

Assédio Moral no Trabalho:

Riscos, Efeitos na Saúde e Prevenção



**Tudo o que os
Trabalhadores devem Saber...**

- 1. Introdução**
- 2. Definição de Assédio Moral**
- 3. Práticas que configuram Assédio Moral**
- 4. Tipos de Assédio Moral**
- 5. Fases do processo de Assédio Moral**
- 6. Causas e Consequências do Assédio Moral**
- 7. Gestão do risco de Assédio Moral**
- 8. Diretrizes de atuação para a prevenção do Assédio Moral**



1. Introdução

O **Assédio Moral no Trabalho** não é um fenómeno novo. Podemos dizer que é um problema tão antigo como o trabalho.

A diferença reside na intensificação, na gravidade, na amplitude e na banalização do fenómeno e na abordagem que estabelece o nexos causal com a organização do trabalho.

Consiste na exposição de trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetidas e prolongadas durante o tempo de trabalho, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e com a organização, forçando – a desistir do seu posto de trabalho.

É, pois, um fenómeno grave que acarreta sérias consequências para a saúde física e mental dos trabalhadores e trabalhadoras.

A Organização Internacional do Trabalho considera o assédio moral, a par do stress, “burnout” e alcoolismo, como um dos riscos emergentes para a saúde e segurança dos trabalhadores em todo o mundo.

De acordo com a Resolução do Parlamento Europeu sobre assédio moral no local de trabalho (2339/2001) o assédio moral constitui um risco potencial para a saúde dos indivíduos, conduzindo frequentemente a doenças relacionadas com stress laboral. O assédio moral pode consistir em ataques verbais e físicos, bem como em atos mais subtis como a desvalorização do trabalho ou o isolamento social. Pode abranger a violência física e psicológica, visando diminuir a autoestima da vítima e, em última análise, a sua desvinculação ao posto de trabalho.

2. O que é o ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO?

Não existe uma definição única de **Assédio Moral no Trabalho** acordada a nível internacional. A título de exemplo, refere-se a definição da Agência Europeia para a SST:

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

Nesta definição:

- "Comportamento injustificado" significa o comportamento que, de acordo com o senso comum, atendendo às circunstâncias, considere suscetível de vitimizar, humilhar, ameaçar ou comprometer a auto estima e a auto confiança de uma pessoa;
- "Comportamento" abrange todos os atos praticados por indivíduos ou por um grupo de indivíduos. Um sistema de trabalho pode ser usado como meio de vitimização, humilhação, ameaça ou diminuição da auto estima;
- "Risco para a saúde e segurança" abrange os riscos para a saúde mental ou física do trabalhador;

OSHA

Considera-se **assédio moral** a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante o trabalho, sendo que em consequência desta conduta, a vítima é isolada do grupo, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante dos seus colegas de trabalho.

A humilhação de que é alvo é repetitiva e de longa duração tendo um forte impacto na vida do trabalhador, acabando por comprometer sua dignidade enquanto pessoa, a sua identidade, a sua capacidade de trabalho e o desenvolvimento das suas relações afetivas e sociais.

Tal sujeição ocasiona graves danos à saúde física e mental do trabalhador vítima de assédio moral, os quais podem evoluir para a incapacidade de trabalho e, em casos mais graves, podem levar a vítima ao suicídio.

Em resumo: um ato isolado de humilhação não é assédio moral.

O COMPORTAMENTO ASSEDIADOR pressupõe:

- Repetição sistemática;
- Intencionalidade (forçar o outro a despedir-se unilateralmente);
- Direccionalidade (é escolhida uma pessoa a quem é dirigido o comportamento assediador);
- Temporalidade (durante a tempo de trabalho, por dias e meses);
- Degradação deliberada das condições de trabalho.

3 - Práticas que configuram Assédio Moral

O **Assédio Moral no Trabalho** pode assumir forma de ataques verbais diretos, emissão de críticas à frente de colegas, bem como assumir formas mais indiretas como a desvalorização do trabalho, a exposição a situações humilhantes e constrangedoras, a imposição de horários incompatíveis com a vida pessoal do trabalhador, isolamento social, privação da hora de almoço, não fornecimento de material para a execução das tarefas, perseguição, circulação de boatos, etc.

Dentro do assédio moral integram-se atitudes de diversa natureza, levadas a cabo com o intuito de vitimizar, humilhar, ameaçar e diminuir a autoestima, muitas vezes com vista ao despedimento do trabalhador assediado. Importará reter a ideia de que o assédio moral no trabalho é um comportamento reiterado, consciente, sistemático, que visa em última análise colocar em causa a capacidade da vítima para se manter no emprego e cumprir as suas obrigações profissionais.

Segundo a investigadora Ana Verdasca** os comportamentos de assédio moral poderão traduzir-se nas seguintes atitudes específicas:

- É-lhe vedado o acesso a informação que afeta o seu desempenho profissional;
- É assediado sexualmente ou é alvo de comentários sexuais insultuosos;
- É humilhado ou ridicularizado relativamente ao seu trabalho;
- É-lhe exigida a realização de trabalhos claramente abaixo ou de grande nível de competência;
- É-lhe sistematicamente solicitado o desempenho de tarefas que, caem claramente fora da descrição da sua função, como por ex.: fazer de “moço de recados”;
- São-lhe retiradas áreas centrais de responsabilidade e substituídas por tarefas triviais ou sem sentido;
- São espalhados rumores e mexericos sobre si;

- É socialmente ignorado pelos seus colegas e excluído das atividades do grupo;
- É alvo de comentários ofensivos, relativamente à sua vida privada, hábitos ou origem social;
- Gritam consigo ou é alvo de comportamentos coléricos e de raiva;
- É alvo de alegações falsas;
- É alvo de comportamentos intimidativos, tais como invasão do espaço pessoal, empurram-no "sem querer" ou bloqueiam-lhe o caminho;
- É-lhe sugerido, direta ou indiretamente, que deve deixar o seu emprego;
- É alvo de comportamentos físicos abusivos ou ameaças de violência;
- São-lhe constantemente recordados os seus erros e pequenas faltas;
- O seu trabalho ou os esforços que faz para o realizar são sempre criticados;
- As suas opiniões ou pontos de vista são ignorados;
- Recebe telefonemas ou mensagens escritas insultuosas;
- Recebe emails insultuosos e/ou ofensivos;
- São-lhe atribuídas tarefas com objetivos e/ou prazos de entrega irrealistas ou impossíveis de atingir;
- O seu trabalho é excessivamente controlado;
- Não lhe são atribuídas quaisquer tarefas, ficando completamente sem trabalho;
- É pressionado no sentido de não exercer direitos que detém e que estão consagrados por lei (por ex.: baixa por motivos de saúde ou gozo de férias);
- É alvo de comentários sarcásticos e trocistas de forma excessiva;
- É ameaçado de lhe fazerem a vida difícil (trabalho extraordinário ou tarefas desagradáveis/ sem interesse);
- São feitas tentativas de sabotagem ou de encontrar erros no seu trabalho;
- Tem uma carga de trabalho excessiva;
- Foi transferido para outro departamento contra a sua vontade;
- Foi isolado em termos de espaço físico, relativamente aos seus colegas?
- É excluído de eventos sociais da sua organização;
- É alvo de prejuízos materiais e/ou económicos;
- É alvo de tratamento depreciativo relativamente à sua classe social;
- É alvo de comentários insultuosos ou ofensivos relativamente à sua língua nativa, raça ou origem étnica;
- É alvo de comentários e/ou comportamentos insultuosos à sua religião ou convicções políticas;
- Os seus direitos relativamente ao seu género são desvalorizados;
- Os seus emails ou outras tentativas de contacto, são ignoradas.

Fonte: Assédio Moral online

**Investigadora do Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações (ISEG / UTL), perita na problemática do assédio moral.

4 – Tipos de Assédio Moral

Tendo em conta que o **Assédio Moral Trabalho** abrange uma grande diversidade de comportamentos e pode ocorrer numa diversidade de situações, os investigadores nesta matéria têm distinguido entre os seguintes tipos de assédio, podendo o assédio ser:

- ✓ **Vertical** quando é praticado por um superior hierárquico ou por subordinados (assédio moral descendente e ascendente, respetivamente);
- ✓ **Horizontal**, quando é praticado por colegas de trabalho;
- ✓ Ou pode ser **misto** englobando as duas modalidades anteriores.

Cada um possui características próprias, as quais passarão resumidamente a ser analisadas:

Assédio moral vertical

O **assédio moral vertical** é caracterizado como sendo aquele que é cometido por pessoas de níveis hierárquicos diferentes que se encontram envolvidos numa relação de trabalho que representa uma subordinação de poder.

É a modalidade mais comum de assédio moral no trabalho, podendo ser: vertical descendente ou vertical ascendente.

Assédio vertical descendente

É o tipo mais comum de assédio, verificando-se de uma forma vertical, ou seja, de cima/chefia para baixo /trabalhadores. O assédio moral descendente caracteriza-se, pois, quando o agressor é o superior hierárquico que pretende destabilizar o trabalhador.

Assédio vertical ascendente

Este é um tipo mais raro de assédio que se verifica de baixo (trabalhadores subordinados) para cima (chefia). É mais difícil de acontecer, pois geralmente é praticado por um grupo contra uma chefia, já que dificilmente um subordinado de forma isolada conseguiria desestabilizar um superior. As principais causas para este tipo de assédio são a ambição excessiva de um ou dois trabalhadores em ocuparem o lugar da chefia e que influenciando os demais, conseguem "derrubar" a antiga chefia, ocupando o seu lugar.

Assédio moral horizontal

O assédio moral horizontal caracteriza-se como sendo aquele praticado entre trabalhadores hierarquicamente iguais, não havendo, portanto, qualquer relação de subordinação entre eles. Ocorre quando o grupo isola e assedia um dos membros, com o objetivo de eliminar concorrentes, principalmente quando este indivíduo se destaca com frequência perante os superiores hierárquicos.

Assédio moral misto

O assédio moral misto é aquele que, obrigatoriamente, necessita de pelo menos três pessoas: o assediador vertical, o assediador horizontal e a vítima de comportamentos de assédio.

Neste tipo de assédio moral, a vítima é agredida tanto pelos seus superiores (ou subordinados se for o caso da modalidade vertical ascendente) como pelos seus colegas hierarquicamente iguais. Geralmente existe um agressor principal enquanto os restantes são levados a agir de modo agressivo por força das circunstâncias ou por começarem a acreditar que o assediado é realmente incapaz e desnecessário na organização.

5 - Assédio Moral – Fases do Processo

O **Assédio Moral no trabalho** é um processo dinâmico que evolui ao longo tempo em que a vítima é exposta a comportamentos assediadores, que progridem de gravidade. Podemos referir que o processo evolutivo (típico) do assédio moral passa pelas seguintes fases:

- 1 - Fase do incidente crítico;
- 2 - Fase de assédio ou estigmatização;
- 3 - Fase de intervenção por parte da organização;
- 4 - Fase de marginalização ou de exclusão.

1 - Fase do incidente crítico:

É normal que nas empresas surjam conflitos interpessoais devido à diferença de interesses. Devido a isto surgem problemas que podem solucionar-se de forma positiva através do diálogo ou que, pelo contrário, podem constituir o início de um problema mais profundo. Estes conflitos, os quais poderiam ser resolvidos de uma forma simples e imediata, na ausência de uma adequada gestão por parte da chefia, podem constituir um fator promotor de situações de assédio moral.

2 - Fase de assédio ou estigmatização:

Na segunda fase de assédio ou fase de estigmatização, o agressor coloca em prática toda estratégia de humilhação da vítima, utilizando uma série de comportamentos inadequados cuja finalidade é humilhar e isolar socialmente a vítima. Nesta fase, os comportamentos de assédio, que inicialmente assumiam uma forma indireta e subtil, vão de uma forma progressiva assumindo um carácter mais agressivo, mais direto e explícito.

A duração dos comportamentos característicos desta fase pode ser prolongada, provocando a estigmatização do trabalhador, por vezes com a anuência dos colegas de trabalho da vítima que ignoram a situação com receio de represálias.

3 - Fase de intervenção por parte da organização:

Nesta fase, o conflito que, até então, era conhecido apenas pelo “ grupo de trabalho” chega ao conhecimento da direcção da empresa., podendo ser adotadas duas soluções para o problema.

- A direcção da empresa realiza uma investigação exaustiva relativamente à situação geradora do conflito e causas, adotando um conjunto de medidas e mecanismos com vista a que não se volte a produzir esse conflito, trocando por exemplo o trabalhador ou o agressor de posto de trabalho – solução positiva:
- A direcção depois de conhecer a situação, encara o trabalhador vítima de assédio como um problema a combater, tornando-se cúmplice do conflito – solução negativa.

Como resultado deste processo estigmatizante, a vítima dos comportamentos de assédio começa a sentir dificuldade em lidar com a situação e com os efeitos que esses comportamentos têm sobre si e sobre a sua saúde.

Frequentemente, a vítima de comportamentos de assédio, evidencia sintomas de stresse no trabalho e depressão, o que leva à deterioração do seu desempenho profissional e à capacidade para realizar o seu trabalho.

4 - Fase de marginalização ou de exclusão:

A fase de marginalização ou exclusão profissional conduz, com frequência, ao abandono do trabalho por parte da vítima e em casos mais extremos pode conduzir ao suicídio.

Nesta fase, a vítima, devido aos danos psicológicos e/ou físicos causados pelo processo de exposição aos comportamentos de assédio moral e, normalmente após a ocorrência de períodos de ausência por motivos de saúde, acaba por abandonar o seu posto de trabalho. Quando a situação atinge esta fase, a vítima de comportamentos de assédio não tem, normalmente, tarefas laborais atribuídas, posto de trabalho e equipamentos de trabalho, deixando portanto de ter um papel ativo a desempenhar no seu local de trabalho.

6 - Causas do ASSÉDIO MORAL

As causas da ocorrência de **Assédio Moral no local de trabalho** têm sido alvo de intenso debate quer por parte da comunidade científica, quer por parte de instituições ligadas à saúde ocupacional. Muitas têm sido as causas apontadas para a ocorrência deste fenómeno do assédio moral, no entanto, neste guia vamos limitar-nos à identificação das causas a nível organizacional.

A nível organizacional, diversos fatores do ambiente de trabalho têm sido associados com a ocorrência de assédio moral no local de trabalho, nomeadamente:



6.1 - Consequências do Assédio Moral

A exposição a comportamentos de **Assédio Moral no Trabalho** deixa marcas não só na própria vítima como também noutros intervenientes - vítimas indiretas da prática de assédio - nos vários âmbitos em que se manifesta – trabalho, família, relações sociais, saúde.

Podem-se elencar as seguintes consequências:

- Consequências devastadoras na saúde física e psíquica daqueles que são alvo de assédio moral e que frequentemente necessitam de assistência médica e psicoterapêutica;
- Aumento do absentismo, redução da produtividade decorrente do facto de um trabalhador estar constantemente preocupado pela possibilidade de o agressor o poder assediar novamente, não conseguindo exercer o seu trabalho eficazmente e sem constrangimentos;
- Enfraquecimento dos padrões éticos e da disciplina numa empresa ou serviço, quando se verifica que o assédio não é sancionado;
- De entre os principais sintomas, físicos e psicológicos, que afetam as vítimas de assédio, destacam-se: dores generaliza das, crises de choro, palpitações, tremores, sentimento de inutilidade, insónia ou sonolência excessiva, depressão, vontade de vingança, aumento da pressão arterial, dor de cabeça, distúrbios digestivos, tonturas, tentativa ou ideia de suicídio, falta de apetite, falta de ar.

As consequências imediatas para o/a trabalhador/a vítima de assédio moral poderão ser as seguintes:



Para a organização as consequências são principalmente **a nível da desmotivação, aumento dos níveis de absentismo bem como a rotatividade, impacto negativo na produtividade, aumento do número de acidentes e das queixas dos utentes, deterioração da imagem institucional, aumento dos custos diretos e indiretos, mau ambiente psicológico no local de trabalho, menor eficácia e produtividade, não só no caso das vítimas do assédio moral, mas também de outros colegas que sejam afetados pelo clima psicossocial negativo do ambiente de trabalho.**

7. Como abordar a gestão de risco de Assédio Moral

A prevenção dos riscos psicossociais e do assédio moral, em especial, obriga a um envolvimento ativo e dinâmico por parte da entidade empregadora e por parte dos trabalhadores e dos seus representantes.

Segundo a UE-OSHA, o **desenvolvimento de uma cultura organizacional, baseada no combate ao assédio moral**, deve-se pautar pelas seguintes normas e valores:

- Sensibilização de todas as pessoas para o problema;
- Investigação da dimensão e natureza do problema;
- Formulação de uma política, com orientações claras em prol de interações sociais positivas;
- Difusão eficaz das normas e valores organizacionais, a todos os níveis da organização (manuais do trabalhador, boletins informativos, reuniões de informação);

- Assegurar que todos os trabalhadores observem as normas e valores organizacionais;
- Desenvolver a responsabilidade e a competência das chefias, nas áreas da resolução de conflitos e da comunicação;
- Criar um contacto independente para os trabalhadores;
- Levar os trabalhadores e os seus representantes a participarem na avaliação de riscos e na prevenção do assédio moral.

Qualquer abordagem deve incorporar cinco elementos importantes:

- (1) Um foco específico numa população de trabalho definida, num local de trabalho, num conjunto de operações ou num tipo de equipamento em particular;
- (2) Uma avaliação dos riscos a fim de entender a natureza do problema e as suas causas subjacentes;
- (3) O desenho e implementação de ações destinadas a eliminar ou reduzir esses riscos – soluções;
- (4) Avaliação dessas ações;
- (5) A gestão adequada e rigorosa do processo.

A gestão de riscos psicossociais e do assédio moral não é uma atividade isolada, mas sim um processo com várias fases, que exige mudanças no ambiente de trabalho, sendo que as empresas obtêm um êxito maior se já dispuserem de um serviço eficaz de gestão de Saúde e Segurança do Trabalho e se envolverem todos os trabalhadores e trabalhadoras neste processo.

7.1 - Princípios fundamentais para a prevenção do Assédio Moral

Em primeiro lugar, é fundamental proceder-se a uma **avaliação de riscos**, a fim de identificar possíveis riscos de assédio moral, tendo em conta o uso de metodologias específicas, técnicas, instrumentos e modelos de análise (nomeadamente questionários, entrevistas individuais e de grupo, listas de verificação, dados relativos ao absentismo e à saúde e outros), mais adequados a cada contexto, contando sempre com a participação dos trabalhadores e dos seus representantes.

O objetivo é conhecer a realidade por forma a poderem ser adotadas as medidas adequadas, que poderão incluir:

- A definição de uma política de luta contra o assédio moral que assegure a gestão de conflitos;
- A formação das chefias;
- A reformulação do ambiente de trabalho;
- A previsão de um sistema de apoio às eventuais vítimas de assédio (por exemplo: criação de polos de aconselhamento, linhas verdes e definição formal de procedimentos de denúncia).

Uma vez identificado a existência de perigo, deve ser avaliado o grau de risco, controlado e revisto de forma a assegurar que o assédio moral não se torne, ou continue a ser, um problema no local de trabalho.

No sentido de uma gestão eficaz deste risco de natureza psicossocial recomenda-se que seja desenvolvido o processo de gestão como qualquer outro perigo de saúde ocupacional.

7.2 – Gestão do risco de Assédio Moral

1.^a Fase - Identificação do problema.

O primeiro passo para a gestão dos riscos de assédio moral é a identificação dos problemas, identificando as suas causas e trabalhadores expostos, para se proceder à avaliação do risco que estes representam. Esta avaliação de risco é o elemento central do processo de gestão de riscos, pois fornece informações pertinentes sobre a natureza e gravidade do problema do assédio moral e da forma como estes podem afetar a saúde dos trabalhadores expostos.

O primeiro passo deste processo consiste em avaliar se existe assédio moral no local de trabalho ou se existe potencial para a sua ocorrência no futuro.

Assim, o empregador deve adotar as seguintes medidas:¹

- Analisar o trabalho realizado pelos trabalhadores e os procedimentos existentes para a sua realização, por forma a identificar se existem potenciais fatores que proporcionem a ocorrência de assédio moral;
- Colocar a ênfase no trabalho e no desenho das tarefas em vez de focar nos trabalhadores;
- Realizar um inquérito junto dos trabalhadores relativamente a questões relacionadas com o assédio moral no trabalho, permitindo a obtenção de informação importante, já que muitas vezes as práticas de assédio moral são escondidas e subtis;

¹

Fonte: Ana Verdasca - Assédio Moral online

- Controlar os padrões de absentismo, baixas por doença, rotação de pessoal, queixas e reclamações e outros registos com o objetivo de determinar padrões regulares ou alterações inesperadas sem explicação nestes indicadores;
- Supervisionar uma eventual deterioração dos relacionamentos entre trabalhadores;

2.ª Fase - Avaliação de riscos. Estabelecer um plano de ação.

Estando identificados os problemas e sendo conhecidas as suas causas, o empregador deve implementar um plano de ação prático, com o objetivo de solucionar os problemas identificados, ou seja, de proceder à redução do risco de assédio moral.

Este plano de ação deve contemplar, entre outros, os seguintes aspetos:

- ✓ **Identificação do problema e contexto que conduziu ao seu surgimento;**
- ✓ **Identificação dos trabalhadores expostos;**
- ✓ **Avaliação do risco de assédio moral;**
- ✓ **Calendarização das ações a implementar e meios necessários;**
- ✓ **Avaliação e monitorização do plano de ação.**

A avaliação de risco de assédio moral engloba quatro passos:

1) Identificação dos fatores de risco

Descrição dos elementos, condições e processos de trabalho, bem como das atividades desempenhadas pelo trabalhador, com ênfase nos possíveis riscos psicossociais que daí resultam.

Exige rigor no levantamento e na caracterização dos fatores de risco de assédio moral e requer, para além da observação, a descrição e a interpretação do contexto do trabalho que poderá ocasionar efeitos negativos na saúde do trabalhador.

2) Identificação dos trabalhadores expostos

Nesta etapa dever-se-á identificar os trabalhadores expostos aos fatores de risco e proceder-se à quantificação dos efeitos na sua saúde.

3) Estimativa do risco

Após a recolha da informação referida, dever-se-á estimar a “probabilidade de exposição” (quantas vezes a exposição pode ocorrer) e a “gravidade do dano” (que dano pode ocorrer).

Esta segunda fase - **avaliação de riscos** - destina-se a identificar os comportamentos específicos e as circunstâncias que podem resultar em situações de assédio moral no trabalho, bem como da probabilidade destes comportamentos afetarem a Segurança e a Saúde dos trabalhadores.

Os empregadores devem verificar se os seguintes comportamentos ocorrem no local de trabalho:²

- É prática na organização serem tecidas críticas de natureza pessoal, de forma injustificada e repetida, ao contrário de se centrar no desempenho do trabalho.
- Ameaçar com sanções disciplinares sem razão justificável;

²

Fonte: Ana Verdasca - Assédio Moral online

- Sobrecarregar uma pessoa com trabalho ou com uma carga significativa de trabalho desagradável;
- Controlar, injustificada e constantemente, a qualidade e o resultado do trabalho de um indivíduo;
- Humilhar um ou mais indivíduos através de sarcasmo, criticismo e/ou insultos em frente dos seus colegas de trabalho, clientes ou consumidores;
- Negar oportunidades de formação, promoção, tarefas interessantes ou outras afetações importantes;
- Reter deliberadamente informação necessária para o bom desempenho das tarefas;
- Sabotar em particular o trabalho de um indivíduo.

3.ª Fase - Controlo dos Riscos

Esta terceira fase envolve o desenvolvimento e a implementação de estratégias e medidas no sentido de controlar e minimizar os riscos relacionados com o assédio moral no local de trabalho.

Recomenda-se que estas incluam:³

- Desenvolvimento de uma Política contra o Assédio Moral
- Definir comportamentos adequados e sanções para o caso de estes não serem cumpridas;
- Desenvolver um conjunto de procedimentos para gerir queixas e reclamações e as investigações necessárias à resolução das mesmas;

³ Fonte: Ana Verdasca - Assédio Moral online

- Desenvolver programas de divulgação, formação e informação sobre assédio moral acessíveis a todos os trabalhadores;
- Nomear uma “pessoa de contacto” no local de trabalho, proporcionando-lhe a formação adequada ao desenvolvimento da sua atividade de apoio e aconselhamento no âmbito do assédio moral;
- Assegurar uma clara descrição das tarefas a desempenhar incluindo a definição das responsabilidades e dos papéis específicos e inerentes a cada posição no local de trabalho;
- Manter registos estatísticos e informação atualizada relativamente a produtividade, absentismo, queixas e reclamações, acidentes de trabalho, reclamações de consumidores, processos disciplinares, e outros.

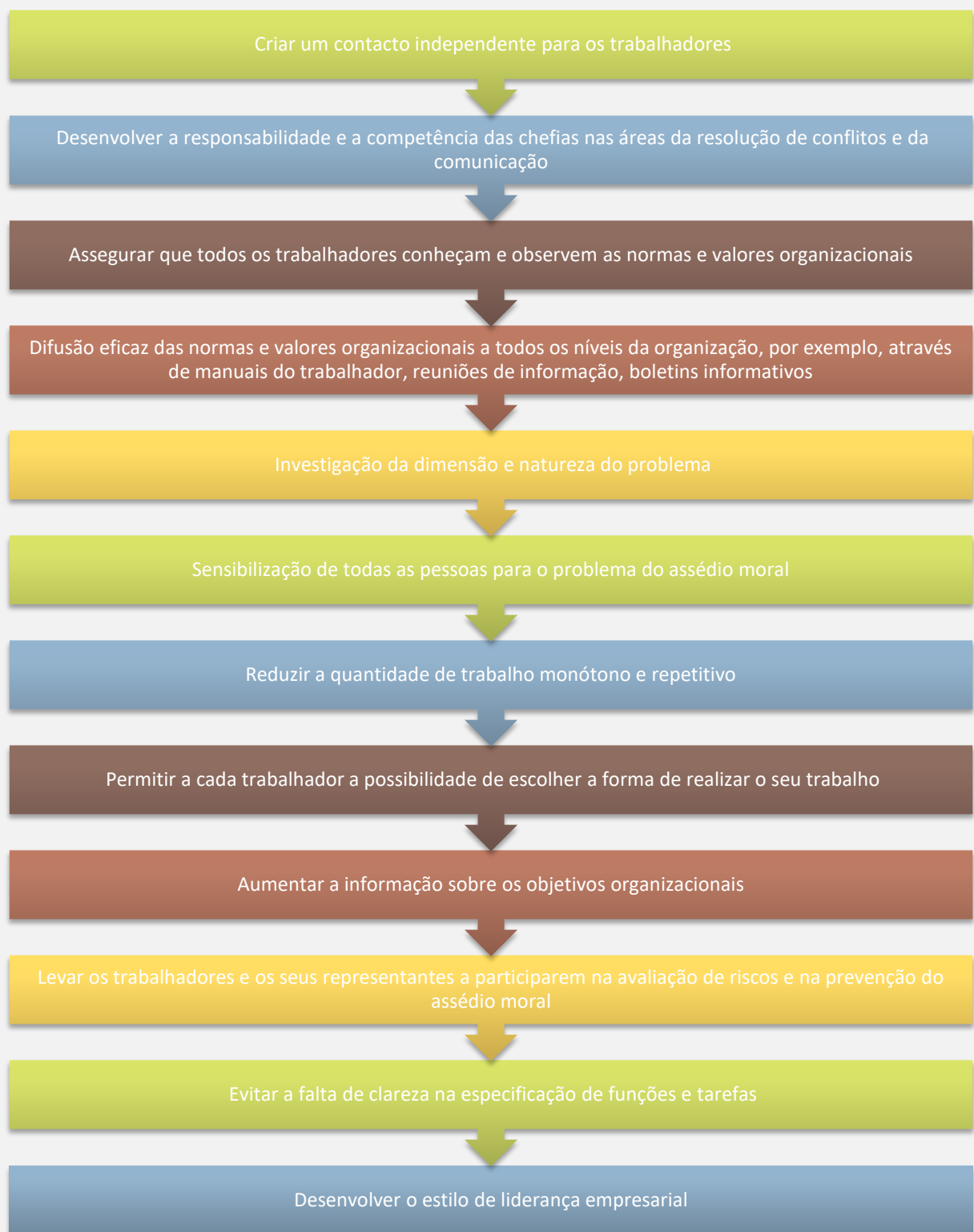
4ª Fase: Avaliar e rever o processo

O quarto passo envolve a avaliação e a revisão contínua das estratégias e medidas implementados no local de trabalho para prevenir e controlar o assédio moral. Se as estratégias implementadas não se revelarem adequadas ou se o problema persistir, é importante a adoção de outras medidas para controlar e retificar o problema.

7.3 - Medidas que podem ser adotadas para combater ou controlar o Assédio Moral

A gestão dos riscos psicossociais e do assédio em particular deve priorizar as intervenções que reduzam os fatores de risco.

O foco das intervenções é colocado sobre as causas e não sobre os trabalhadores.



Fonte: FACTS n.º 23 – Assédio Moral no Local de Trabalho – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.

8. Diretrizes de atuação para a prevenção do Assédio Moral

Alguns fatores que podem potenciar o êxito da luta contra o Assédio Moral no Trabalho:⁴

- O empenhamento conjunto da entidade empregadora e dos representantes dos trabalhadores e de todos os trabalhadores e trabalhadoras na criação de um ambiente de trabalho isento de violência;
- A elaboração e disseminação de documentos, com a colaboração representantes dos trabalhadores, em que claramente sejam proibidos quaisquer atos de assédio no local de trabalho;
- Indicação clara das consequências da violação das normas e dos valores organizacionais e das sanções aplicáveis;
- A distribuição de informação sobre a política de prevenção de assédio nos locais de trabalho, a todo o pessoal de todas as categorias profissionais;
- A promoção de ações de formação sobre prevenção de assédio no trabalho a todos os trabalhadores e chefias;

⁴ Guia Informativo para a prevenção e combate de situações de assédio no local de trabalho – CITE.

- A criação de procedimentos formais de queixa sobre eventuais situações de assédio, bem como o fornecimento de informações sobre os serviços de aconselhamento e de apoio, assim como a indicação da forma como as eventuais vítimas de assédio podem obter ajuda, no exterior da organização;
- O envolvimento dos serviços internos e externos de Segurança e Saúde no Trabalho com o objetivo de prevenir e combater situações de assédio no trabalho;
- Garantia de que as queixas não envolverão represálias e explicação do procedimento para apresentar uma queixa;
- A garantia de confidencialidade.

7 – Enquadramento legal

- Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.
- Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, com a redação conferida pela Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro, que aprova o regime jurídico da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho - alíneas d) e e), do n.º 2 do artigo 15.º, onde menciona que o empregador deve zelar que os riscos psicossociais no local de trabalho não originem risco para a segurança e saúde do trabalhador, sendo enfatizada a importância da redução de riscos psicossociais.



Uma Publicação

Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.

Com o Apoio:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu