



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

**Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social**

**Sub-eixo: Transformações contemporâneas no mundo do trabalho e exploração da  
força de trabalho**

## **O ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL E VIRTUAL NO CONTEXTO DA INFORMATIZAÇÃO DO TRABALHO**

**MARIA ILIDIANA DINIZ<sup>1</sup>**

**HEROLAYNE KARINA BATISTA DA SILVA<sup>2</sup>**

### **RESUMO**

O presente ensaio teórico, objetiva discutir alguns aspectos do assédio moral organizacional e virtual no contexto atual do trabalho. Sob a perspectiva de controlar a produtividade e desempenho, algumas empresas vem adotando métodos para o alcance de metas e resultados que extrapolam a razoabilidade e geram relações de violências e sofrimentos para os/as trabalhadores/as, inclusive nos espaços virtuais.

**Palavras-chave:** Assédio Moral organizacional. Trabalho remoto. Violência.

### **ABSTRACT**

This theoretical essay aims to discuss some aspects of organizational and virtual bullying in the current work context. From the perspective of controlling productivity and performance, some companies have been adopting methods to achieve goals and results that go beyond reasonableness and generate relationships of violence and suffering for workers, including in virtual spaces.

**Keywords:** Organizational Moral Harassment. Remote work. Violence.

### **INTRODUÇÃO**

O assédio moral é um dos grandes problemas presentes no mundo do trabalho no contexto contemporâneo. Se manifesta e desenvolve junto a dinâmica social, tecnológica,

---

<sup>1</sup> Universidade Federal Rural do Semi-Árido

<sup>1</sup> Universidade Federal Rural do Semi-Árido



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

informatizacional e organizacional do processo produtivo. Nas palavras de Amorim o assédio moral é a “[...] manifestação da mesma e velha violência que a história revela muitas vezes instrumentalizada pelo poder econômico como prática gerencial para maximizar a exploração do trabalho, com métodos de ameaça, constrangimento, perseguição, humilhação, discriminação etc.” (2020, p. 11). O tema das violências no âmbito do trabalho, em especial o assédio moral organizacional/institucional, mesmo sendo uma questão tão presente e relevante no cotidiano dos/as trabalhadores/as brasileiros/as, ainda carece de maiores aprofundamentos, seja na teoria e/ou nas pesquisas acadêmicas, nos espaços laborais ou mesmo na elaboração de leis e regulamentos.

Caracterizar esse tipo de violência no trabalho requer aprofundar-se em aspectos sutis, nefastos, antissociais, de sujeição do trabalho nos mais diversos setores e distintas atividades, nos mais diferenciados segmentos da hierarquia laboral, cuja modulação supera a personificação e individualidade e alcança o coletivo. “[...] configuram-se, então, como uma densa ação institucionalizada que tanto ajuda a crescer os níveis de produtividade como isola e exclui aqueles que não se encaixam nos “valores da corporação” [...]. (Antunes, 2018, p. 14)

É importante contextualizar que tais relações se inserem numa estrutura ampla das transformações na organização e gestão do trabalho, permeado por aspectos objetivos e subjetivos presentes no mundo produtivo que repercutem diretamente nas condições de trabalho dos sujeitos.

No contexto atual, algumas condições se conectam as relações de trabalho aprofundando as complexidades inerentes a esse espaço. Sob a perspectiva de controlar a produtividade e desempenho, alguns ambientes de trabalho vem sistematicamente adotando métodos para exigir o alcance de metas e resultados que extrapolam a razoabilidade e gera espaços cada vez mais permeado por relações de violências e sofrimentos, cuja terminologia denominam de assédio moral organizacional. Esse tipo de assédio não se circunscreve as relações interpessoais, ele é, segundo Hirigoyen “um instrumento de gestão do conjunto do pessoal” (2010, p.113).

Outro aspecto que cabe reflexão vem do contexto da evolução das tecnologias e conseqüentemente de todas as transformações das relações de trabalho dela decorrente. A exigência de maior produção em menos tempo, a rapidez no desenvolvimento das tarefas, novos ritmos de trabalho são determinados, a exigência de polivalência, necessidade de assimilar rapidamente as modificações nos procedimentos e técnicas que assegurem o cumprimento de



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

metas e objetivos. Além dos aspectos acima destacados, os recursos tecnológicos também se adaptaram para as novas formas de controlar o/a trabalhador/a.

Desta forma, objetiva-se com este ensaio teórico refletir acerca de alguns aspectos do assédio moral organizacional e como o mesmo vem sistematicamente se moldando a partir do desenvolvimento tecnológico e nas “modernas” configurações que tal fenômeno utiliza a partir das ferramentas digitais.

#### 1. Alguns contornos conceituais do assédio moral interpessoal e organizacional

É possível inferir que o assédio moral é um fenômeno arraigado no mundo do trabalho desde os primórdios da sociedade. Entretanto, somente a partir da década de 1980, em uma perspectiva laboral, é que se ampliaram os debates em torno dessa problemática. Fundamentalmente a partir de pesquisas acadêmicas, debates e discussões vinculadas a pesquisadores/as da saúde do/a trabalhador/a.

Os primeiros estudos que tiveram como referência o termo “assédio moral”, foram desenvolvidos na Europa, particularmente na França, em 1984 nos escritos da psiquiatra, psicanalista, psicoterapeuta familiar e vitimóloga Marie-France Hirigoyen, autora do best-seller: *O Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*, que retratou casos reais de assédio moral acompanhados pela autora. Entretanto, quando o referido livro surgiu, dois livros já traziam elementos sobre os fenômenos de perseguição e sofrimento no trabalho: *Mobbing*. Perseguição no trabalho, do psicólogo alemão Heinz Leymann naturalizado sueco e *Sofrimento no trabalho: Banalização da injustiça social* do psiquiatra francês Christophe Dejours.

Indiscutivelmente o trabalho de Marie-France Hirigoyen contribuiu para a visibilidade do fenômeno em todo o mundo. Entretanto, neste livro há uma análise do assédio moral a partir de uma perspectiva fundamentalmente individual, “como uma perversão do ego no âmbito estritamente psicopatológico, em que se dá um silencioso assassinato psíquico” (Heloani, 2005, p.101).

Contrapondo-se a essa perspectiva psicopatológica, Roberto Heloani (2005) aponta para a uma concepção que considera cada indivíduo como produto de uma construção sócio histórica, sendo, portanto, sujeito e produtor de inter-relações que acontecem no interior do seu meio ambiente e social, perpassadas por leis e regras. Nessa perspectiva o referido autor acrescenta que: “[...] a violência torna-se uma resposta a um sistema desumano e não pode ser considerada um mero mecanismo individual. Em outras palavras, nesse processo, a violência passa a ser uma

perversão da perversão, ou seja, uma armadilha motivada pela crueldade do sistema”. (Heloani, 2005, p.103)

Já na segunda obra da referida autora, intitulada Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral, Hirigoyen relativiza essa perspectiva individualizada do assédio. Para a autora, o assédio moral pode ser compreendido como: “[...] qualquer conduta abusiva, manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho” (Hirigoyen, 2002, p.65).

De acordo com o conceito acima exposto, é possível identificar que o assédio moral é um tipo de violência que se imbrica nas relações de trabalho, cuja finalidade é expor o/a trabalhador/a a situações de estresse, desgaste psíquico e sofrimento, marcado principalmente por atitudes repetidas e duradouras por parte dos agressores, e que objetiva prejudicar, anular ou destruir uma ou mais pessoas. A partir do que tem sido colocado, percebemos que o assédio moral é mais uma das diversas formas que o sistema capitalista encontrou de explorar, precarizar, e ampliar suas bases de controle e conseqüentemente de ampliar os lucros.

No Brasil o ano 2000 marca o início dos debates em torno do assédio moral no trabalho, com a tradução da obra de Marie-France Hirigoyen e a dissertação de mestrado na área de psicologia social na USP da médica do trabalho Margarida Barreto, intitulada: Uma jornada de humilhações, posteriormente transformada no livro - Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações, produzida no ano de 2006.

Para Barreto (2006), o assédio moral é expresso por atos e comportamentos agressivos que visam a desqualificação e desmoralização profissional e a desestabilização emocional e moral dos/as assediados/as, tornando o ambiente de trabalho desagradável, insuportável e hostil. Entretanto, independentemente da definição, o importante é compreender que o assédio moral se caracteriza pelo abuso de poder de forma repetida e sistematizada.

Observamos na atualidade um vertiginoso aumento de situações de violência no âmbito do trabalho, que se constitui em um importante problema de saúde pública, com impactos diretos na dignidade e na qualidade de vida dos (as) trabalhadores (as). No seu sentido material, o termo parece neutro, mas quem analisa os eventos violentos descobre que eles se referem a “conflitos de autoridade, a luta pelo poder e a vontade de domínio, de posse e de aniquilamento do/a outro/a ou dos seus bens. Suas manifestações são aprovadas ou desaprovadas, lícitas ou ilícitas

segundo normas sociais mantidas por usos e costumes ou por aparatos legais da sociedade” (Minayo, 2006, p.13).

Quando se reporta ao âmbito do trabalho essa análise parece esclarecedora, uma vez que é nesse espaço em que estão presentes fenômenos como o autoritarismo das relações de trabalho ainda bastante recorrente no Brasil. Todavia, é salutar tecer a diferenciação entre autoridade e autoritarismo. Conforme Bobbio e *et all* (2000), autoridade pode ser definida como poder constante, exercido por alguma pessoa, a quem seus/as subordinados/as prestam uma obediência irrestrita, baseada na confiança da legitimidade do poder. Vale ressaltar que esse conceito se explicita na própria definição do contrato individual de trabalho, presente na Consolidação das Leis de Trabalho (CLT). Quando há uma alusão ao/a empregador/a como aquele/a que dirige a prestação pessoal de serviços do/a trabalhador/a.

Autoritarismo, por sua vez, é segundo os mesmos autores, uma manifestação degenerativa da autoridade, ou seja, quando a legitimidade do/a chefe é contestada e sua pretensão em mandar torna-se, aos olhos dos /as subordinados/as, uma pretensão arbitrária de autoridade (Oliveira e Nunes, 2008).

Para Giovanni Alves “o assédio moral é um modo de violência do capital que possui características próprias” (2015, p.01). Do mesmo modo, o referido autor direciona sua análise a partir da possibilidade de caracterizar o assédio moral no trabalho como um novo modo de despotismo laboral, cuja peculiaridade não se deve confundir com a violência explícita, pura e simples.

A violência do capital assume hoje um caráter de violência implícita, isto é, ela é sutil e silenciosa, envolvente e perversa. Eis o sentido profundo do assédio moral – na vida cotidiana ou no trabalho. Na verdade, no plano da aparência, a nova violência do capital assedia, mas não violenta. Um assédio moral não é meramente um dano (ou ofensa) moral, ou mesmo uma agressão peremptória contra a pessoa- humana-que-trabalha. Ameaçar, constranger, impor, reprimir homens e mulheres que trabalham, não se configuram propriamente como assédio moral. Tudo isso representa violências explícitas do capital, mas não são, a rigor, assédio moral propriamente dito. Por exemplo, escravos não sofrem assédio moral, mas apenas trabalhadores assalariados, que são trabalhadores livres que serem explorados no mercado de trabalho e que hoje são sujeitos de direitos. A liberdade na ordem burguesa, a própria contradição em termos, é capaz de nos iludir sobre a nossa condição existencial. Apenas homens livres são capazes de serem assediados moralmente, pois eles acreditam que são livres e donos de si, quando não o são efetivamente. (Alves, 2015, p.01)

Há, portanto, uma íntima relação entre o adoecimento no trabalho e o modo capitalista de produção, fundamentalmente por aquilo que Walter Benjamin citado por Lowy (2013)



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

diagnosticou: “o capitalismo nos leva a casa do desespero”. No assédio moral, os sujeitos vitimizados/as são alvos frequentes de situações de isolamento, torturas constantes e permanentes no espaço de trabalho, sem que muitas vezes saibam o porquê e como surgiram, adoecem.

Assim, refletir sobre esse fenômeno pressupõe compreender as nuances sobre as quais o assédio moral se desenvolve no contexto do capital. Aqui procuraremos aprofundar sobre um dos aspectos dessas matizes, o assédio moral organizacional, cuja tessitura se desenvolve a partir de um conjunto sistemático de práticas reiteradas contra o coletivo de trabalhadores (as), advindas de métodos abusivos de gestão, visando alcançar determinados objetivos, a exemplo do aumento da produtividade até a diminuição dos custos do trabalho.

Trata-se, portanto, de uma técnica organizacional que tem por finalidade impor metas, por vezes, inalcançáveis, que, caso não sejam cumpridas, expõem o/a trabalhador/a às mais diversificadas formas de constrangimento, humilhação e ridicularização, causando desrespeito à sua dignidade humana.

Para fins de elucidação cabe, mesmo que de modo sucinto, apontar algumas distinções entre o assédio moral interpessoal e o assédio moral organizacional. Para Soboll (2008, p. 21) “O assédio moral é uma situação extrema de agressividade no trabalho, marcada por comportamentos ou omissões, repetitivos e duradouros, que objetivam destruir, prejudicar, anular ou excluir uma ou mais pessoas”. O assédio moral interpessoal, tem caráter repetitivo e prolongado marcado pela hostilidade e/ou isolamento das vítimas, direcionado a sujeitos específicos, comumente uma única pessoa ou a pequenos grupos, sempre os/as mesmos/as, cujo objetivo é isolar, perseguir, intimidar e humilhar.

Já o assédio moral organizacional, é a manifestação coletiva do assédio, ou seja, o mesmo sendo utilizado como ferramenta de estratégia de gestão e controle dos/as empregados/as. “Constituindo um processo de hostilidade, estruturado via política organizacional ou gerencial da empresa, direcionado a todos os trabalhadores indistintamente ou a determinado perfil de empregados, por exemplo, todas as gestantes, ou todos os trabalhadores que a empresa objetiva despedir”. (Soboll, 2009, *apud* Filho e Santos, 2020, p. 89).

Ademais, as distinções entre o assédio moral interpessoal e assédio moral organizacional, também se produzem em relação a figura do/a agressor/a. No caso do assédio moral organizacional ele/a geralmente será o/a empregador/a, seus prepostos ou pessoas que tenham poder hierárquico e de organização da empresa, ao passo que o assédio interpessoal pode ser

intentado por superiores hierárquicos ou colegas de trabalho. Em segundo lugar, o assédio organizacional, diferentemente do assédio interpessoal, independe da intenção de degradar o ambiente laboral ou destruir o/a trabalhador/a.

Conforme a Controladoria Geral da união CGU “O assédio moral organizacional, coletivo ou institucional, ocorre quando a organização incentiva e/ou tolera o assédio. Nesse caso, o propósito é atingir o(a) trabalhador(a) por meio de estratégias organizacionais de constrangimento, explícitas ou sutis, com o objetivo de melhorar a produtividade, reforçar o controle ou demonstrar poder”. (2023,p.07)

Feita essa breve distinção, é importante considerar que as enormes transformações ocorridas no mundo do trabalho nestes últimos anos, principalmente a partir dos recentes “paradigmas tecnológicos que estruturou o sistema capitalista em escala global, transformando as relações sociais e, inclusive, as relações de trabalho” (Filho e Santos, 2020, p. 102), fenômenos sociais como o assédio moral, se desenvolve e intensificam carecendo, para o seu desvelamento, enquadramento histórico, teórico e conceitual para definir com exatidão a perspectiva a partir da qual se observa, descreve, caracteriza, interpreta e explica esse tipo de violência no local de trabalho.

## 2. Assédio moral organizacional

É possível inferir que no decorrer da história do trabalho a violência sempre esteve presente nos mais diversos ambientes, digamos que a violência é própria do modo de ser do capital, essa é a forma como o sistema se sustenta e se reproduz há séculos em nossa sociedade.

De acordo com Druck (2023), o capitalismo se transformou ao longo da história em todas as dimensões da vida do ser humano, pois, entende-se que o capitalismo não é apenas um sistema econômico que ditam as regras do mundo do trabalho, mas estrutura toda a sociedade, instituições e relações existentes. Dessa forma, a violência também vai sofrendo mutações e se adequando ao novo modo de existir do capitalismo. De modo que, no contexto contemporâneo, o capitalismo embasa suas ações nas políticas neoliberais, cujos rebatimentos é sentido de forma mais contundente pela classe trabalhadora, na sua máxima de mais mercado e menos Estado, mais exploração e menos direitos. Nessa perspectiva o trabalho é problematizado e ganha caráter



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

de complexidade, cuja dinâmica, entre outros aspectos, engloba, um tipo de violência que, ao invés de ser grotesca e declarada, é sutil, envolvente e silenciosa e por vezes até naturalizada.

Segundo o sociólogo Giovanni Alves<sup>1</sup> o assédio moral é um recurso ideológico do capitalismo, usado para minar a subjetividade do ser, agindo diretamente no campo das ideias e individualidade de cada indivíduo, levando-os a normalizar as ideologias capitalistas e neoliberalistas, fazendo-os/as crer que os modos trabalhistas atuais são válidos e justificáveis. Nesse sentido, a ideia de que todos/as os/as trabalhadores/as assalariados/as e dotados/as de direitos são livres se torna uma ilusão, pois cada sujeito é levado a consentir com a própria “degradação humana”, por ter que se submeter a inúmeras condições de trabalho, incutindo a ideia de que eles/as mesmo são culpados/as por estarem em tal situação. Tais contextos, nos ajudam a compreender como o assédio moral, o capitalismo, o neoliberalismo, a flexibilização, a precarização e a degradação a qual os/as trabalhadores/as estão imbricados/as e como a existência de um, depende da continuação do outro.

Ainda segundo o referido autor, o assédio moral tem se tornado uma das características do capitalismo civilizatório, justamente por ser silencioso, sutil, envolvente e ao mesmo tempo perverso, colocando os/as empregados e empregadas em situação de vulnerabilidade e em um contexto precarizado de trabalho.

Conforme exposto, nos últimos anos foi identificado uma nova configuração de assédio moral. Trata-se do assédio moral organizacional, que se encontra fortemente ligado as práticas de gestão e abarca um grande contingente de trabalhadores/as. O objetivo desse tipo de assédio é “extrair o máximo de produtividade dos empregados, estimulando o isolamento, o egoísmo e a desunião, além de impedir a instituição da solidariedade entre os mesmos”. (Pamplona Filho, 2018, p.10)

De modo que os/as trabalhadores/as, submetidos/as a acelerados ritmos de produção, sofrem cada vez mais com essa dinâmica e exigências advinda das novas configurações do trabalho expressas na forma de:

Pressão para atingir metas, sobrecarga e ritmo acelerado e excessivo de trabalho, segregação dos funcionários, desconsideração de aspectos éticos e de segurança, sistema de premiações, divisão de tarefas, divisão do tempo, desenho da estrutura hierárquica, estratégias de controle e extrapolação da jornada de trabalho são algumas formas da atual organização do trabalho. Em nome dos resultados e do lucro, as empresas forçam o trabalhador a laborar num ritmo excessivo, mediante o cumprimento de metas exageradas, que, caso não sejam cumpridas, expõem o empregado às mais diversificadas formas de constrangimento, humilhação e ridicularização. (Pamplona Filho, 2018, p.02)

---

<sup>1</sup> Ver texto “a vingança de Kant, ou, porque o assédio moral tornou-se a Peste Negra do século XXI”. (Boitempo, 2015)



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Soboll assegura que o assédio moral organizacional é utilizado para hostilizações repetitivas voltadas ao coletivo, associadas às políticas organizacionais e que se configura como: “interações entre o indivíduo e a organização ou a administração da empresa, as quais utilizam da violência e da hostilização, de forma continuada e crônica, na formulação de procedimentos e políticas organizacionais, na forma de mecanismos de gestão abusivos sem necessariamente existir um agressor personalizado” (Soboll, 2011, p. 42).

Segundo Araújo (2012) o assédio moral organizacional se caracteriza como:

O conjunto de condutas abusivas, de qualquer natureza, exercido de forma sistemática durante certo tempo, em decorrência de uma relação de trabalho, e que resulte no vexame, humilhação ou constrangimento de uma ou mais vítimas com a finalidade de se obter o engajamento subjetivo de todo o grupo às políticas e metas da administração, por meio da ofensa a seus direitos fundamentais, podendo resultar em danos morais, físicos e psíquicos (p. 76).

Nessa perspectiva, a autora em tela assevera que o assédio moral organizacional “funciona como um instrumento de gestão e de normatização da conduta dos trabalhadores, possibilitando o engajamento e controle de todo o pessoal, a fim de implementar o ritmo e a qualidade da produção, sem que qualquer reivindicação das condições de trabalho seja intentada” (Araújo, 2012, p. 78).

Para Ramos Filho e Negrisoli (2009), a violência do assédio moral organizacional é estrutural, não decorre apenas do poder direto do empregador, mas, como próprio dos modos de gestão, que são características da conformação do capitalismo e das organizações empresariais contemporâneas, cada vez mais imbuídas em controlar o ambiente de trabalho, bem como a produtividade e desempenho dos/as trabalhadores/as.

A despeito das características individuais terem um papel importante nas explicações do assédio moral no trabalho, especialmente nas relações interpessoais, os aspectos culturais e estruturais das organizações tem influência significativa na frequência, intensidade e duração (Antunes, 2017). O referido autor aponta alguns fatores organizacionais considerados potencializadores do assédio moral no trabalho como: excesso e sobrecarga de trabalho, metas e objetivos não razoáveis, conflito de tarefas atribuídas, injustiças percebidas.

Importa destacar que o estabelecimento de metas, por si só, não se caracterizam como assédio moral. Para se caracterizar uma violência, é necessário haver prova de que há cobranças praticadas de forma desrespeitosa, sistemática, repetidas que ultrapasse os limites do razoável.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

Assim como, a negação do direito a desconexão, ou seja, ter que responder e-mails, mensagens ou ligações fora de seu expediente de trabalho.

## 2.1 Assédio moral na era do teletrabalho

No contexto da pandemia da Covid-19<sup>2</sup>, o trabalho informatizado ocupou quase que a totalidade dos espaços laborais, muitas empresas, impossibilitadas de funcionarem presencialmente, fizeram da casa dos/as seus funcionários/as o ambiente de trabalho. O *home office* ganhou ainda mais espaço e novas formas de configurações. Imposta destacar que essa modalidade de trabalho, que envolve a tecnologia informatizada, já era uma realidade, no entanto, no contexto pandêmico e até os dias atuais, isso se tornou ainda mais presente na sociedade.

Nesse sentido, podemos perceber que as formas de trabalho informatizados vem cada vez mais ganhando espaço no mundo do trabalho. Segundo Pamplona e Santos (2020, p. 101)

As inovações tecnológicas e informacionais transformaram a sociedade e a organização do trabalho. Por meio da robótica e da informática, tornaram-se possíveis o aumento da produção e a melhoria das qualidades dos produtos e serviços. A nova organização laboral, todavia, conquanto tenha ampliado a produtividade, não melhorou necessariamente as condições de trabalho. Os trabalhadores submetidos a acelerados ritmos sofrem cada vez mais com o estresse, com o controle do método do trabalho e com o comprometimento das relações interpessoais.

Ademais, conforme aponta Antunes (2022), o crescimento “dos trabalhos nas plataformas digitais, nas denominadas indústrias de *software*, *call centers*, *telemarketing*, logística, hipermercados, escritórios, turismo, hotelaria, *fast food*” (p.124), é o responsável pela ampliação de um expressivo contingente de trabalhadores/as – o *cibertariado* - cuja característica é buscar trabalhos cada vez mais ligados ao mundo virtual. Ainda segundo o referido autor, a crise estrutural do capital no início da década de 1970, que transformou a reestruturação produtiva do capital em processo permanente, foi a responsável pelo avanço e expansão tecnológica da era digital, ampliada a partir da crise de 2008-2009.

Tal crise, assevera Antunes,

Possibilitou que as corporações globais, sempre sob a hegemonia financeira, avançasse na “flexibilização” do trabalho, um eufemismo para corrosão e derrogação da legislação

---

<sup>2</sup> A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global. O SARS-CoV-2 é um betacoronavírus descoberto em amostras de lavado broncoalveolar obtidas de pacientes com pneumonia de causa desconhecida na cidade de Wuhan, província de Hubei, China, em dezembro de 2019. Pertence ao subgênero Sarbecovírus da família Coronaviridae e é o sétimo coronavírus conhecido a infectar seres humanos. (Ministério da Saúde, 2022)



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

protetora do trabalho. Foi nesse contexto que as plataformas digitais puderam se desenvolver e se posicionar no topo do tabuleiro do capital, suplantando até mesmo muitas corporações tradicionais. Conseguiram combinar alta tecnologia digital, incorporar amplos contingentes da força de trabalho desempregada e burlar a legislação trabalhista existentes nos países que atuam. (2022, p.127)

Portanto, o modo como o sistema de produção capitalista vem sistematicamente reproduzindo valores como competitividade, individualismo, e utilitarismo, e ao mesmo tempo desprovido de valores humanos, de solidariedade e ética, potencializa condições fecundas para o surgimento do assédio moral. De modo que, a mundialização do capital e os avanços da tecnologia refletem no processo produtivo, alterando e provocando elevação da produtividade, mas também, por outro lado, eliminando empregos e transformando os vínculos no contexto de trabalho.

De tal modo, as relações de trabalho estão cada vez mais ligadas as novas tecnologias que se desenvolvem no mundo. Essas novas tecnologias vêm alterando não somente o modo de trabalho, mas também as relações que ali acontecem. Igualmente, como qualquer forma de organização do trabalho, trabalhar em casa também pode levar a abusos. A distância imposta entre os grupos, não tem significado ausência de comportamentos inadequados que podem constituir assédio.

De acordo com Pamplona Filho e Santos (2020, p. 102),

A evolução histórica do emprego foi dominada, nessa nova era, pela tendência desenfreada de aumentar a produtividade do trabalho humano. As inovações tecnológicas permitiram que homens e mulheres aumentassem a produção de mercadorias com mais qualidade e menos esforço e recursos. Os trabalhadores, como observa Castells, “mudaram da produção direta para a indireta, do cultivo, extração e fabricação para o consumo de serviços e trabalho administrativo e de uma estreita gama de atividades econômicas para um universo profissional cada vez mais diversos.

Alguns dos setores que apresenta características dessas novas formas de trabalho são os setores bancários e de teleatendimentos, que são as organizações de *telemarketings* ou *call centers*, esses modos de trabalho refletem as modificações que o capitalismo vem sofrendo. O teletrabalho se caracteriza como atividades laborais que são realizadas a distância por meio das novas ou antigas formas de comunicação, no entanto, o comparecimento do empregado nas dependências da empresa para a resolução de alguma questão não descaracteriza nessa modalidade de trabalho.

Conforme Pamplona Filho e Santos (2020), nos setores de teleatendimentos ou teletrabalho as tecnologias são usadas para alcançar a elevação dos índices de produtividade e



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

lucro, para isso, muitas empresas se utilizam de ferramentas que os ajudam a monitorar os/as trabalhadores/as e controlar o tempo e a forma como o trabalho é realizado. Por esse motivo, criam regras gerenciais embasadas em metas abusivas, punições e constrangimentos com a finalidade de alcançarem determinados objetivos empresariais ou institucionais. Ou seja, criando, assim, não uma nova forma de assédio moral, mas um novo caminho pelo qual o assédio moral se apresenta a partir de pressões, humilhações e constrangimentos, relativos ao custo do trabalho, controle do/a trabalhador/a (corpo, comportamento e tempo de trabalho) aumento de produtividade e resultados.

Tais características se remete ao denominado assédio moral organizacional, que:

Consiste na tortura psicológica perpetrada por um conjunto de atitudes abusivas e reiteradas que estão inseridas na política gerencial da empresa, dirigidas a todos os trabalhadores indistintamente, ou a determinado setor ou perfil de trabalhadores, cuja finalidade é exercer o controle sobre a coletividade e garantir o alcance dos objetivos institucionais, que atinge a dignidade, a integridade física e mental, além de outros direitos fundamentais do trabalhador (Filho e Santos, 2020, p. 93).

Como já exposto, o assédio moral organizacional tem como principal objetivo aumentar o controle da empresa sobre os/as trabalhadores/as e melhorar ainda mais os índices de produtividade, funcionando como um sistema de gestão. Ademais, para aumentar os lucros empresas passaram a exigir metas abusivas ritmos acelerados de trabalho; se utilizam de aplicativos para acompanhar rotina laboral, cobrar resultados, fiscalizar a execução das tarefas, dentre outros. O/a trabalhador/a passa a receber demandas em qualquer hora do dia, inclusive feriados ou repousos semanais, o que se caracteriza, inclusive, em uma invasão em sua vida privada. Acrescente a isso, as constantes vigilâncias e cobranças ostensivas, exigência de conexão permanente e respostas imediatas.

Nos setores de teleatendimento, o assédio moral organizacional pode ser apresentado também como assédio moral virtual ou teleassédio moral. Conforme assegura Santos, “a intensificação do ritmo de trabalho, do crescimento da concorrência e dos métodos de gerenciamento feitos para estimular o individualismo constroem uma sociedade de aparência e de intolerância à fraqueza humana. É nesse novo cenário paradigmático que se intensifica o assédio moral” (2019, p.121)

Levando em consideração que as atividades do teletrabalho são realizadas nas dependências do/a próprio/a trabalhador/a, podemos considerar que a jornada de trabalho tenderá a aumentar, isso acontece porque, na maioria das vezes, o/a trabalhador/a não consegue

estabelecer um limite de horas trabalhadas, além disso, há um constante monitoramento por meio de aplicativos ou programas a fim de fiscalizar o trabalho que está sendo realizado. Nas palavras de Pamplona Filho e Santos (2020, p. 140) “Com o teletrabalho a demanda por alta produtividade é ainda maior. Além da ausência de limitação das horas de trabalho, conforme inteligência do art. 62, III, da CLT, que, em princípio, torna possíveis jornadas superiores à oito horas diárias, a própria natureza do teletrabalho demanda a constante conexão do trabalhador aos meios telemática e informatizados”.

Além da conexão constante, os/as trabalhadores/as envolvidos/as nesse contexto são impelidos/as a resolver e atender demandas em dias de folga e/ou feriados, sofrendo com as intromissões diretas por parte dos/as seus/as superiores/as em sua vida pessoal, ferindo os seus momentos de descanso e lazer. Ademais, com o intuito de intimidar os/as trabalhadores/as, vem ocorrendo que as gestões empresariais recorrem a críticas injustas e exageradas, enviam mensagens depreciativas, ameaças ou ainda ridicularização dos/as funcionários/as são algumas das práticas empregadas.

Destarte, o assédio moral, em suas diferentes modalidades, tem dado continuidade a instrumentalização do outro em detrimento da produção e acúmulo de bens, que segundo Giovanni Alves (2015), sempre foi a lógica de produção do capitalismo, desde sua constituição originária. O que temos presenciado é a extensão desse fenômeno não só no mundo do trabalho, mas em todas as esferas das relações sociais dos sujeitos.

Portanto, as formas abusivas de assédio moral organizacional virtual comprometem o descanso, o lazer e o convívio familiar do/a trabalhador/a, sua dignidade e seu direito fundamental à desconexão. Todas essas pressões pode vir a acarretar sofrimento psíquico e até mesmo evoluir para um adoecimento mental (transtornos de ansiedade, depressão, síndrome de *burnout*), perda da produtividade, dentre outros comprometimentos.

Nesse sentido, as mudanças nos espaços de trabalho advindos da incorporação de canais virtuais de comunicação para o desenvolvimento das atividades produtivas, denominadas de modalidade de trabalho à distância vem, não raro, vivenciando a transposição de práticas de assédio moral tanto na modalidade interpessoal, quanto organizacional para o ambiente virtual. Acrescente a isso a dificuldade de enfrentamento e denúncia por tratar de uma modalidade em que há o isolamento dos/as trabalhadores/as e os atos ilícitos são menos visíveis para os/as outros/as.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conferir centralidade aos estudos e pesquisas em torno do assédio moral organizacional presentes nas relações de trabalho é “contribuir para a crítica efetiva do modo de ser universal da nova exploração (e espoliação) do capital no século XXI”. (Alves, 2018, p.10). O assédio moral tanto na modalidade interpessoal quanto organizacional, é um fenômeno social abusivo que viola diversos direitos fundamentais dos/as trabalhadores/as. Pode ocorrer tanto no ambiente físico como virtual (teleassédio ou *cyberbullyng*), se caracteriza pela ofensa à autoestima do/a trabalhador/a mediante atos reiterados de violências que expõe tais sujeitos a situações constrangedoras e humilhantes cujos efeitos trazem comprometimentos a capacidade crítica e de resistência ao conjunto dos/as trabalhadores/as.

A natureza coletiva caracterizada por uma condição de que todos/as os/as trabalhadores/as de determinada empresa são agredidos/as indistintamente pelas condutas abusivas ligadas à política empresarial, confere a esse tipo de conduta uma total ruptura dos valores éticos, morais, além de ferir a dignidade do/a trabalhador/a, ou seja, em nome de alcançar determinados objetivos empresariais relativos ao aumento de produtividade e à diminuição do custo do trabalho, por meio de pressões, humilhações e constrangimentos aos/as trabalhadores/as, cria-se um ambiente de adoecimentos, inseguranças, estresse e medo.

Ademais, mesmo não havendo nenhuma lei trabalhista sobre o objeto, não se pode aceitar que uma empresa, em nome de garantir mais produtividade, controle e fiscalize o tempo que seu/a funcionário/a deve dispõe para ir ao toailete durante o expediente, em face de se tratar de uma questão que não se pode ter controle, portanto, não há como questionar que esse tipo de medida infringe o direito à privacidade e ofende a dignidade do/a trabalhador/a, expondo-o/a a constrangimento desnecessário. Contudo, mesmo incorrendo em possibilidades de denúncias e punições por danos morais para esse tipo de prática, muitas empresas, principalmente ligadas ao telemarketing, ainda persistem nesse tipo de abuso e violação de direitos.

Posto isto, experimentamos um adensamento nas práticas insidiosas, violentas e de controle nas atuais configurações do trabalho no mundo. O assédio moral se amplia na perspectiva da dinâmica organizativa cujo intuito é alcançar metas e se transmutar na precisão e rapidez da era digital. Aqui a vigilância se amplifica a partir das ferramentas digitais, que ignora os limites de tempo e espaço, invade a privacidade dos/as sujeitos vitimizados. Ou seja, nesse tipo de trabalho, a capacidade de onipresença dos/as empregadores/as pelas ferramentas digitais,



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

ganha maior radicalidade, acrescente que, protegidos/as por trás de uma tela, alguns/as assediadores/as às vezes fazem o que não teriam coragem de fazer presencialmente.

Assim, na era do trabalho remoto, as empresas e instituições, sejam elas públicas ou privadas, não devem reduzir as suas medidas contra o assédio no local de trabalho, muito pelo contrário. É fundamental compreender que os excessos de controle e vigilância permanentes prejudicam excessivamente o respeito pelos direitos e liberdades, em particular o direito à privacidade, algo caro para a garantia da saúde física e mental dos/as trabalhadores/as.

O assédio moral interpessoal ou organizacional constituem violação de direitos humanos e são uma ameaça a constituição de um espaço de trabalho saudável e respeitoso. O enfrentamento a esse tipo de violência, é pressuposto fundamental para garantir a dignidade da pessoa humana, a valorização social do trabalho, o direito a saúde e segurança. Confrontar essa problemática demanda reconhecimento, ações integradas, leis específicas e punições, tanto em nível individual quanto por intermédio de políticas e práticas organizacionais.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Adriane Reis de. **O assédio moral organizacional**. São Paulo: LTr, 2012.

AMORIM, Helder Santos. Apresentação. In: **Assédio Moral Organizacional: Presencial e Virtual**. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ANTUNES, Ricardo. Prefácio. In: BARRETO, Margarida. HELOANI, Roberto. **Assédio Moral: Gestão por Humilhação**. Curitiba: Juruá, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Capitalismo Pandêmico**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2022.

ALVES, Giovanni. **A vingança de Kant**, ou, porque o assédio moral tornou-se a Peste Negra do século XXI. 2015. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2015/04/13/a-vinganca-de-kant-ou-porque-o-assediomoral-tornou-s-e-a-peste-negra-do-século-XXI>. Acesso em 16 de maio de 2024.

BARRETO, Margarida. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: EDUC, Editora da PUC, 2006.

BOBBIO, N.; MATTEUCCI, N.; PASQUINO, G. **Dicionário de Política**. Brasília, DF: Universidade de Brasília. São Paulo, Imprensa Oficial do Estado, 2000.

CGU. **GUIA LILÁS: Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal 2023**. Disponível em <https://cloud.jbrj.gov.br/s/RyAdHAsNSo2WxMz>. Acesso em: 20 de jun. de



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

2024.

DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e precariedade: considerações teóricas à luz de um balanço (auto) crítico. In: BARBOSA, R.; ALMEIDA, N. (org.). **Labirintos da precarização do trabalho e das condições de vida**. Curitiba: CRV, 2023.

FILHO, Ronaldo Pamplona. SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça. **Assédio Moral Organizacional**: Presencial e Virtual. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

HELOANI, Roberto. **Assédio Moral**: a dignidade violada. São Paulo, 2005. Disponível em: <http://pepsic.bvs-psi.org.br>. Acesso em: 13 de maio de 2024.

HIRIGOYEN, Marie-France. Assédio moral: a violência perversa no cotidiano. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Violência e Saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2006

OLIVEIRA, Roberval Passos de. NUNES, Monica de Oliveira. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. In: Revista Saúde e Sociedade. São Paulo, 2008.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Os contornos conceituais do assédio moral organizacional**. 2018. Disponível em: [www.andt.org.br](http://www.andt.org.br). Acesso em 13 de jun 2024.

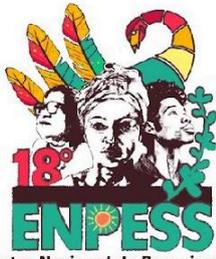
PAMPLONA FILHO, Rodolfo. SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça. Assédio Moral Organizacional: Presencial e Virtual. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

RAMOS FILHO, Wilson e NEGRISOLI, Fabiano. **Monitoramento e rastreamento do e-mail do empregado pelo empregador: precarização judicial aos direitos fundamentais de privacidade e de sigilo de correspondência**. São Paulo: 2009.

SANTOS. Claiz Maria Pereira Gunça. As inovações tecnológicas e o assédio moral organizacional virtual. IN: **Revista da Escola Nacional da Inspeção do Trabalho**. Ano 3, (jan./dez. 2019) –Brasília: ENIT, 2019

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SOBOLL, Lis Andrea Pereira (org). **Intervenções Assédio Moral e Organizacional**. São Paulo: LTr, 2017.



**Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social**

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

---

**Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social**



**Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social**

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

---

**Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social**