENNENI, Sara M. DE M.; VERCESI, Cristiane. Assédio Moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. **Revista rPOT – Psicologia: Organização e Trabalho**, v. 9, n. 1, p. 68-85, 2009.

FREITAS, Maria E. DE. Quem Paga Conta do Assédio Moral no Trabalho? **RAE-eletrônica**, v. 6, n. 1, p. 1-8, 2007.

GEMELLI, Silvana., F.; **Investimentos em educação do capital humano na empresa FRAS- LE, Indústria Metal Mecânica, sob a ótica dos funcionários e dos gestores**. 2009. 135 f. Dissertação (Pós-Graduação Lato Sensu em Administração), UCS - Universidade de Caxias do Sul. 2009.

GOLDSCHMIDT, Rodrigo; CRUSARO, Jusara. Assédio Moral nas relações de trabalho. **Pensar**, v. 16, n. 1, p. 292-310, 2011.

GUIMARÃES, Liliana A. M.; RIMOLI, Adriana O. “Mobbing” (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 22, n. 2, p. 183-192, 2006.

JACOBY, Alessandra R. **Assédio moral em estudantes trabalhadores**, 2012. 71 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) UNISINOS - Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo, 2012.

JACOBY, Alessandra R.; FALCKE, Denise; LAHM, Camila R.; NUNES, Gislaine J. Assédio Moral: uma guerra invisível no contexto empresarial. **Revista Mal-estar e Subjetividade**, v. 9, n. 2, p. 619-645, 2009.

JOÃO, Ana L. Mobbing: Vivendo Com O Assédio Moral No Trabalho. **INFAD Revista de Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 375-382, 2009.

LIMA; Cleize A. DOS R.; GONÇALVES; Marina C.; ZAMBONI; Vânia L. **Revista ADM 2011**, Assédio Moral: uma visão crítica do ambiente de trabalho; v. 3, n. 1, p. 44-59, 2011.

MACHADO, Cleide DE L. B. **Motivação, Qualidade de Vida e Participação no Trabalho**. 2002. 94 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002.

MARTININGO FILHO, Antônio. **Assédio Moral e Gestão de Pessoas: Uma Análise do Assédio Moral no Trabalho e o Papel da Área de Gestão de Pessoas**. 2007. 119 f. Dissertação (Pós-Graduação Lato Sensu em Administração) – UNB, Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2007.

MARTININGO FILHO, Antônio; SIQUEIRA, Marcus V. S. Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v. 9, n. 5, p. 11-34, 2008.

MENDONÇA, Helenides; TORRES, Ana R. R.; ZARINI, Daniela S. Assédio moral e retaliação organizacional: interfaces teórico-metodológicas. **Revista rPOT – Psicologia: Organização e Trabalho**, v. 8, n. 1, p. 60-72, 2008.

NASCIMENTO, Ana M. O. DO; SILVA; Silvana P. DOS S. Assédio moral x clima organizacional: impacto na produtividade organizacional. **Revista Administração em Diálogo**, v. 14, n. 1, p. 108-121, 2012.

NOBRE, Moacyr R. C. Qualidade de Vida. **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**, v. 64, n. 4, p. 299-300, 1995.

Número de ações trabalhistas no Espírito Santo cresce 10,1% em um ano. **Central Brasileira de Notícias (CBN-Vitória)**, Vitória, 29 fev. 2016. Disponível em: <http://www.gazetaonline.com.br/cbn_vitoria/reportagens/2016/02/numero-de-acoes-trabalhistas-no-espírito-santo-cresce-10-1-em-um-ano-1013931269.html#> Acesso em: 13 nov. 2019.

PAIXÃO, Roberto B.; MELO, Daniel R. A. DE; SOUZA-SILVA, Jader C. DE; CERGUINHO, Kleomara G. Por que ocorre? Como lidar? A percepção de professores de graduação em Administração sobre o assédio moral. **R. Adm**, v. 48, n. 3, p. 516-529, 2013.

PAROSKI, Mauro V. Assédio moral no trabalho. **Revista Jus Navigandi**, n. 23, p. 218- 207. 2007.

PENTEADO, José R. W. **Técnica de Chefia e Liderança**. 9. Ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1992.

PEREIRA, Vívian C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. 2006. 37 f. Monografia (Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão de Recursos Humanos), UCAM - Universidade Cândido Mendes. 2006.

PILATTI, Luiz A. Qualidade de vida no trabalho e teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 4, n. 1, p. 18-24, 2012.

SANTOS, Janaina F. DOS; ESTENDER, Antônio C. Assédio moral e qualidade de vida no trabalho, **Revista Científica On-line Tecnologia - Gestão - Humanismo**, v. 8, n. 2, p. 26-40, 2018.

SILVA, Aluska S. M. DA. Assédio moral no ambiente de trabalho. **Orbis: Revista Científica**, v. 2, n. 1, p. 99-120, 2011.

SILVA, Edith S. A Inter-Relação Trabalho Saúde Mental: Um estudo de caso. **Revista de Administração de Empresas**, v. 32, n. 4, p. 70-90, 1992.

SILVA, Liriani M. DA. **Rescisão Simulada do Contrato de Trabalho e Consequências Jurídicas**. 2018. 67 f. Tese (Bacharel em Direito) UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina. Araranguá, 2018.

SIMONETTI, Roberto C. **Assédio Moral**. **Revista Perspectiva em Educação, Gestão & Tecnologia**, v. 2, n. 3, p. 1-11, 2013.

SOSSELA, Michele L.; NEVES, Eduardo B. As Consequências do Assédio Moral para trabalhadores, organização e governo. **Revista Uniandrade**, v. 12, n. 1, p. 17-30, 2011.

SOUZA, Hellen P., R., T.; A Importância De Valorizar Os Colaboradores No Ambiente Organizacional Área Temática: Valores Humanos na Gestão, **XII Congresso Nacional De Excelência Em Gestão**, p. 02-15, 2016.

TAVARES, Fernanda P. Motivação e Desmotivação Sob o Enfoque Organizacional. **RevistaHspeci&Lema**, v. 6, p. 1-159, 2001/2002.

VILVERT, Cassiane. Como melhorar a produtividade com ajuda da Comunicação Interna. **Blog Solides**, Disponível em: < <http://blog.solides.com.br/como-melhorar-produtividade-com-ajuda-da-comunicacao-interna/>>. Acesso em: 14 nov. 2019.

THE IMPACTS OF MORAL HARASSMENT IN THE QUALITY OF LIFE OF WORKERS IN ORGANIZATIONS

ABSTRACT

This paper aims to demonstrate bullying and its impact on the quality of life of workers and organizations under the perception of students with experience in the job market within the night management course of Doctum de Serra Education Network as a target audience. study. As this phenomenon negatively affects the quality of life that encompasses psychophysical-social health, the impacts on motivation, productivity and quality of care in organizations and other consequences. In the work methodology was used the theoretical references and application of semi-structured questionnaires of quantitative research to the students. The main conclusions were that from the perception of the majority of students, the fight against bullying brings many benefits to the individual and the organization and the administrator's role to curb such acts is fundamental. It affects the quality of life of the workers and harms the organizations in many ways.

Key word: Moral Harassment. Quality of life. Workers.