

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
CURSO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA**

ALEILSA DE LIMA PAULA

**VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA
HOSPITALAR**

CAMPO GRANDE - MS

2022

ALEILSA DE LIMA PAULA

**VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA
HOSPITALAR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Linha de Pesquisa: Psicologia e Processos Psicossociais

Orientadora: Pr^a. Dr^a. Branca Maria de Meneses

CAMPO GRANDE - MS

2022

ALEILSA DE LIMA PAULA

**VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA
HOSPITALAR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

BANCA EXAMINADORA

Dr^a. Branca Maria de Meneses (Orientadora)
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)

Dr^a. Ana Karla Silva Soares
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)

Dr^a. Juliana de Castro Chaves
Universidade Federal de Goiás (UFG)

Data de aprovação: ____/____/____

*À Lady, querida mãe.
Infindável amor que me inspira.*

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Professora Doutora Branca Maria de Menezes, por me apresentar com entusiasmo à reflexão crítica sobre a realidade social.

Aos professores do mestrado, por me instigarem na busca do conhecimento.

À Turma do Mestrado 2022 que, junto a mim, viveu o turbilhão emocional que trouxe a pandemia.

À Manuela Amorim, pela amizade sempre presente, mesmo nos momentos mais difíceis. Amizade para vida toda!

Ao Ângelo Luiz e à Rejane, por me conduzirem ao mundo das publicações científicas.

Aos colegas do grupo de estudo GEFIT, pela paciência ao trabalharmos juntos.

À Instituição Hospitalar, por permitir a realização da pesquisa em uma ocasião tão delicada na saúde pública, na qual assumiu a referência no tratamento da COVID-19 no estado de Mato Grosso do Sul.

Aos trabalhadores do HRMS que, prestativamente, ofereceram um tempo do seu dia acelerado para participarem da pesquisa.

Aos meus pais, pela compreensão em minhas inúmeras ausências.

“... o esclarecimento tem perseguido sempre o objetivo de livrar os homens do medo e de investi-los na posição de senhores”.

(Adorno; Horkheimer, 1985, p. 17)

RESUMO

A violência nas relações de trabalho em uma instituição pública hospitalar é o tema desta dissertação. Com o interesse em compreender esse fenômeno, objetivamos identificar a manifestação de violência nas relações de trabalho e, mais especificamente, verificar quais os tipos de violência que mais ocorrem nesse ambiente e averiguar as atitudes tomadas pelos trabalhadores diante da experiência com a violência. Para este propósito, nos fundamentamos nos pressupostos teóricos dos estudiosos da Teoria crítica da sociedade, e por autores que abordam esta temática na sociedade contemporânea. A população da pesquisa foi composta por trabalhadores de uma instituição pública hospitalar em Campo Grande, MS, independentemente das funções exercidas. Dessa população foi destacada uma amostra de cento e cinquenta e dois profissionais. Para coleta de dados utilizamos um questionário sociodemográfico, uma Escala de Violência no Trabalho e, por fim, um questionário sobre as reações diante da violência sofrida. Os dados quantitativos referentes ao questionário sociodemográfico e a Escala de Violência no Trabalho foram tratados através do programa PSPP, e as respostas de texto foram agrupadas e destacadas para análise. Os resultados obtidos confirmaram a presença de violência nas relações de trabalho, sendo o assédio moral e a violência verbal os tipos de violência que mais se manifestaram, embora todos os tipos de violência averiguados têm sido experienciados por esses profissionais. Constataram, também, que os trabalhadores reagem, diante da experiência com a violência, realizando queixas à polícia e às chefias do hospital, buscando por auxílio médico, e ainda, em alguns casos, por pensarem que a situação não será resolvida pela instituição, decidem não tomar atitude. Torna-se necessária a reflexão crítica dos profissionais acerca da ordem imposta na sociedade, através da criação de espaços de discussão no ambiente de trabalho com fins a erradicar a manifestação da violência suscitada pela forma de gestão.

Palavras-Chave: Violência, Relações de Trabalho, Teoria Crítica.

ABSTRACT

Violence in work relationships in a hospital is the subject of this dissertation. With the interest in understanding this phenomenon, we aim to identify the manifestation of violence in work relationships and, more specifically, to verify which types of violence most occur in this environment and to investigate the attitudes taken in the face of the experience with violence. For this purpose, in the foundations of the theory of contemporary society, in the foundations of the theory that approach this theme in society. The hospital institution by workers, regardless of the population of the Public Research Field, was composed of a hospital institution. From this population, a sample of one hundred and fifty-two professionals was highlighted. For data collection, end of violence, work and violence on reactions, a scale of sociodemographic data, end of violence, on work and reactions. Data analysis analysis and research program to the sociodemographic recognition and Violence at Work Scale were treated through the PS were grouped and highlighted for the text. The results confirm the presence of violence in work relationships, with moral harassment and verbal violence being the most common types of violence, although all types of violence investigated have been experienced by these professionals. They also found that workers react, when faced with the experience of violence, by making complaints to the police and hospital managers, seeking medical help, and also, in some cases, because they think that the situation will not be resolved by the institution, they decide not take action. It becomes necessary to approach the professionals of the order in society, through the creation of spaces for discussion in the work environment to eradicate the manifestation of violence caused by the form of management.

Keywords: Violence, Work Relations, Critical Theory.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Violência e assédio: diferentes termos.....	47
Figura 2 - Fluxograma da revisão bibliográfica	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Artigos científicos – Pesquisas realizadas com instrumentos psicométricos.....	60
Quadro 2 - Artigos científicos - Pesquisas realizadas sem uso de instrumentos psicométricos	61
Quadro 3 - Violência Verbal	87
Quadro 4 - Assédio Moral	88
Quadro 5 - Preconceito	89
Quadro 6 - Locais onde aconteceram as agressões.....	90
Quadro 7 - Denúncias	91
Quadro 8 - Ajuda médica.....	92
Quadro 9 - Casos que não procuraram ajuda.....	92
Quadro 10 - Acolhimento às vítimas	93
Quadro 11 - Sentimentos suscitados nos trabalhadores	94

LISTA DE SIGLAS

CCQs	Círculos de Controle de Qualidade
CLDF	Câmara Legislativa do Distrito Federal
DEPQI	Diretoria de Ensino, Pesquisa e Qualidade Institucional
HRMS	Hospital Regional de Mato Grosso do Sul
IP	Internet Protocol
JIT	<i>Just in time</i>
MPT	Ministério Público do Trabalho
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
TQC	<i>Total Quality Control</i>
5Ss	Senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e padronização, senso de disciplina e autodisciplina.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1. A VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.....	18
1.1. Trabalho e violência: diálogos com a Teoria crítica da sociedade	18
1.2. O trabalho nas instituições hospitalares.....	34
1.3. A manifestação da violência nas relações de trabalho.....	44
2. VIOLÊNCIA NO TRABALHO: PESQUISAS ATUAIS	58
2.1. Discussões dos resultados da revisão bibliográfica	62
3. MÉTODO.....	71
3.1. Objetivos.....	71
3.1.1. Objetivo Geral	71
3.1.2. Objetivo Específico	71
3.2. Local da pesquisa.....	71
3.3. Sujeitos da pesquisa.....	72
3.4. Instrumentos da pesquisa.....	73
3.5. Procedimento da pesquisa.....	73
3.6. Apresentação e discussão dos resultados da pesquisa	74
3.6.1. Dados sociodemográficos.....	74
3.6.2. Dados referentes a Escala de Violência no Trabalho	75
3.6.3. Dados referentes às questões discursivas	87
CONSIDERAÇÕES FINAIS	96
REFERÊNCIAS	100
APÊNDICES	106
APENDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE ...	107
APENDICE B – PESQUISA SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO	108
APÊNDICE C – RESULTADOS DA APLICAÇÃO DA ESCALA DE VIOLÊNCIA NO TRABALHO	126
ANEXOS.....	137
ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA	138
ANEXO B – CARTA DE ANUÊNCIA.....	139
ANEXO C – PARECER CONSUBSTANCIADO	140

INTRODUÇÃO

Esta dissertação discute a violência nas relações de trabalho em uma instituição pública hospitalar, na cidade de Campo Grande, MS. Tem como objetivo identificar a manifestação de violência nessas relações, e de maneira mais específica, verificar quais os tipos de violência que mais ocorrem no ambiente laboral e identificar as atitudes tomadas pelos trabalhadores diante da experiência com a violência.

O interesse na realização desta pesquisa surgiu da nossa experiência como profissional de psicologia no atendimento dos trabalhadores do referido hospital. Durante as atividades laborais foi possível presenciar diversas reclamações dos trabalhadores quanto aos maus tratos dos colegas que os levavam ao sofrimento psíquico e, em alguns casos, ao tratamento com psicotrópicos. Diante destes casos, o desejo de compreender essa situação foi ampliando, a ponto de nos levar a procurar o grupo de estudo¹ *Pesquisa Formação do Indivíduo e Trabalho* – GEFIT, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. As discussões do grupo referentes ao *bullying* e a outros tipos de violência nas escolas suscitaram maiores reflexões sobre a sua relação com o trabalho, tendo em vista a dominação existente na sociedade administrada. O questionamento essencial feito por Adorno e Horkheimer (1985, p. 11) “[...] por que a humanidade, em vez de entrar em um estado verdadeiramente humano, está se afundando em uma nova espécie de barbárie?” nos levou a refletir sobre as contradições existentes na sociedade e a presença da violência, que tem feito parte da sociedade ao longo do processo civilizatório. Tendo em vista que os estudos frankfurtianos se atêm a levar o indivíduo a refletir acerca do mundo administrado, os consideramos fundamentais na realização desta pesquisa empírica, embasada na reflexão de seus autores e no diálogo com pesquisadores sobre a violência no trabalho como Barreto, Soboll, Heloani, Faria e Meneghetti.

Os estudos referentes à Teoria crítica da sociedade foram consolidados a partir de 1923, em Frankfurt e levaram seus membros (Marcuse, Adorno, Horkheimer e outros) a analisarem os movimentos da sociedade, tais como o stalinismo e o nazismo, considerados como extremas manifestações de barbárie (MATOS, 1993). Pois, em contradição à busca do esclarecimento:

O que os homens querem aprender da natureza é como empregá-la para dominar completamente a ela e aos homens. Nada mais importa. Sem a menor consideração

¹ Grupo de pesquisa sob a coordenação da professora doutora Branca Maria de Meneses, ligado ao Curso de Mestrado em Psicologia – UFMS.

consigo mesmo, o esclarecimento eliminou com seu cautério o último resto de sua própria autoconsciência. Só o pensamento que faz violência a si mesmo é suficientemente duro para destruir os mitos (ADORNO; HORKHEIMER, 1985, p. 18).

Segundo os referidos autores, na sociedade administrada o esclarecimento perde a sua característica emancipatória, impossibilitando o indivíduo pensar sobre o processo de regressão e barbárie, provocado pela própria razão. Esta, por meio da racionalização instrumental, adentrou a economia, a política e até mesmo a capacidade de escolha dos indivíduos. O esclarecimento passou a dominar o comportamento das pessoas da mesma forma que os mitos outrora fizeram.

Assim, para Adorno e Horkheimer (1985, p. 35):

A partir do momento em que as mercadorias, com o fim do livre intercâmbio, perderam todas as suas qualidades econômicas salvo seu caráter de fetiche, este se espalhou como uma paralisia sobre a vida da sociedade em todos os seus aspectos. As inúmeras agências de produção em massa e da cultura por ela criada servem para inculcar no indivíduo os comportamentos normalizados como os únicos naturais, decentes, racionais.

Os autores chamam a atenção para a importância da autoconservação na sociedade administrada, que entende como mito tudo aquilo que foge à adaptação do indivíduo à coletividade, levando as pessoas à adaptação automática e ininterrupta aos grupos sociais padronizados, perpetuando a dominação do homem sobre o homem, a injustiça e a violência. A vida sujeitou-se a conservação, de tal modo que a progressão da técnica provocou a submissão dos indivíduos. O trabalho reforça essa condição ao mesmo tempo em que aliena as pessoas, formando-as de acordo com a aparelhagem técnica, configurando uma sociedade totalmente administrada. Nos termos de Marcuse (1973), o pensamento unidimensional, por ser promovido pelas técnicas da política e seus provedores de informação de massa.

Adorno (1986) aponta que o sistema econômico e social capitalista, embora tenha assumido características industriais no século XX, ainda conservava as mesmas relações produtivas do século XIX, configurando o capitalismo tardio, como destacado pelo autor. Ele ainda explica que o avanço das forças produtivas possibilita a liberdade e a justiça na humanidade, mas a ideologia do capital mantém essa condição oculta e como os trabalhadores acabam melhorando economicamente, se integram ao sistema às custas de sua liberdade.

Nestas condições, o movimento do sistema do capital repercute nas vidas das pessoas. Meneses *et al.* (2019, p. 51) explicam:

Na medida em que as ações humanas são determinadas pela ordem da sociedade, a maioria dos indivíduos acaba por se colocar sob o jugo dessa ordem e sequer pensam sobre o controle existente em suas vidas. Controle que passou a ser articulado ao progresso técnico que tem demarcado a racionalidade estabelecida à formação dos trabalhadores sistematizada, ao mesmo tempo, pelas mudanças econômicas decorrentes do processo de industrialização.

Conforme as autoras, as recorrentes transformações no mundo do capital possibilitaram o desenvolvimento e o avanço tecnológico, tal qual, o acúmulo de conhecimento. Assim sendo, a miséria e a violência não deveriam mais fazer parte da sociedade. Mas, na mesma proporção em que esses avanços ocorrem, decorrem também exigências concernentes a sacrifícios nas dinâmicas e relações de trabalho, e a violência, que tem se perpetuado na história da humanidade.

Segundo Adorno e Horkheimer (1985), o capital requer a manutenção do poder para progredir, de forma que sua expressão é o desejo de dominação. Isto configura a administração centralizadora, em que a produção e, conseqüentemente o lucro, se concentram em grupos que acabam exercendo o poder sobre o restante da humanidade.

Nos termos de Pedrossian (2008), a sociedade administrada cria configurações psíquicas que reproduzem o *status quo*, pois mediante o enfraquecimento do ego geram nos indivíduos mais regredidos para compreensão de si e do mundo. Para Adorno (2015), a sociedade produz a regressão individual de acordo com a necessidade do momento, de modo que a formação individual, determinada pela sociedade, elimina as possibilidades de diferenciação e transforma a todos os indivíduos em coisas que podem ser trocadas entre si. Conforme Marcuse (1973), há a necessidade do uso da racionalidade tecnológica, em que a realidade é percebida como se fosse a única existente, eliminando as contestações. Por conseguinte, a reflexão crítica é reduzida, impossibilitando que a sociedade se constitua de outro modo, ou seja, livre e sem a exploração do trabalho.

Farias e Meneguethi (2000), observam que mesmo com as modificações na produção capitalista através do taylorismo, fordismo e toyotismo, não aconteceram transformações que inovassem completamente a produção das organizações ou o modelo de gestão. Pois, o que vem acontecendo é o uso maior de técnicas e modelos que ajustam a racionalização das tarefas por meio do planejamento, controle e sua execução de acordo com uma mesma lógica. Assim, as relações de trabalho possuem como elemento constitutivo o processo de racionalização, seja na criação de métodos para execução das tarefas, ou seu controle.

Se a violência está ligada a toda a forma de exploração e dominação, como diz Farias e Meneguethi (2000), então a gestão do processo de trabalho sob o capitalismo, fundamentada pela configuração psicológica, social, econômica e política, faz o caminho inverso da supressão da violência no ambiente de trabalho.

Violência é a prática de ações voltadas para preservar interesses específicos através de instrumentos coercitivos explícitos ou sutis de qualquer natureza, em contraposição aos mais legítimos interesses e direitos coletivos, desqualificando a práxis democrática, crítica e reflexiva e instituindo, com a finalidade de perpetuar, fatos e situações intensas de força e desproporcionais à utilidade tolerável da aceitação da dominação como fruto das relações de poder, impondo, assim, um ambiente de não questionamento da realidade com o intuito de reproduzi-la (FARIAS; MENEGUETTI, 2000, p.4).

Barrreto e Heloani (2015), em suas reflexões sobre a violência no trabalho, asseguram que esta se apresenta em múltiplas configurações, de forma intensa e viva; e também em contornos sutis, que podem nos levar a considerar uma possível manifestação de atos individualizados, mal-intencionados e, mesmo, perversos. Todavia, as relações de trabalho expressam a plenitude das relações na sociedade que acontecem de maneiras individualistas, consumistas, competitivas, sem respeito pelo fazer do outro e sem reconhecimento.

Além disso, os autores afirmam que no mundo do trabalho, o que importa, atualmente, é a produtividade e o alcance de metas, sem importar em como os objetivos serão atingidos ou as jornadas exaustivas trabalhadas. Com isso, as pessoas improdutivas não são toleradas, não se pode adoecer. Os sindicatos são recusados ou negados, e nem mesmo ser leal às normas e princípios éticos garante a permanência no emprego.

A lógica do sistema capitalista a frente da administração da vida das pessoas também configura o trabalho realizado nos hospitais. A gestão dessas instituições segue pautada no alcance de metas e resultados, e mais, no acúmulo do capital, e deixa em segundo plano o que seria primordial: “salvar vidas”. Diante disso, os profissionais hospitalares lidam não somente com as demandas de suas especialidades, mas com a necessidade de se ajustar ao domínio da sociedade administrada que influencia o processo de gestão e acaba por levar a atitudes de violência entre trabalhadores. Frente a tal situação, justifica a relevância deste estudo que está dividido em três capítulos e pelas considerações finais.

No primeiro capítulo, tratamos, a partir dos estudos da Teoria crítica da sociedade, o fenômeno da violência nas relações de trabalho na sociedade contemporânea, por conseguinte, na área hospitalar, com o objetivo de refletirmos acerca da organização do trabalho e as práticas advindas da reestruturação produtiva. Para isso, destacamos a violência presente na sociedade

e os modelos produtivistas que, ao longo do processo, acaba por fazer uso de estratégias violentas para controlar e dominar os trabalhadores. Em seguida, mostramos que essa condição também é realidade no trabalho hospitalar e refletimos sobre as consequências para a vida dos trabalhadores. Seguidamente, discutimos sobre os tipos de manifestações de violência sofridas no ambiente laboral, a importância de identificá-las para prevenir e combater atitudes violentas, e frisamos os documentos oficiais que surgiram com intuito de reduzir a violência no mundo do trabalho.

No segundo capítulo, as produções acadêmicas referentes à violência no trabalho são apresentadas sob diversas perspectivas, frente a importância de identificar as atitudes violentas no ambiente laboral, frisamos as pesquisas que utilizaram, ou não, instrumentos psicológicos com essa intenção. Também, foram discutidas algumas publicações de modo mais específico, procurando elucidar o tema no âmbito do trabalho hospitalar.

No terceiro capítulo, tratamos sobre a pesquisa empírica, descrevemos o percurso metodológico e esclarecemos sobre os instrumentos utilizados: questionário socioeconômico; Escala de Violência no Trabalho e o questionário de respostas discursivas. E na sequência os resultados dos dados levantados de acordo o estudo teórico explanado.

Por fim, nas considerações finais discorremos sobre o estudo realizado, e a partir daí, refletimos sobre sua importância no ambiente de trabalho, no sentido de pensar as formas de combater as atitudes violentas.

Ressaltamos que as discussões teóricas em cada capítulo estão relacionadas no que se refere à organização da sociedade, que tem levado os indivíduos a se verem meramente como coisas e a se comportarem de maneira fria, preocupados apenas em cumprir o que está estabelecido. Essa organização contribui com o surgimento de atitudes de violência presentes nas relações de trabalho.

1. A VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Neste capítulo, a partir dos estudos da Teoria crítica da sociedade, discutimos sobre o trabalho na sociedade contemporânea, em particular, na instituição pública hospitalar. Ademais, refletimos sobre a violência nas relações de trabalho em face das práticas de gestão e de organização do trabalho, denominadas de reestruturação produtiva.

1.1. Trabalho e violência: diálogos com a Teoria crítica da sociedade

A presença da violência é indiscutível em todo o mundo. Em pesquisa de risco² realizada em 142 países, 49 deles veem a violência como o maior risco para a segurança diária, sendo que no Brasil, Afeganistão, México, África do Sul e República Dominicana, mais de cinquenta por cento das pessoas compartilham dessa opinião. O Brasil destaca-se por registrar o maior medo de violência, com oitenta e três por cento de seus habitantes preocupados em serem vítimas de um crime violento (IEP, 2021).

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2002, p. 05), a violência pode ser definida como:

O uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação.

A importância de incluir tipos de violência que oprimem as pessoas, sem que resultem em lesões ou mortes, é destacada pelos pesquisadores e profissionais (OMS, 2002).

Martino (2003), especialista em diversas áreas referentes ao estudo do trabalho, tais como saúde e segurança, bem-estar organizacional e desenvolvimento institucional, delimita a violência, nesse contexto, como sendo incidentes, nos quais os trabalhadores são ameaçados, abusados, agredidos ou submetidos, além de outros tipos de comportamentos ofensivos em situações relacionadas ao seu trabalho. Nesta mesma perspectiva, de acordo com o Departamento do Trabalho nos Estados Unidos (OSHA, 2021), a violência no trabalho pode ser considerada qualquer ato ou ameaça de violência física, assédio, intimidação, ou outro comportamento perturbador e ameaçador, que ocorra no local de trabalho, e que possa afetar e

² Pesquisa cujo objetivo foi coletar dados sobre fatores de risco para segurança das pessoas em diversos países do mundo. (IEP, 2021).

envolver funcionários, clientes e visitantes, variando desde ameaças e abusos verbais a agressões físicas e homicídio.

Dessarte, a dinâmica do fenômeno da violência na sociedade é merecedora de atenção. Horkheimer e Adorno (1985), afirmam que ela remonta aos primórdios do processo civilizatório, pois a história da civilização exige sacrifício e renúncia, de forma que aquele que renuncia, entrega mais de sua vida do que lhe pode ser restituído.

Para compreender o fenômeno da violência nas relações de trabalho, se faz imprescindível pensar e discutir sobre as condições objetivas da organização do trabalho. Assim, a influência da determinação social na vida do indivíduo não pode ser desconsiderada, bem como, a compreensão das contradições existentes na sociedade, que levam o indivíduo a não refletir acerca do que significa o poder político no mundo administrado e, conseqüentemente, o seu domínio nas relações de trabalho, pautado pela irracionalidade e violência. Os estudos dos autores da Teoria crítica da sociedade contribuem para pensarmos sobre essa irracionalidade e as formas de controle existentes na sociedade, decorrentes da eficácia do poder produtivo.

Matos (1993), explica que esses estudos surgiram em 1924, na ocasião da fundação da Escola de Frankfurt, quando um grupo de estudiosos objetivaram colocar em tensão os acontecimentos daquele momento histórico, e evidenciaram que tinham por princípio o combate à barbárie e à violência em seu aspecto humano e material. Com a premissa da crítica, essa teoria adotou as filosofias de Hegel, Marx e Kant como centrais para discutir o conceito de teoria e de dialética, tendo em vista que na concepção desses frankfurtianos, as insuficiências da teoria revolucionária se transmitiram à práxis histórica. E ainda, como explica Gomide (2011), o proeminente compromisso em desvelar questões sociais que emergem da sociedade contemporânea a partir do estudo da psicanálise freudiana. Para eles, um campo de reflexão sobre a modernidade e suas formas de organização social, cujo ponto de partida era o estudo do indivíduo, sua adesão a diferentes formas de ideologias políticas e a sua participação nos fenômenos de massa do século XX. O pensamento freudiano contribuiu para o entendimento das relações entre o público e o privado, com base nos atributos psicológicos necessários para a integração dos sujeitos a vínculos sociopolíticos de diferentes naturezas, e para o funcionamento de produções culturais.

Horkheimer e Adorno (1985) questionam “por que a humanidade, em vez de entrar em um estado verdadeiramente humano, está se afundando em uma nova espécie de barbárie?”. É possível dizer, portanto, que o desenvolvimento da tecnologia e da ciência não tem sido

acompanhado pelo desenvolvimento humano, quer seja subjetivamente ou objetivamente. Esses estudiosos identificaram um empenho pragmático naquilo que concerne ao conhecimento científico e que, ao homem, provocaria a indiferenciação ante a natureza, ou seja, a humanidade deseja aprender como empregar a natureza no intuito de dominá-la e, também, dominar o próprio homem. Deste modo, somente o pensamento que violenta a si mesmo foi capaz de aniquilar os mitos (HORKHEIMER; ADORNO, 1985). Neste sentido, asseguram que: “O mito converte-se em esclarecimento, e a natureza em mera objetividade. O preço que os homens pagam pelo aumento de seu poder é a alienação daquilo sobre o que exercem o poder” (HORKHEIMER; ADORNO, 1985, p. 21).

Os frankfurtianos denunciam a presença da violência na sociedade e fazem críticas à ruína gradativa da cultura. Ademais, consideram os aspectos regressivos da sociedade, seus constantes momentos de barbárie, como os regimes fascista, nazista e a presença do totalitarismo. Tais situações são apontadas na contemporaneidade, na forma de total administração, pela inexistência de oposição, antagonismos ou conflitos, como observa Matos (1993), pois a ordem totalitária leva os homens a serem tratados como coisas e, também, os levam a reproduzirem tal comportamento na relação com os outros e em todas as classes sociais, já que a violência presente na realidade social atinge a todas elas.

Para Horkheimer e Adorno (1985), a dominação da natureza faz parte da humanidade, de tal modo que a hierarquia social tem sido edificada sobre a violência. Mas, a violência na organização da sociedade industrial, definitivamente, apossou-se dos indivíduos que passaram a ser apenas engrenagem no sistema econômico, não apenas no trabalho, mas também, no ócio – que se assemelha ao trabalho. Diante do modo como surgiu o trabalho, a forma como se estabeleceu a sua organização, e as novas tecnologias, foi consolidada a existência de comportamentos violentos em suas relações. Marcuse (1973, p. 24) disserta que: “[...] em virtude do modo pelo qual organizou a sua base tecnológica, a sociedade industrial contemporânea tende a tornar-se totalitária, o que dificulta apresentar oposição efetiva ao todo.” O sujeito acaba por moldar-se a essa sociedade. A forte repressão que o mundo contemporâneo exerce sobre os indivíduos, com o intuito de dominá-los, tem suas bases nas necessidades que são produzidas e superimpostas. À vista disso: “Nessa sociedade, o aparato produtivo tende a tornar-se totalitário no quanto determina não apenas as oscilações, habilidades e atitudes socialmente necessárias, mas também as necessidades e aspirações individuais” (MARCUSE, 1973, p. 18).

Além disso, em conformidade com Marcuse (1973), a tecnologia serve para instituir novas formas mais eficazes e mais agradáveis de controle e coesão social. Desta forma, a tecnologia pode organizar, perpetuar ou modificar as relações sociais, além de se configurar conforme o pensamento e comportamento dominantes na sociedade. Finalmente, se torna instrumento de dominação e controle. Mas, como explica Adorno (1986, p. 69): “Não é a técnica o elemento funesto, mas o seu enredamento nas relações sociais, nas quais ela se encontra envolvida”. O poder sobre a sociedade obtido pela racionalidade tecnológica é o mesmo que os economicamente mais fortes exercem.

Tal poder, associado à forma, ao tipo de mercadorias produzidas, ao seu modo de produção e distribuição advindo da tecnologia, afeta a racionalidade dos indivíduos a ela subservientes. Assim, sob o impacto desse aparato - tecnológico -, a racionalidade se tornou irracional devido ao capitalismo organizado. Isso implica no estabelecimento de padrões de julgamento e atitudes que predispõem os indivíduos a aceitarem e introjetarem as indicações do aparato tecnológico, que administram as relações de trabalho, conforme explica Marcuse (1999).

Segundo Crochík (2003), considerando o capital como a forma de poder existente, o trabalho é compreendido como forma de adaptação social e individual ao mundo que é por ele transformado, consoante às necessidades sociais. No trabalho, o homem sacrifica o princípio do prazer em troca da oportunidade de subsistência. Meneses (2008), explica que a ideia de trabalho tem seus fundamentos na necessidade de manutenção da sobrevivência, ao significar que a força de trabalho deve sempre perdurar, garantindo, igualmente, a vigência dos modos de produção. Desta maneira, o trabalho fica marcado como algo que expõe o homem ao sacrifício e exige dele o esforço. Com isso, o trabalho foi imbuído de um valor benéfico pelos dogmas das igrejas e ratificado por filósofos e economistas; impõe-se ao trabalhador a aceitação de uma vida repleta de exploração e adversidades.

Alves (2007), doutor em ciências sociais e pesquisador assente à perspectiva marxista. Contribui para reflexões acerca do poder do sistema capitalista e sua influência na subjetividade dos trabalhadores. Para esse autor, na primeira modernidade³, que se desenvolveu a partir do século XV, foi a época em que surgiu o trabalho assalariado e a divisão do trabalho, em vista

³ “Por modernidade entendemos um conjunto de experiências de vida, experienciado espaço e do tempo, de si mesmo e dos outros, das possibilidades e perigos da vida, que é hoje em dia compartilhado por homens e mulheres em toda parte do mundo” (ALVES, 2007, p. 26).

da acumulação primitiva, que teve seu advento neste período. Já a segunda modernidade do capital, foi a modernidade-máquina, momento em que se constituiu um estilo de pensamento, política e sensibilidade estética que passou a se identificar como modernista. Nesse período, no bojo da desenvolvimento do capitalismo ocidental, desenvolveu-se o processo de modernização, e foi definida a globalização. A terceira modernidade do capital possui ainda elementos da segunda, e se desenvolveu a partir de sua crise estrutural, ou melhor, nos últimos trinta anos. Aqui, predominam as máquinas e as grandes indústrias.

Conforme Alves (2007), o sistema capitalista se consolidou com a segunda modernidade do capital, que começou a partir da Primeira Revolução Industrial (século XIX), e se fez, portanto, o sistema de controle do metabolismo social global.⁴ Assim, surgiram as classes do modo de produção capitalista: a burguesia e o proletariado, e foi se consolidando o Estado Nacional. Nesse período, a ciência e a tecnologia moderna foram inseridas no modo de produção, constituindo, definitivamente, a grande indústria e a organização científica do trabalho, ou seja, os modelos de produção taylorista e fordista, com a produção em massa. A segunda modernidade, cujo marco histórico foram as revoluções sociais de 1848, episódios históricos decisivos que inspiraram o *Manifesto Comunista*, de Marx e Engels. Esse momento constituiu o mundo do trabalho até a crise estrutural do capital, em 1970. Houve ascensão e decadência de partidos e sindicatos do Estado social, de projetos de utopias sociais e do comunismo da socialdemocracia clássica.

Ocorre o surgimento e desenvolvimento dos Estados nacionais, com destaque para a constituição hegemônica dos Estados Unidos da América como nação moderna. Ocorre a crise europeia e os conflitos imperialistas da Primeira e Segunda Guerra Mundial, a colonização, descolonização e ocidentalização do Terceiro Mundo; o surgimento da indústria cultural e da modernização avassaladora em todas as instâncias da vida social (o que só ocorreu após a Segunda Guerra Mundial) (ALVES, 2007, p. 29).

Por conseguinte, os modos de vida tradicionais que eram ligados à dominação de classes aristocráticas e agrárias, foram dissolvidas após as duas guerras mundiais que atingiram o Continente Europeu. Mais tarde, a segunda modernidade se despedaçou, à medida que se desenvolveu, pois, sendo modernidade do capital, estava repleta de contradições sociais e

⁴ Alves (2007), interpretando István Meszáros (2002), explica o capital como sistema de controle sócio metabólico, uma categoria intrinsecamente moderna, significando que pertence, em si e para si, à temporalidade histórica do modo de produção capitalista.

lacunas estruturais que acabaram por aparecer em sua totalidade na etapa de sua crise estrutural. Com o surgimento da máquina e o sistema de máquinas sob a grande indústria, leva à negação do processo de trabalho, sob a direção do trabalho vivo, transformando em processo de produção do capital direcionado pelo trabalho morto. “O que significa que, neste caso, o homem é deslocado do processo de trabalho, deixando de ser elemento ativo e torna-se meramente elemento passivo, mero suporte do sistema de máquinas” (ALVES, 2007, p. 34).

Essa transição complexa da subsunção formal para a subsunção real do trabalho ao capital, a passagem da manufatura para a grande indústria, do instrumento para a ferramenta como sistema de máquinas, é um dos momentos histórico-ontológico de mais alta significação (ALVES, 2007, p. 44).

Afinal, foi no processo de modernização onde aconteceram a transição de sociedades agrário-manufatureiras para urbano-industriais, as sociedades tradicionais para as modernas, que atravessa o século XIX e grande parte do século XX, que o sistema capitalista atingiu as sociedades ocidentais de maneira combinada, porém desigual, configurando sua expansão. Diante disso, neste período da história surgiu o taylorismo, o fordismo e o toyotismo (ALVES, 2007).

Nos termos de Alves (2007), foi depois da máquina e do sistema de máquinas que a civilização mundial passou a ser a civilização do capital. Elevou-se para outro nível, no qual os pressupostos que anteriormente faziam parte da sociedade e da história vieram à tona. A máquina ganhou um corpo material, estranho e alheio, um trabalho morto que se opôs ao trabalho vivo. Consequentemente, a equação civilizatória homem/instrumento/natureza foi alterada.

Na subsunção formal, o meio de trabalho foi a mediação entre o homem e a natureza, instrumento de trabalho prolongamento dos órgãos. O trabalho vivo se configurou como agente ativo da produção, o ponto inicial do processo de trabalho, elemento de subjetividade e de habilidades implícitas, transmitidas de modos de produção anteriores ao capitalismo, como o artesanato e a manufatura. Já na subsunção real do trabalho, não foi apenas a produtividade do trabalho social que apareceu como produtividade do capital, ou as forças produtivas do trabalho social como forças produtivas do capital, e sim a própria especificação readquirida do trabalho vivo, também as qualificações da força de trabalho que surgiram como especificações feitas em função de uma coisa (a máquina), ou ainda, qualificações que não são resultantes da subjetividade do trabalho, mas da natureza da máquina (ALVES, 2007).

O capitalismo, enquanto sistema econômico e político, buscou se adequar às inúmeras mudanças de mercado, para perpetuar a sua existência. Com isso, no decorrer de suas etapas, houve a progressão do esclarecimento, resultando a reificação da técnica como mediadora das relações humanas. Adorno (1986), compreende os fatores que impactaram significativamente esse momento como capitalismo tardio⁵, quando a diferença das classes sociais difundidas por Marx foi ocultada em um mundo completamente dominado pela técnica, mas no qual, o capitalismo mantém o seu poder, desvelando em si mesmo recursos para o surgimento de alto grau de crescimento técnico e de bens de consumo, principalmente, em países mais industrializados.

Para Adorno (1986), o capitalismo tardio apresenta maior desenvolvimento técnico e quantidade de bens de consumo de uma maneira mais intensa, em relação ao que propunha Marx. O desenvolvimento das forças produtivas provocou uma melhora ilusória na condição de vida da população. Os padrões então estabelecidos afetaram as mentes das pessoas, sendo assim, torna-se basilar oferecer resistência a eles. As regras objetivas precisam ser criticadas em relação a aparência do que nos é revelada enquanto indivíduos, bem como as condições concretas que acabam determinando o curso da sociedade, pois apesar da produtividade técnica e a satisfação com os bens materiais, a dominação e as contradições sociais permanecem atuantes.

Neste ensejo, como já mencionado anteriormente, o século XX acabou por ser marcado pelas inovações tayloristas-fordistas. De acordo com Meneses *et al.* (2019), as indústrias aumentaram, e a produção em grande escala foi expandida. Houve destaque no setor automobilístico, pois foram introduzidas novas técnicas na organização da produção e, por conseguinte, adotadas pelas demais indústrias.

Essas inovações tinham fundamentos na administração científica do trabalho, desenvolvida pelo engenheiro norte-americano Frederick Winslow Taylor. O sistema que ele criou procurava homens eficientes para a realização das tarefas laborais. Para tanto, era necessário o empenho em preparar as pessoas para colocar o homem certo no lugar certo. A esse respeito, Taylor (1990, p. 9) disserta que:

O objetivo mais importante de ambos, trabalhador e administração deve ser a formação e aperfeiçoamento do pessoal da empresa, de modo que os homens possam

⁵ T.W. Adorno (1986) na Conferência inaugural do 16º Congresso dos Sociólogos Alemães explica que o tema “capitalismo tardio” discutido no referido evento, havia sido anteriormente proposto por Otto Stammer.

executar em ritmo mais rápido e com maior eficiência os tipos mais elevados de trabalho, de acordo com suas aptidões naturais.

Em suas reflexões sobre a produção dos trabalhadores, Taylor (1990), se preocupou com o desperdício de materiais e a execução ineficiente de suas tarefas. Além disso, o teórico chama a atenção para o “fazer cera no trabalho”, ou melhor, a vadiagem no trabalho, que, segundo ele, era obstáculo para que houvesse maior produção, passando a combatê-la. Observou o quanto de desconhecimento os chefes tinham sobre o trabalho dos operários, buscou analisar detalhadamente todas suas etapas e, assim, padronizou ferramentas e métodos. Ademais, defendia que tornaria possível o emprego do maior número de homens a partir do aperfeiçoamento, quer seja da máquina ou de métodos, pois estes incidiam sobre suas capacidades produtivas e o baixo custo, evitando o desemprego.

Com isso, Taylor (1990) estabeleceu um novo modelo de produção, com destaque nos seguintes pontos: ritmo desejado de produção - de outra forma, os trabalhadores perderiam o emprego; vigilância constante da direção, seleção de funcionários, as tarefas dirigidas pela gerência, divisão igualitária do trabalho, recompensa ao funcionário que mais produzisse em menor tempo. Ficou evidente a divisão do trabalho entre o executar e o pensar, a prioridade da automatização do trabalho e a especialização do trabalhador.

Mais tarde, a forma de administração científica do trabalho de Taylor foi aperfeiçoada por Henry Ford na indústria automobilística. O fordismo marcou não somente a continuidade do controle da força de trabalho que havia no taylorismo, mas também sua intensificação. Antunes (2006) explica este modelo produtivo como a maneira por meio da qual a indústria e os processos de trabalho puderam se estabilizar, obtendo seus elementos básicos a partir da produção de massa, cujos produtos eram mais homogêneos e criados na linha de montagem, em meio ao controle do tempo fordista e a produção em série taylorista, o trabalho parcelar e a fragmentação das funções, a separação entre elaboração e execução do processo de trabalho e demais aspectos. Enfim, o fordismo é o processo de trabalho que, juntamente com o taylorismo, predominou na grande indústria ao longo deste século

A época taylorismo/fordismo foi representada no conhecido filme *Tempos Modernos*, de Charles Chaplin (1936), que interpreta o operário e sua luta pela sobrevivência na sociedade moderna, em meio à depressão que assolava os EUA e levou à fome e ao desemprego. Nesta obra, o operário de Chaplin possuía um comportamento repetitivo diante das máquinas e da esteira, que lhe ditava o ritmo de trabalho, de forma que, ao sair do ambiente industrial, continuava a executar os mesmos movimentos de rosquear parafusos. Além disso, cenas

marcantes do filme discorrem sobre o operário colaborar com a instalação de uma máquina que alimentaria os trabalhadores durante a execução de suas tarefas, também, quando conserta uma máquina e acaba sendo “engolido” por ela em meio às engrenagens; por fim, maltratado e sozinho no trabalho, em meio à maquinaria, acabou emocionalmente descontrolado e demitido. Ao sair do emprego, uniu-se a um movimento de protesto nas ruas e, em vista disso, foi para prisão. Quando liberado, foi empregado como segurança e logo mandado embora. Logo, ao encontrar uma moça que vivia nas ruas, decidiu se unir a ela e buscar melhores condições de vida (CHARLES CHAPLIN, 1936).

De acordo com Gorz (1988, p. 30):

A racionalização econômica do trabalho não consistiu simplesmente em tornar mais metódicas e melhor adaptadas a seus objetivos as atividades produtivas já existentes. Foi uma revolução, uma subversão do modo de vida, dos valores, das relações sociais e das relações com a natureza uma invenção, no sentido pleno do termo, de algo que jamais existira antes. A atividade produtiva desfazia-se de seu sentido original, de suas motivações e de seu objeto para tornar-se simples meio de ganhar um salário. Deixava de fazer parte da vida para tornar-se o meio de "ganhar a vida".

Nas mudanças ocorridas no processo produtivo, o controle sobre a sociedade, articulado ao progresso técnico, são determinados pela ordem social, e faz com que a maioria das pessoas sequer pense sobre o controle existente sobre si. Em conformidade com Mendes *et al.* (2009), tal controle estabelece racionalidade à formação dos trabalhadores que é sistematizada pelas mudanças econômicas de acordo com o processo de industrialização.

Assim, como assevera Meneses (2008), o trabalhador, ao tencionar garantir a sua subsistência, entra na lógica do mercado e, por sua vez, mantém a obediência em cumprir as determinações estabelecidas nos processos de gestão. Essas mudanças, conforme observado, se diferenciam de acordo com as relações sociais de produção.

Alves (2007) explica o que ocorreu em meados da década de 1970, ou seja, a crise estrutural do capital, especialmente, nos EUA, no Japão e na Europa Ocidental, considerados centros do sistema produtivo, devido ao processo de reestruturação do capital. Em conformidade com o autor, no auge desse processo, surgiu o novo complexo de reestruturação produtiva o qual atingiu a organização do trabalho. À vista disso, o desenvolvimento do modo capitalista-industrial aconteceu devido a constantes processos de reestruturação produtiva que tem alterado as relações de trabalho, tanto de forma objetiva, quanto subjetiva.

As mudanças, a partir do período indicado (anos 70), ocorreram em meio às grandes inovações tecnológicas e eletrônicas. Foi consolidando como o modelo toyotista de produção,

esse qual foi criado por Taichi Ohno, no Japão, nos anos 1950, e surgiu ligado ao sucesso da indústria manufatureira japonesa diante da concorrência internacional. Várias técnicas referentes a esse modelo, tais como: Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), Kanban/JIT, *Total Quality Control* (TQC), 5Ss e Kaizen, foram consolidadas no decorrer dos anos 1970 e 1980 e percorrem diversos países, como aponta Alves (2007).

Conforme Alves (2007), o toyotismo se configurou na essência do novo complexo de reestruturação produtiva, a ideologia orgânica⁶ da produção capitalista sob a mundialização do capital, e consolidou a inovação organizacional devido ao uso de novas tecnologias microeletrônicas de produção e tecnologias informacionais, telemáticas e em rede, cenário no qual a subjetividade dos trabalhadores foi capturada. O núcleo desse modelo produtivo configura na busca do engajamento estimulado ao trabalho, especialmente no que se refere ao trabalhador assalariado que possui estabilidade no emprego. Outrossim, a produção se tornou flexível em vários aspectos: na contratação salarial, no perfil profissional, ou mesmo das novas máquinas de base microeletrônica e informacional.

De acordo com Antunes (2006), nesse modelo, ocorre a substituição do cronômetro e a produção em série pela “especialização flexível” e, conseqüentemente, novos padrões de busca de produtividade e adequações da produção à lógica do mercado. Assim, os padrões de gestão da força de trabalho estabelecidos, tornaram visíveis as expressões “gestão participativa” e “qualidade total”, não somente no Japão, mas em vários países industrializados no Terceiro Mundo e, naqueles de capitalismo avançado. O envolvimento manipulatório próprio do sistema de mercadoria, mescla a este novo cenário, dependendo da intensidade, o despotismo taylorista. Em que pese as mudanças dos modelos, permanece as relações de dominação e exploração do trabalhador, marcados por atitudes de violência.

Com isso, as conquistas e direitos dos trabalhadores foram substituídos ou eliminados do mundo de produção, chamando a atenção dos sindicatos, como diz Antunes (2006). Tendo isto em vista, foi inevitável ao toyotismo combater o sindicalismo. Isso começou a acontecer no Japão já na década de 1950, a primeira derrota sindicalista foi em meio a um forte movimento grevista contra um processo de demissão em massa pela Toyota. Desta forma, as empresas aproveitaram a ocasião de repressão que se abateu sobre os sindicalistas para instaurar a

⁶ Segundo Alves (2007), a “ideologia orgânica” é a amplitude de valores e regras de gestão da produção e de manipulação do trabalho vivo que amparam as inovações organizacionais, tecnológicas e sociometabólicas.

característica que percebemos como marcante no sindicalismo japonês toyotista - o sindicalismo de empresa, ligado a ideologia do universo patronal.

Segundo Alves (2007), um dos aspectos considerados como do sucesso do toyotismo se deve à decadência dos sindicatos de classes, que se transformaram em sindicatos de empresas, aderindo ao ideário capitalista. Desta forma, foi sendo neutralizado o agir político-ideológico dos operários. A tecnologia, neste cenário, se tornou mais importante que os trabalhadores, que são regidos pela lógica formal. Além disso, as relações ficaram instrumentalizadas, e a adaptação imediata ao mercado de trabalho passou a ser seu objetivo principal.

Os países capitalistas na década 1980, assegura Antunes (2006), sofreram profundas transformações no mundo do trabalho na esfera produtiva, política, e até nas representações sindicais. Tais mudanças provocaram na classe trabalhadora, também, modificações, não somente em sua materialidade, mas em sua subjetividade, e a relação entre esses dois pontos acabaram por afetar a sua forma de ser.

As singularidades do toyotismo, nos termos de Antunes (2006), não suprimem o estranhamento, pois a desidentidade entre o indivíduo e o gênero humano, constatada por Marx, encontra-se em muitos grupos da classe trabalhadora japonês, sem contar as graves consequências em andamento por vários países.

A submissão do ideário do trabalhador àquele vinculado pelo capital, a sujeição do seu trabalho ao “espírito” Toyota, a “família” Toyota é de muito maior intensidade, é qualitativamente distinta daquela existente na era do fordismo. (ANTUNES, 2006, p. 42).

O autor em questão explica que isto acontece porque essa submissão se move pela lógica consensual, sendo assim, é mais envolvente e participativa, diferentemente do fordismo, que era despótica, contudo, não deixa de configurar em exploração do trabalho.

Como esclarece Marcuse (1973), a instrumentalização evidencia a irracionalidade existente somada à produtividade, e acaba por destruir o desenvolvimento das capacidades humanas. Além disso, o poder político na sociedade industrial se firma sobre o processo mecânico e sobre sua organização técnica. Deste modo, os governos apenas se mantêm, ao alcançarem êxito na exploração da produtividade técnica, científica e mecânica à sua disposição. O poder da máquina, no mundo do trabalho, se torna instrumento político, sem, contudo, esquecer que esse poder pode vir a ser apenas o poder do próprio homem, armazenado e projetado.

As discussões do pensador frankfurtiano mostra as tendências da sociedade contemporânea mais desenvolvidas ao confrontar criticamente o poder de dominação na organização da sociedade, a sua falta de liberdade. Pois, na civilização industrial desenvolvida, as pessoas suprimem sua individualidade, mesmo que lhe seja penoso, com vistas aos desempenhos mecanizados tidos como necessários. A competição para os sujeitos econômicos foi regularizada, não havendo mais prerrogativas e as soberanias nacionais podem impedir a organização internacional dos recursos, porém, para os indivíduos que vivem essas condições, não existe algo mais racional.

A civilização industrial contemporânea demonstra haver alcançado a fase na qual a "sociedade livre" não mais pode ser adequadamente definida nos termos tradicionais de liberdades econômica, política e intelectual, não porque essas liberdades tenham se tornado insignificantes, mas por serem demasiado significativas para serem contidas nas formas tradicionais.

Novas modalidades de concepção se tornam necessárias, correspondendo às possibilidades da sociedade. Essas novas modalidades só podem ser indicadas em termos negativos porque importariam a negação das modalidades comuns. Assim, liberdade econômica significaria liberdade de economia - de ser controlado pelas forças e relações econômicas; liberdade de luta cotidiana pela existência, de ganhar a vida. Liberdade política significaria a libertação do indivíduo da política sobre a qual ele não tem controle eficaz algum. Do mesmo modo, liberdade intelectual significaria a restauração do pensamento individual, ora absorvido pela comunicação e doutrinação em massa, abolição da "opinião pública" juntamente com os seus forjadores (MARCUSE, 1973, p. 25, grifo do autor).

Portanto, nos termos desse autor, na sociedade contemporânea, pode-se observar aptidões intelectuais, e também, materiais, como nunca antes. Com isso, a dominação sobre o indivíduo se constitui maior do que em outros momentos na história. Na administração repressiva da sociedade, tornam-se inimagináveis os modos e os meios pelos quais os indivíduos poderão romper sua servidão e conquistar sua própria libertação. A ideia de impor a razão a uma sociedade inteira é paradoxal, pois ao mesmo tempo em que discute sobre a correção da sociedade, transforma as pessoas em objetos de administração total, como elucida Marcuse (1973). A consciência da servidão provoca a libertação, todavia o surgimento dessa consciência é impedido pela prevalência das satisfações e necessidades que se tornaram do próprio indivíduo "O processo substitui sempre um sistema de condicionamento por outro; o objetivo ótimo é a substituição de falsas necessidades por outras verdadeiras, o abandono da satisfação repressiva" (MARCUSE, 1973, p. 28).

Marcuse (1973) assevera que o modo com que o indivíduo reproduz e perpetua controles externos exercidos pela sociedade, comumente é o fenômeno da “introjeção”, o qual sugere diversos processos espontâneos onde o Eu transfere o exterior para o interior, ou seja, subentende-se que existe uma dimensão interior diferente, e mesmo oposta às exigências externas, uma consciência individual separada da opinião e comportamentos públicos. Sem embargo, na atualidade, o Eu (espaço privado) aparece invadido e destruído pela realidade tecnológica. A produção e a distribuição em massa tomam o indivíduo *inteiro*, de maneira que os múltiplos processos de introjeção parecem dosificados em reações quase mecânicas. “O resultado não é o ajustamento, mas a *mimese*: uma identificação imediata do indivíduo com a *sua* sociedade e, através dela, com a sociedade em seu todo” (MARCUSE, 1973, p. 31, grifo do autor).

Na contemporaneidade “[...] os controles tecnológicos parecem ser a própria personificação da Razão para o bem de todos os grupos e interesses sociais – a tal ponto que toda a contradição parece irracional e toda ação contrária parece impossível” (MARCUSE, 1973, p. 30). Essa irracionalidade aparece nos modelos de gestão com seus padrões pragmáticos e alinhados às exigências do processo produtivo, como as metas e os resultados a serem alcançados, porquanto, como explica o autor referido, a sociedade que projeta a transformação tecnológica altera sua base de dominação, substituindo a dependência pessoal, como o escravo e o senhor, pela ordem objetiva das coisas, tais como as leis do mercado e da economia.

Embora o sistema capitalista considere a racionalização fundamental para o desenvolvimento dos processos produtivos, o resultado desses mecanismos desencadeia práticas que fortalecem as relações objetivas e subjetivas de violência e exploração. O processo de racionalização está presente nas relações de trabalho, na criação de métodos de produção e em seu controle, ou melhor, na organização científica do trabalho.

No capitalismo avançado, a racionalidade técnica está personificada, a despeito de seu uso irracional, no aparato produtivo. Isso não se aplica apenas às fábricas mecanizadas, ferramentas e exploração de recursos, mas também à maneira de trabalhar como adaptação ao processo mecânico e manuseio do mesmo, conforme programado pela “gerência científica” (MARCUSE, 1973, p. 41, grifo do autor).

A dominação configurada nessa forma de controle resulta da mais intensa racionalidade “de uma sociedade que mantém sua estrutura hierárquica enquanto explora com eficiência cada vez maior os recursos naturais e mentais e distribui os benefícios dessa exploração em escala cada vez maior” (MARCUSE, 1973, p. 142). O trabalhador, portanto,

perde sua habilidade de reflexão. Tal perda, segundo Crochík (2003), faz com que, na contemporaneidade, todos os trabalhos tragam uma racionalidade parecida e, com isso, não é difícil que um trabalhador mude de ocupação com pouco treinamento, posto isso, a divisão do trabalho não favorece o desenvolvimento da individualidade, mas o seu oposto.

Neste sentido, o trabalhador fica absorvido em uma cultura que não lhe permite a diferenciação, a emancipação. Meneses *et al.* (2019), chamam a atenção para os comportamentos decididos que requerem obediência às normatizações técnicas existentes, e provocam o surgimento de trabalhadores completamente privados do interesse em pensar, o quanto de irracionalidade possui a racionalidade do sistema produtivo, apresentado pelos modelos de gestão, que absorvem por completo a vida dos trabalhadores.

Adorno (1995b), na obra *Palavras e Sinais*, discorre sobre o tempo livre e o lazer do trabalhador na sociedade contemporânea, e aponta a possibilidade de sua inexistência, uma vez que na diferenciação entre esses e o trabalho, pois os primeiros passam a ser prolongamento dos momentos de atividade laboral. As práticas do tempo livre estão ligadas ao modo de produção, a situação da sociedade em geral. Desta forma, o trabalhador não pode parar e desfrutar de liberdade, nem no trabalho e, tampouco, em seu tempo livre.

Cabe destacar que a informatização valoriza as formas de saber que não podem ser substituídas e que não são formalizadas, como o discernimento, a auto-organização, a comunicação e a experiência. A esse respeito, Gorz (2005, p.9) escreve:

O modo como os empregados incorporam esse saber não pode ser nem predeterminado nem ditado. Ele exige o investimento de si mesmo, aquilo que na linguagem empresarial se chama de 'motivação'. Não só o especialista, toda a humanidade deve se entregar a seu trabalho.

Diz ainda:

Nessas condições, o trabalho, que desde Adam Smith é tomado como substância de valor comum a todas as mercadorias, deixa de ser mensurável, em unidades de tempo. Os fatores que determinam a criação de valor são o 'componente comportamental' e a motivação, e não o tempo de trabalho despendido. São esses fatores que as empresas entendem como o seu "capital humano" (GORZ, 2005, p.10, grifo do autor).

Devido a isto, o referido autor aponta que as relações salariais convencionais foram desfeitas, e o capital passou a exercer poder sobre as pessoas, tornando-as empresas que devem responder pela renda de seu próprio trabalho. Logo, na concorrência do mundo do trabalho, internalizam a lógica de obtenção do máximo proveito possível, sendo empresários de sua

própria força de trabalho, formação, plano de saúde, aperfeiçoamento, dentre outros, concretizando a autoexploração e a autocomercialização (GORZ, 2005).

Os trabalhadores pós-fordistas entram no processo de produção munidos de suas experiências culturais, como aquelas adquiridas nos esportes, nas disputas, atividades musicais, teatrais, nos jogos etc., pois são nesses momentos que suas capacidades de cooperação, improvisação são desenvolvidas. Com isso, a empresa pós-fordista coloca-os para trabalhar e os explora. Por conseguinte, o trabalhador já não possui capacidades predeterminadas pelo empregador, mas continua a reproduzir-se e, deste modo, são denominados pelas empresas como *capital humano*. A empresa, neste seguimento, busca no exterior as competências e capacidades de que as pessoas precisam, canalizando a capacidade que os trabalhadores têm de se produzir e se reproduzir. Em vista disso, os trabalhadores contemporâneos devem apresentar um bom desempenho, seguir as regras institucionais e garantir o seu emprego.

É necessário bater metas! O sistema do capital não admite improdutividade. Essa condição fortifica a compreensão acerca das experiências com atos violentos no local de trabalho. Afinal, ratifica-se a explanação de Marx e Engels (2008), ao afirmarem que a vida dos indivíduos e o que eles são dependem da forma de produção. Isto posto, cabe refletir criticamente sobre as mudanças que vêm acontecendo na vida dos trabalhadores sob o domínio do sistema capitalista, pois as relações de trabalho passaram a centrarem-se nas condições econômicas em detrimento da vida humana, tal como a ideologia capitalista pressupõe. Desta forma, os trabalhadores representam um número útil apenas para alcançar as metas produtivas, por sua vez, o lucro. Caberia ao trabalhador pensar criticamente, no entanto, este permanece absorvido pelas exigências de produtividade do trabalho, como assegura Marcuse (1973, p. 37, grifo do autor):

Mas como toda liberdade depende da conquista de necessidade alienígena, a realização da liberdade depende das *técnicas* dessa conquista. A mais alta produtividade do trabalho pode ser usada para a perpetuação do trabalho, e a mais eficiente industrialização pode servir a restrição e manipulação das necessidades.

A dominação alcança todas as esferas da vida pública e privada, disfarçada em afluência e liberdade. Ela absorve todas as alternativas e integra toda posição pública, privada e toda oposição autêntica. A racionalidade tecnológica manifesta o seu caráter político ao se tornar o melhor veículo de dominação, cria uma realidade na qual sociedade e natureza, corpo e mente são mantidos num estado de permanente defesa dessa realidade (MARCUSE, 1973). Em seguimento, os interesses da sociedade capitalista são mantidos.

Nos termos de Marcuse (1973), na civilização industrial contemporânea, não é possível definir a *sociedade livre* como tradicionalmente se fazia, em outros termos, liberdades econômica, política e intelectual. Isso mostra a intensidade da força que impede essa realização.

As necessidades dos trabalhadores dependem do quanto essas são necessárias aos interesses das instituições sociais comuns, fazendo surgir falsas necessidades, pois exigem um desenvolvimento repressivo do indivíduo diante dos padrões críticos dominantes. São as necessidades predominantes que perpetuam a injustiça, a miséria, a agressividade e a labuta (MARCUSE, 1973). Com isso, torna-se dificultoso, aos trabalhadores, a possibilidade de pensar outra forma de organização social e, com efeito, podem vir a se conformar com a mesmice de uma sociedade injusta e violenta:

Sua satisfação pode ser assaz agradável ao indivíduo, mas a felicidade deste não é uma condição que tem de ser mantida e protegida caso sirva para coibir o desenvolvimento da aptidão (dele e de outros) para reconhecer a moléstia do todo e aproveitar as oportunidades de cura. Então, o resultado é euforia na infelicidade. A maioria das necessidades comuns de descansar, distrair-se, comportar-se e consumir de acordo com os anúncios, amar e odiar o que os outros amam e odeiam, pertence a essa categoria de falsas necessidades (MARCUSE, 1973, p. 26).

Para Crochík (2011), a sociedade autonomizada, cada vez mais, ganha independência em relação aos indivíduos. Desta maneira, a liberdade e a felicidade não são levadas em consideração. O autor chama a atenção para a única finalidade do todo social; ou seja, sua própria reprodução, que, por meio de seu aperfeiçoamento, alcança-a, independentemente dos indivíduos. A dominação, neste sentido, continua a ocorrer, e utiliza a ideologia do trabalho, confundindo-o com atividade. Expõe que não é aceitável pensar o trabalho separando-o do capital, uma vez que, suas conceituações são contraditórias, pois o capital somente é possível como expropriação do trabalho (mais valia), e este, por sua vez, aparece para a reprodução do capital e de si próprio, como condição de reprodução do sistema. O indivíduo, no que lhe concerne, é constituído mediante a transformação da natureza, e tal asserto não deve ser negado, porém, o termo “trabalho” poderia ser substituído por “atividade”, que não está necessariamente ligado ao capital. Isso possibilitaria uma sociedade livre do capital, em que os indivíduos poderiam constituir-se e operar livres (CROCHIK, 2011).

No que diz respeito à realidade tecnológica, o espaço privado continua a ser invadido e podado por esta. As grandes produções e distribuições tomam o indivíduo por inteiro, e até mesmo a psicologia industrial já ultrapassou os limites da fábrica. Os diversos processos de introjeção parecem estar classificados em reações praticamente mecânicas, resultando em

mimese, não apenas um ajustamento. Por fim, há uma identificação imediata do indivíduo com a sua sociedade e, por meio dela, com a sociedade em sua totalidade. Deste modo, a base da dominação passa gradativamente a se transformar da dependência pessoal (ex.: o senhor e o escravo), para a dependência objetiva das coisas, a exemplo das leis econômicas e do mercado. Sem dúvida, a dominação gera alto nível de racionalidade. A sociedade é capaz de manter sua estrutura e explorar recursos naturais e mentais, distribuindo os benefícios da exploração em quantidade cada vez maior (MARCUSE, 1973).

“Na realidade social, a dominação do homem pelo homem ainda é, a despeito de toda transformação, o contínuo histórico que une Razão pré-tecnológica e Razão tecnológica” (MARCUSE, 1973, p. 142). Com a irracionalidade provocada pela racionalidade que faz parte do mundo do trabalho, os indivíduos são impedidos de reflexão crítica e, por conseguinte, amoldam-se e reproduzem a sociedade com a violência, dominação e injustiça. Em meio às exigências crescentes no trabalho, por parte desta sociedade que não é livre do capital e alimenta a dominação, os trabalhadores comumente enfrentam conflitos em seu cotidiano, devido ao surgimento de manifestações de violência.

As diversas transformações que aconteceram na vida dos trabalhadores, trouxeram-lhes angústias, que, em outrora, não existiam. Nesta perspectiva, considerando que as instituições hospitalares se constituem neste momento histórico, e nesta sociedade, é possível ponderarmos que os trabalhadores que atuam em hospitais, não estão ilesos ao que essas mudanças trouxeram, uma vez que, a organização do trabalho, nestas instituições, não está isenta à violência. O trabalho realizado nessa instituição tem relação com as exigências da sociedade, portanto submete-se às mesmas condições, como a individualidade, a competitividade, a pressão por cumprimento de metas, dentre outras, e, em vista disso, o trabalhador tem a sua subjetividade impactada.

A violência no ambiente de trabalho fica cada vez mais natural, pois os trabalhadores apostam na sobrevivência econômica e minimizam uma postura crítica. Essa condição pode incapacitar a reflexão do sujeito e, conseqüentemente, sua emancipação. Diante disso, surge a necessidade de combater a violência, pois essa afeta o trabalhador e interfere nas instituições em sua totalidade. A seguir, discutiremos sobre o trabalho nos hospitais, haja vista ser o local de investigação referente a esta pesquisa.

1.2. O trabalho nas instituições hospitalares

As mudanças nos processos de reestruturação produtiva e de gestão nos diversos campos de atuação dos trabalhadores alcançam, conseqüentemente, o setor da saúde e a gestão hospitalar. Tendo isso em vista, para compreendermos o trabalho nas instituições públicas hospitalares, se faz necessário pensarmos sobre essa gestão.

De acordo com material publicado em 1965⁷, pela Divisão de Organização Hospitalar do Ministério da Saúde no Brasil - *História e Evolução dos Hospitais*, os hospitais surgiram como instituição social ao se estabelecer a política democrática, e o Estado passou a fundá-los e mantê-los. Anteriormente, eram conduzidos por organizações religiosas, mesmo antes do Cristianismo. Os estabelecimentos hospitalares de atendimento gratuito passaram a ser administrados pelo setor público, que acabou assumindo a assistência médica. Contudo, a assistência privada não desapareceu, mas acompanhou o desenvolvimento da obra dos governos. Reconhecendo seu mérito, o Estado passou a ajudá-la com regalias e subsídios (BRASIL, 1965).

Nessa época, os hospitais públicos atendiam apenas os pobres, pois os recursos postos a serviço dessa assistência eram poucos. Desta forma, as condições de higiene e conforto eram precárias. Somente as pessoas totalmente desprovidas de renda para sua subsistência eram tratadas nos hospitais, de maneira que os que podiam pagar, eram atendidos em sua própria residência. Até mesmo os cirurgiões tinham preferência por realizar os procedimentos na residência de seus clientes. As classes ativas da sociedade passaram a utilizar os hospitais quando houve, de fato, o melhoramento das condições hospitalares (BRASIL, 1965).

Com o aprimoramento dos equipamentos e das instalações nos hospitais, a orientação dos médicos e cirurgiões passou a ser o internamento dos seus clientes em hospitais e casas de saúde. O progresso da técnica e da ciência provocou o desenvolvimento da área, e Pasteur colaborou com seus estudos referentes à contaminação dos doentes, levando à descentralização dos hospitais, que passaram a ser distribuídos em áreas maiores e subdivididos em pavilhões. Mais tarde, nos EUA, começaram as construções dos hospitais em monoblocos. O progresso elétrico mecânico contribuiu para sua eficiência e economia de funcionamento (BRASIL, 1965).

⁷ Esta publicação foi elaborada em 1965 por iniciativa do Ministério da Saúde do Brasil - Departamento Nacional de Saúde/Divisão de Organização Hospitalar, com a pretensão de iniciar uma série de livros e demais literaturas, referentes à organização e administração hospitalares para divulgação em todo o país.

De acordo com o estudo referido, em nosso país, na década de 1960, havia cerca de mil e trezentos hospitais com diversos profissionais auxiliares de enfermagem - com conhecimento técnico, religiosas ou leigos, que aguardavam aperfeiçoamento profissional, ou já recebiam orientações na prática da rotina de trabalho ou nos cursos de emergência. Quanto aos administradores de hospitais, não possuíam especialização para realização da tarefa de conduzir como diretor a administração dos hospitais; a qualquer pessoa, médico de maior prestígio, cabia o cargo. No interior e nos lugares mais afastados dos grandes centros, exerciam a profissão com recursos escassos, sem equipamentos adequados e assistência conveniente.

A Divisão de Organização Hospitalar (BRASIL, 1965), chamou a atenção para a necessidade em formar um hospital moderno, que fosse bem organizado e eficiente, sem perder as características do trabalho realizado, que é o atendimento ao doente necessitado. Foi afirmado que faltava a orientação hospitalar sistematizada e uniforme, fundamentada na administração econômica, com vistas a atender todas as classes sociais. E complementou:

Antes de tudo o hospital deve ser uma organização econômica, que procura renda; que a sua situação financeira constitua o objeto de uma vigilante atenção do seu Conselho Administrativo e do seu Diretor ou Administrador, no sentido da mais acertada aplicação dos recursos. Assim aqueles que emprestam apenas o seu nome à provedoria de um hospital, em qualquer função, e não participam ativamente, auxiliam, não controlam de algum modo, segundo esta orientação moderna, para a manutenção e prosperidade do seu hospital, que muita vez, vive abandonado a si mesmo, não fazem caridade, não estão colaborando, estão prejudicando, perturbando e impedindo o progresso da instituição (BRASIL, 1965, p. 74).

No hospital moderno, além de haver uma específica divisão de setores de trabalho, seus trabalhadores devem se empenhar no aprimoramento de suas tarefas; por exemplo, o diretor com curso de organização hospitalar no tempo integral, as enfermeiras devem ser diplomadas, os auxiliares de enfermagem, licenciados (BRASIL, 1965).

Além disso, o documento aponta que, a quantidade de profissionais deve ser em número proporcional à necessidade dos serviços, dia e noite. Deve haver divisão do trabalho no hospital, como o registro diário do movimento dos doentes, diário de serviço na seção administrativa, o custo de cada doente/dia deve ser a principal preocupação para não haver desperdício de suprimentos, e isso tudo deve se manter 24h por dia (BRASIL, 1965).

Desta forma, a importância da produção, que, aliada à redução de gastos, passa a ser o objetivo primeiro da gestão “[...] para o capital, o trabalhador deixa de ser o objetivo da produção, e a produção ocupa o seu lugar. A riqueza passa a ser o objetivo fundamental da produção” (HELOANI; FREITAS; BARRETO; 2008, p. 100).

O curso de Organização e Administração Hospitalares⁸ foi apresentado com honras, seguindo as normas dos cursos americanos, que abrangiam a legislação e o tipo da administração pública ou particular, o histórico da assistência médico-social, o desenvolvimento das instituições hospitalares até o chamado hospital moderno; a classificação das instituições; e a padronização de linguagem técnica sobre os assuntos hospitalares em todo o território nacional, com vistas à obtenção de dados estatísticos (BRASIL, 1965).

Conforme explica Santos (2007), na atualidade, o hospital é considerado como instituição de prestação de serviços, enfrentando os mesmos problemas das empresas industriais. Pode ser que apresente, no entanto, uma cultura organizacional mais complexa depois de ter assumido um caráter mais profissional. Afinal, o ambiente hospitalar é composto por trabalhadores de diversas especialidades da área da saúde, além dos profissionais de outras áreas como advogados, contadores, administradores, engenheiros, técnicos de informática, profissionais do *marketing* e, também, o pessoal da lavanderia, manutenção, entre outros. Isso mostra que, no ambiente de trabalho, existem objetivos diferentes, gerando um grupo de poder liderado pelo médico, apesar de não ter autoridade formal sobre todo o hospital. A cultura existente nos hospitais acolhe o profissional da medicina como o detentor do conhecimento para o atendimento ao paciente.

Santos (2007) assevera que, diante da cultura de domínio médico em detrimento dos demais profissionais, pode-se constatar a existência de diversos grupos que atuam dentro e fora do hospital com objetivos e interesses divergentes, o que evidencia a necessidade de um processo de mudança acerca da cultura organizacional presente nas instituições de saúde, visto que o modelo-hospitalar pode afetar as necessidades de atenção à saúde das pessoas.

O relatório mundial da saúde *Trabalhando Juntos pela Saúde*, OMS (2006), revela que a primeira década do século XXI se processou em meio a avanços na área do bem-estar humano e de privações extraordinárias, novas tecnologias e medicamentos, em contraponto a inúmeros obstáculos, como o colapso na expectativa de vida em países mais pobres, a contaminação por HIV/AIDS na África e a falência de diversos Estados. Acrescentando a este cenário o medo de novas contaminações como SARS e gripe aviária, os transtornos mentais e a violência doméstica. Todavia, as nações possuem, atualmente, recursos financeiros e tecnologias suficientes para confrontar tais adversidades. Por outro lado, os sistemas de saúde são

⁸ Curso de especialização conferido a vinte e cinco médicos brasileiros que foram os primeiros formandos em organização e administração hospitalar na América do Sul, na década de 1940 (BRASIL, 1965).

indiferentes, fracos e desiguais, sem nem mesmo, segurança. Enfim, é necessário vontade política para executar planos nacionais em uma cooperação internacional, com o objetivo de construir sistemas de saúde fortalecidos, compartilhando recursos e conhecimento.

Segundo o relatório mencionado, é essencial desenvolver trabalhadores na área de bem-estar humano, a fim de que sejam capazes, motivados e apoiados, pois a prestação de serviços de cuidados de saúde é uma grande indústria de trabalho intensivo. Os trabalhadores dos sistemas de saúde estão submetidos a estresse e insegurança, buscam segurança de empregos e oportunidades em um mercado de trabalho dinâmico e integrante da economia política global.

Para atacar esses problemas mundiais de saúde, o objetivo da força de trabalho é simples – conseguir os trabalhadores certos, com as habilidades certas, no lugar certo, fazendo a coisa certa! – E fazendo assim, manter a agilidade para responder a crises, preencher as lacunas atuais e antever o futuro (BRASIL, 2006, p. 8).

Preparar trabalhadores com qualificações técnicas capazes de desenvolver atividades que alcancem vários clientes, surge como um dos objetivos centrais do desenvolvimento da força de trabalho, segundo o Relatório Mundial de Saúde (2006), ao destacar a necessidade de planejamento constante e o gerenciamento da linha de produção da força de trabalho. Afirma ainda, que o desenvolvimento dessa força deve ser realizado por meio de quatro posicionamentos: a supervisão do trabalho, introdução de novas tecnologias, compensação financeira, e a ideia de exigência do aprendizado por toda a vida do trabalhador.

Essa questão nos remete a explanação de Horkheimer e Adorno (1985) sobre a Odisseia. Ulisses, comandante do barco, enganou seus subordinados no decorrer de toda a viagem, usando de diferentes estratégias e não eram informados sobre todos os perigos que teriam que enfrentar no caminho, nem, tampouco, sobre seus planos de regresso a Ítaca. Além disso, seus subordinados tinham seus trabalhos constantemente monitorados. Ao mesmo tempo, abdicavam do tempo livre em virtude de sua autoconservação, a exemplo dos trabalhadores que precisam cumprir a exigência em adquirir conhecimento por toda sua vida.

O sociólogo Dulssalt (2015), dedicado aos estudos de recursos humanos, ao abordar o tema na área da saúde, discute o resultado do 3º Fórum Global sobre Recursos Humanos na Saúde, evento internacional que aconteceu em 2013, na cidade de Recife. O autor assevera que sem potência na força de trabalho, não é possível uma cobertura universal. Segundo ele, o relatório final do evento confirma o próprio título, a saber: *Uma verdade Universal: não há saúde sem trabalhadores de saúde*, e afirma, ainda, que para se atingir a cobertura universal,

faz-se necessário desenvolver uma força de trabalho com perfil ao qual apresente as seguintes características:

Primeiro é preciso ter um número suficiente de trabalhadores de saúde qualificados, que possam executar as múltiplas tarefas e que respondam às necessidades e expectativas da população; que sejam acessíveis quer em termos de distância a percorrer, de horários de atendimento e de custos; que sejam aceitáveis à população utilizadora, em termos de linguagem, de valores, de sensibilidade cultural; e que tenham as competências técnicas e sociais para produzirem serviços de qualidade (DUSSALT, 2015, p. 1).

O pesquisador em questão atesta, ainda, que a Organização Mundial de Saúde (OMS) e a *Alliance for Health Policy and Systems Research* consideram as seguintes dimensões como áreas de pesquisa prioritárias na formação dos Recursos Humanos em Saúde: qualidade e efetividade, estratégia, conteúdo; a eficácia dos mecanismos de regulação da qualidade do trabalho, das modalidades, de remuneração e de incentivos para aprimorar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados, da gestão, organização e do ambiente de trabalho, do planejamento e das políticas.

No XI Encontro de Excelência em Gestão e Tecnologia – SEGET, que ocorreu em 2014, Cavalcante, Estender e Vanzo (2014) apresentaram a pesquisa *Planejamento estratégico: com foco na gestão hospitalar*, cujo objetivo foi analisar a importância do Planejamento Estratégico com foco na gestão hospitalar. Explana-se um estudo realizado na Maternidade Promat, na cidade de São Paulo, cujos resultados concluíram que a Instituição possuía mais características de orientação para o mercado do que para a aprendizagem geradora. Além disso, identificaram que, para a melhoria na gestão, era preciso otimização do tempo de serviço, redução de custos e mudança na execução dos trabalhos desenvolvidos.

Reiteramos que as propostas de gestão hospitalar não se diferenciam dos processos de gestão de empresas, Barreto (2003), em seus estudos, explica que aos modelos de gestão foram incorporados uma mescla de vários paradigmas de origem japonesa e americana simultaneamente. O desenvolvimento da tecnologia, a microeletrônica, a automação e, até a robótica, reformularam a divisão do trabalho, dando origem a novas formas de gerenciamento que buscam produtividade e qualidade. Essas formas já podiam ser observadas na idealização do “hospital moderno”.

A agilidade solicitada por esses modelos de gestão tem levado os gestores a, frequentemente, buscar qualidade dos serviços e resultados mais rápidos, porque a dinâmica social pede agilidade. De acordo com Barreto (2003), os gerentes passaram a selecionar

colaboradores com maior produtividade possível para obter um maior lucro, transformando esses trabalhadores em “parceiros”. Isto provoca o aumento do controle do corpo, da técnica, do ritmo e da intensidade dos trabalhos. Destarte, podemos inferir que, provavelmente, o constante desenvolvimento na área do trabalho provoca impactos na relação do trabalhador e no seu ambiente.

Conforme a autora, a hora/produtividade passou a ter grande importância, pois a procura por qualidade e produtividade exige dos trabalhadores maior qualificação, capacitação, concentração no trabalho e respostas cada vez mais rápidas aos processos de produção.

O aprimoramento da tecnologia introduziu a decomposição dos gestos no desempenho da tarefa e na criação do produto. Essa “técnica de poder” submeteu o tempo como flexibilidade do “saber”, intensificando e mesclando, de modo desmensurado, ritmo e produtividade (BARRETO, 2003, p. 96).

Barreto (2003) explica que os conflitos entre capital e trabalho passaram a ser solucionados da melhor forma disponível na atualidade, ou seja, cientificamente. As formas de enfrentar as dificuldades decorrentes da força do capital são banco de horas, demissões voluntárias, racionalização, redução de jornada e intensificação do trabalho.

Nesta perspectiva, as políticas de recursos humanos produzem novas técnicas que adestram os corpos, como “vestir a camisa da empresa”, por meio de programas de empatia, afetividade e autoestima. Tal fato acaba por provocar a submissão do indivíduo às satisfações das empresas, em resumo a afetividade do *eu* passa a ser do *nosso*. Esses programas evidenciam a estratégia de dominação na alienação do trabalhador (BARRETO, 2003).

Na gestão hospitalar, um exemplo do impacto do modelo produtivo na organização do trabalho pode ser evidenciado através do *Manual de Gestão Hospitalar*, editado pela Federação Brasileira Hospitalar e organizado por Prestes, em 2019, o qual afirma que o gestor deve criar um ambiente motivado e rentável para a empresa, focar seus esforços em programar melhorias e implementar ações de objetividade, avaliar e controlar a *performance* dos colaboradores. Para tanto, necessita ter conhecimento completo acerca da rotina diária de um líder em relação aos processos hospitalares, apesar de não haver cursos de graduação ou pós-graduação que consiga alcançar amplitude total.

Segundo Prestes (2019), o mercado de trabalho sofreu modificações que provocam nas empresas, seja qual for o seu segmento de atuação, um esforço para adaptação e acompanhamento, com a finalidade de garantir a sobrevivência e o crescimento. Desde que a empresa (hospital) disponha de recursos financeiros para investimento, é possível acompanhar

as evoluções tecnológicas que acontecem nas máquinas, softwares, equipamentos e as melhorias na informação e comunicação. Todavia, o mesmo não acontece com as técnicas, ferramentas e metodologias utilizadas no ambiente organizacional, ou melhor, não seguem o ritmo da tecnologia. Neste contexto, é recomendado que o gestor hospitalar seja capacitado ao gerenciar pessoas, tendo em vista que disso depende o sucesso dos processos e projetos do hospital e, neste sentido, não resta alternativa a não ser a adequada seleção da equipe de trabalho e o seu desenvolvimento. É imprescindível estabelecer estratégias para acompanhar a aderência às competências exigidas para os cargos e, especialmente, alcançar resultados.

O referido autor acrescenta que o mercado necessita de profissionais com competências de liderança que sejam capazes de entregar os resultados esperados, atingir as metas e os objetivos propostos. O líder tem como papel fundamental entregar o máximo de resultados positivos à instituição de saúde, mediante às habilidades individuais de cada pessoa e do engajamento de times. Nas instituições de saúde, o líder deve dedicar-se à otimização de recursos e à criação de soluções, e partir disso, traçar o caminho para o desenvolvimento de sua equipe, fazendo fluir o potencial mais elevado de cada integrante, em benefício de metas comuns. Destaca-se o autodesenvolvimento, ou melhor, a percepção que cada pessoa tem daquilo que necessita ser trabalhado para obter a alta *performance* e através dela, a manutenção da empregabilidade (PRESTES, 2009).

Com a necessidade de atualizar as práticas de gestão, na busca de maior aproveitamento do capital humano, visando ao aumento da *performance*, os hospitais podem se apoiar nos conceitos e nas metodologias usados no *coaching* para o desenvolvimento do líder *coach* (PRESTES, 2019, p. 55).

Essa autuação é compartilhada por todos os líderes do hospital, mas a figura do gestor hospitalar principal, ou da estrutura da alta direção, precisa ser extraordinário para que seja possível chegar a todos os profissionais que atuam na instituição. Uma cadeia de comando efetiva é acionada ao solicitar demandas, desdobrar informações, medir o andamento e apresentar resultados (PRESTES, 2019).

Nos processos de gestão contemporâneos passa-se a exigir, do trabalhador, cada vez mais que apresentem resultados. Para esse fim, os trabalhadores são incentivados a alcançar maior desempenho de suas atividades. Marcuse (1999) assinala que, na sociedade da racionalidade tecnológica, o indivíduo não desapareceu, mas passou a surgir como objeto de organização e coordenação em grande escala, o avanço do indivíduo transformou-se em eficiência padronizada, sendo essa eficiência, um desempenho cuja recompensa depende

unicamente do seu valor para o aparato tecnológico. O desempenho individual é motivado por padrões externos referentes às tarefas e, também, às funções predeterminadas, de tal maneira que “o indivíduo eficiente é aquele cujo desempenho consiste numa ação somente enquanto seja reação às demandas objetivas do aparato, e a liberdade do indivíduo está confinada a seleção dos meios adequados para alcançar uma meta que ele não determinou” (MARCUSE, 1999, p. 78).

Em concordância com Barreto (2003), os trabalhadores agora flexibilizados⁹ acabam por ser transformados em objetos, sem autonomia, criatividade e direitos, vivendo o individualismo competitivo e antropofágico que afeta o caráter e revela a violência cada vez mais sutil no trabalho e do trabalho. Esses trabalhadores passaram a ser denominados colaboradores, associados, parceiros ou cooperadores, provocando o ocultamento da cooperação entre eles, em vista de interesses particulares. Cabe lembrar Marcuse (1975), ao discutir elementos autoritários e rituais nas palavras e linguagem. A designação, imitação e asserção dificultam a crítica, a autonomia e a descoberta. A locução não possui mediações, ou melhor, as etapas do processo de cognição e avaliação cognitiva, assim podemos considerar que essas denominações dificultam, aos trabalhadores, pensarem criticamente a realidade.

O sistema do capital produz desempregados, muitas vezes, devido a experiências violentas no ambiente laboral, que lhes provocam adoecimento e, por conseguinte, a demissão. Barreto (2003), observa que, nesta perspectiva, as pessoas, que buscam emprego, são responsabilizadas em possuir determinadas habilidades e competências e, se necessário, devem adquirir o aperfeiçoamento basilar para adequar-se ao mercado. Defronte a esse cenário, esses trabalhadores, portanto, “veem-se diante de exigências e requisitos complexos e contraditórios, que revelam uma cotidianidade heterogênea e organizada, simplificada na lógica dos aptos e inaptos, fazendo-nos crer na incorporação de princípios eugênicos na seleção da mão de obra” (BARRETO, 2003, p. 109).

O poder do capital sobre a vida dos trabalhadores configura a presença da dominação e, por certo, leva ao pensamento servil, pois estes, ao serem alvos das técnicas utilizadas na área

⁹ Barreto (2003), ao interpretar Lima (1996) e Sennet (1999), refere-se à flexibilização como a agilidade das empresas ante o mercado globalizado, sem perder as regras de relações industriais e seu conteúdo tradicional. As empresas se mostram desenvoltas em meio às flutuações do mercado, mas isso não acontece com os trabalhadores, e acabam por envolver precarização e eliminação de postos de trabalho, implicando baixos salários e jornadas prolongadas, eclosão de novas doenças e mortes, desemprego massivo e criação dos subempregos.

de recursos humanos nas empresas contemporâneas, têm suas necessidades adestradas a uma obediência subserviente à sociedade que os domina.

Marcuse (1973, p. 19, grifo do autor) explica:

A maneira pela qual a sociedade organiza a vida de seus membros compreende uma escolha inicial entre alternativas históricas que são determinadas pelo nível de cultura material e intelectual herdado. A própria escolha resulta do jogo dos interesses dominantes. Ela antevê maneiras específicas de utilizar o homem e a natureza e rejeita outras maneiras. É um “projeto” de realização entre outros. Mas, assim que o projeto se torna operante nas instituições e relações básicas, tende a tornar-se exclusivo e a determinar o desenvolvimento da sociedade em seu todo.

A relação indivíduo-sociedade pode ser alicerçada sobre a imposição de comportamentos adaptativos. Deste modo, as pessoas fazem parte de um complexo sistema de engrenagens em que se busca o desenvolvimento, sem, contudo, dispensar os interesses dominantes, o que não muda mesmo na administração de hospitais, onde salvar vidas e eliminar sofrimento, deveria ser mais importante que os resultados financeiros ou produtivos.

Marcuse (1973) chama a atenção para os interesses competitivos de grupos dominantes se sobrepõem aos demais, a partir da unificação de opostos, como acontece a grandes partidos políticos que se tornam indiferençáveis.

Essa unificação dos opostos se abate sobre as próprias possibilidades de transformação social onde abrange as camadas sobre cujos ombros o sistema progride, isto é, as próprias classes cuja existência antes personificava a oposição ao sistema como um todo (MARCUSE, 1973, p. 38).

Isto acontece aos sindicatos e às corporações, as quais se opunham, havendo aliança entre os negócios e o trabalho organizado, de tal forma que os sindicalistas já não podem convencer os trabalhadores de que seus objetivos podem transformar suas condições enquanto trabalhadores (MARCUSE, 1973). Assim, a rebelião contra a dominação contida por meio do desenvolvimento hierárquico de trabalho social racionaliza a dominação. E como esclarece Marcuse (1975, p. 89): “As técnicas provêm as próprias bases do progresso; a racionalidade tecnológica estabelece o padrão mental e comportamental para o desempenho produtivo, e o poder sobre a natureza tornou-se praticamente idêntico à civilização”. Com isso, o progresso da civilização seguiu atrelado ao progresso da crueldade, do ódio e da destruição da vida, seja animal ou humana. A possibilidade de eliminação da opressão na civilização industrial contemporânea ficou aquém do extermínio científico do indivíduo. Isso acontece devido à

existência de raízes instintivas que perpetuam a destrutividade, ultrapassando os limites da racionalidade.

Portanto, o crescente domínio da natureza, com a crescente produtividade do trabalho, desenvolveria e supriria as necessidades humanas somente como um subproduto; a riqueza e os conhecimentos culturais crescentes forneceriam o material para a destruição progressiva e a necessidade de uma cada vez maior repressão instintiva (MARCUSE, 1975, p. 90).

Os trabalhadores acabam por ser controlados mediante o uso social da sua capacidade de trabalho. Quanto mais o indivíduo trabalha, maior se configura à repressão; quanto mais trabalho na sociedade contemporânea, mais repressora ela se torna. O indivíduo precisa trabalhar muitas horas por dia, com o objetivo de sobreviver, e adota um comportamento de acordo com os padrões exigidos socialmente (MARCUSE, 1975).

Transformações no mundo do trabalho provocam reações nos trabalhadores, seja na relação com seu ambiente ou com seus pares, acaba por exprimir a violência da sociedade, mediada também no ambiente laboral, em consequência da dominação social. Atos violentos são suscitados, cujas raízes são sociais, e implicam em mudanças na vida dos trabalhadores e, muitas vezes, leva a atitudes violentas.

1.3. A manifestação da violência nas relações de trabalho

A presença da violência nas relações de trabalho evidencia quão contraditória se configura a sociedade atual. As atitudes violentas que se manifestam no ambiente laboral, estimuladas pela forma como o capitalismo organiza o trabalho na contemporaneidade, provoca o adoecimento psíquico de inúmeros trabalhadores. Assente à isso, a pesquisa denominada, *Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad*, de Palma-Contreras e Ansoleaga (2020), realizada em três hospitais chilenos de alta complexidade, teve como objetivo analisar a associação entre fatores de riscos psicossociais, dimensões organizacionais, violência no trabalho e indicadores de problemas de saúde mental. Encontraram a associação entre as seguintes categorias:

*isostrain*¹⁰, desequilíbrio esforço-recompensa e liderança tirânica com violência laboral; violência laboral, *isostrain* e desequilíbrio esforço-recompensa com sofrimento psicológico elevado; desequilíbrio esforço-recompensa com sintomas depressivos e com consumo de psicotrópicos.

As autoras, ao fazerem uso das definições de Mikkelsen e Einarsen (2001), chamam a atenção para a comparação realizada entre relatos de violência no local de trabalho, apresentados por profissionais do setor saúde (14,7%), e profissionais de várias ocupações (10%), em três áreas metropolitanas no Chile, mostrando que a área da saúde é a mais afetada. Apontam como causadores desse quadro: a demanda emocional intensa, o trabalho em turnos e a burocracia sob a qual as atividades se desenvolvem. Ao analisarem as literaturas internacionais quanto às variáveis associadas à violência no trabalho, as pesquisadoras constataram que tais publicações sugerem que o fenômeno está relacionado ao estilo de liderança, à cultura da organização e às dimensões da organização do trabalho, pois geram o aumento da pressão por competência e eficiência. Assim, mostram que a prevalência de violência no ambiente laboral está relacionada à presença de fatores de riscos psicossociais - a exemplo do *isostrain* e do desequilíbrio esforço-recompensa, a exposição à tirania dos líderes e a cultura organizacional direcionada para o trabalho.

Estas pesquisas nos levam a refletir as ponderações de Marcuse (1975), ao chamar a atenção para o fato que, as diversas transformações do capital e o trabalho industrial, foram violentos e contribuíram com a destrutividade. Ao interpretar Freud, o autor, diz que o trabalho não possui satisfação em si mesmo, por ser desagradável e penoso. Por outro lado, a civilização é progresso no trabalho.

O trabalho que criou e ampliou a base material da civilização foi principalmente labuta, trabalho alienado, penoso e desagradável e ainda é. O desempenho de tal trabalho dificilmente gratifica as necessidades e inclinações individuais. Foi imposto ao homem pela necessidade e forças brutais [...] (MARCUSE, 1975, p. 88).

O autor acima citado, explica que a vida é a síntese de Eros e instinto de morte, em que o primeiro subjuga o segundo. No entanto, no processo de sublimação, que continuamente acontece na civilização atual, Eros deixa de ter o poder de conter os elementos destrutivos a ele ligados, e, desta maneira, são libertados como agressão e destruição.

¹⁰ FIORINI (2015), ao interpretar os estudos de Johnson *et al.* (1989), esclarece que *isostrain* é a combinação entre alta demanda psicológica, baixo apoio social, ou, ainda, a combinação de alta exigência e baixo apoio social.

“A incorporação econômica e política dos indivíduos no sistema hierárquico do trabalho é acompanhada de um processo instintivo em que os objetos humanos de dominação reproduzem sua própria opressão” (MARCUSE, 1975, p. 93). No mesmo sentido, o autor indica que a dominação não defende apenas seus privilégios específicos, mas sustenta a sociedade em sua totalidade e escala de expansão sucessiva, fazendo dos indivíduos instrumentos de trabalho, forçados à labuta e à renúncia. Afinal, “O poder sobre o homem, adquirido por essa sociedade, é diariamente absolvido por sua eficácia e produtividade. Se ela assimila a tudo que toca, se absorve a oposição, se brinca com a contradição, demonstra sua superioridade cultural” (MARCUSE, 1973, p. 92). E, já poderia ter eliminado a violência existente na sociedade, conseqüentemente nas relações de trabalho.

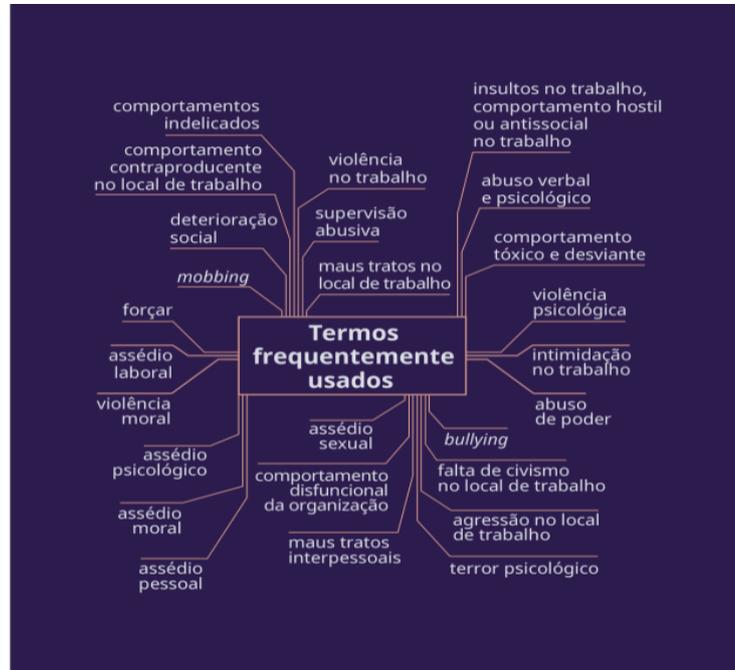
Assim, coube à sociedade contemporânea encontrar meios para reduzir, ou mesmo anular, os atos violentos. A Conferência Geral da Organização Internacional do Trabalho (OIT) - 190, realizada em Genebra, pelo Conselho de Administração da Secretaria Internacional do Trabalho, em 21 de junho de 2019, e que representava a sua 108ª Sessão e o seu Centenário, determinou as propostas que deram forma à Convenção sobre a Violência e o Assédio (OIT, 2019a). Na ocasião, lembraram a Declaração de Filadélfia, que asseguram o bem-estar material, o desenvolvimento espiritual em condições de liberdade e dignidade, de segurança econômica e oportunidades iguais para todos os seres humanos, independentemente de crença, sexo ou raça. Também, outros documentos relevantes, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e outras Convenções e outros Pactos, buscavam alcançar direitos às pessoas e a eliminação de várias formas de discriminação (OIT, 2019a).

No decorrer da adoção da Convenção diversas definições existentes sobre violência e assédio no mundo do trabalho foram exploradas. Os pesquisadores constataram que estas variavam dependendo da cultura e do contexto social, e as percepções subjetivas dos alvos e das vítimas podiam embasá-las. Poderiam variar conforme tempo, número de perpetradores, impacto/dano, subjetividade/objetividade, natureza das ações (negativas, omissões, interações) e motivação. Somados a estas questões, um amontoado de termos e definições eram utilizados para descrever a violência no local de trabalho e o assédio, diferenciadas entre as jurisdições, contextos nacionais e locais de trabalho. Os Conferencistas optaram por utilizar o termo “violência e assédio”¹¹, por considerarem abrangente, em virtude da extensa lista de diversos

¹¹ Com base nos preceitos teóricos desta pesquisa esclarecemos que entendemos o assédio como violência, portanto não acolhemos a diferenciação dos termos como propõe a referida Convenção.

termos especificando tipos de comportamentos nocivos em contexto de trabalho nos países pesquisados (OIT, 2020b):

Figura 1 - Violência e assédio: diferentes termos



Fonte: OIT, 2020b.

Reconhecendo que a violência e o assédio no mundo do trabalho - nos termos da Convenção 190 - podem constituir uma violação ou abuso dos direitos humanos, e que a violência e o assédio são uma ameaça à igualdade de oportunidades, são inaceitáveis e incompatíveis com o trabalho decente¹², o ambiente de trabalho foi ampliado.

[...] a violência e o assédio que ocorrem durante as deslocções de e para o local de trabalho, no alojamento fornecido pelo empregador ou através de comunicações relacionadas com o trabalho, incluindo as proporcionadas pelas tecnologias da informação e comunicação (OIT, 2019a, p. 2).

Nesse âmbito, foi inserido um componente digital, característico da sociedade contemporânea.

¹² O conceito de trabalho decente foi formalizado pela OIT em 1999, é fundamental para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pelas Nações Unidas. Seus principais aspectos foram incluídos nas metas dos ODS da agenda 2030 de Desenvolvimento sustentável. Este conceito sintetiza a missão da OIT de promover oportunidades para que homens e mulheres obtenham um trabalho produtivo e de qualidade, com liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas. É considerado fator para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável (OIT, 2019b).

A Convenção 190 alcança diversos tipos de trabalhadores - os contratuais, os estagiários e os aprendizes. Engloba, ainda, os trabalhadores com emprego rescindido, os voluntários, as pessoas à procura de emprego, os candidatos a emprego, e os indivíduos que exercem deveres, autoridade ou responsabilidades de um empregador. É aplicada aos setores privados e públicos, na economia formal e informal, e nas áreas rurais e urbanas (OIT, 2019a).

Cada Membro da Convenção tem o dever de respeitar, promover e realizar os princípios e os direitos fundamentais no trabalho, como o reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva, a liberdade de associação; a eliminação de todas as formas de trabalho obrigatório ou forçado, trabalho infantil e discriminação referente ao emprego e à profissão, além de promover o trabalho decente (OIT, 2019a).

O MPT (2020), ratificou a Convenção 190, em dezembro de 2020, por meio do Manifesto pela Paz no Trabalho. A notícia reforçou que os atos violentos, ao serem relacionados com o ambiente de trabalho, afetam a produtividade de trabalhadoras e trabalhadores, a autoestima e degeneram o clima organizacional, o que pode provocar a interrupção precoce de carreiras profissionais. Consideram que a violência acarreta prejuízos econômicos e financeiros, impactando uma sociedade alicerçada no poder do capital.

Cabe refletir sobre tais fatos, uma vez que revelam a presença da ideologia do capital referendada por atitudes de violência nas relações de trabalho. Como observa Marcuse (1973), no que diz respeito às principais tendências da sociedade industrial, em relação a concentração da economia nacional e, devido as necessidades das grandes corporações, o governo apresenta-se como uma força estimulante e, mesmo, controladora. O governo passa a deslocar a economia para um sistema em nível global de convênios monetários, assistência técnica e planos de desenvolvimento e até alianças militares. Busca uma harmonia preestabelecida entre os operários e os “colarinhos brancos”, em tipos de liderança nos negócios e no trabalho, nas atividades das horas de lazer e aspirações em diferentes classes sociais. Essa “harmonia”, que adentra à vida das pessoas, compatibiliza com a presença da violência na sociedade e no trabalho. A necessidade de serem formulados documentos - fundamentais - como a Convenção 190, ao objetivarem o combate à violência, manifestam a sua recorrência nas relações de trabalho.

Os tipos de violência e assédio, nos termos da Convenção 190, manifestos no mundo do trabalho abrangem: violência doméstica, violência física, violência psicológica, violência sexual, assédio sexual, assédio moral, assédio organizacional, violência estrutural, assédio virtual (*cyberbullying*), violência de gênero e assédio em razão de gênero (OIT, 2019a).

Quanto às variadas manifestações de violência no trabalho, os estudos de Soboll (2008), mostram sua articulação na realidade social sem que se excluam entre si, de forma que aparecem simultaneamente, a violência psicológica, o assédio moral, o assédio organizacional, as agressões pontuais, as violências física e sexual, intensificando o processo de desgaste e de sofrimento dos trabalhadores.

A violência doméstica foi considerada como fator influenciador do desempenho e da presença dos trabalhadores nas empresas. Na Austrália, por exemplo, as situações de violência familiar e abusos na vida pessoal foram reconhecidas como prejudicial para os trabalhadores. Em 2018 foram inseridas licenças familiares e de violência doméstica em 122 acordos modernos na Austrália (OIT, 2019b). A Recomendação¹³ 206 apresenta várias medidas a serem tomadas com o intuito de mitigar o impacto da violência doméstica no mundo do trabalho. Aos estados membros, cabe a promoção do reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva a todos os níveis, apoiar a negociação coletiva, através da divulgação de informação sobre as tendências e boas práticas relativas ao processo de negociação e ao conteúdo dos acordos coletivos. Esses acordos podem englobar licenças, proteção às vítimas, sensibilização sobre esse tipo de violência, entre outros (OIT, 2019c).

No âmbito laboral, a violência física pode ser mais facilmente percebida em sua ocorrência, como empurrões, ou fechar a porta na cara. Todavia, ameaçar a pessoa de violência e desconsiderar seus problemas de saúde, embora sejam ações mais sutis, também a configuram (CLDF, 2008). E existem, ainda, atos violentos mais impactantes, como bofetadas, pontapés, tiros, mordeduras e esfaqueamentos. Há muitos fatores implicando neste tipo de violência, o estresse prolongado, relacionado ao trabalho, pode provocar tanto danos psicológicos quanto físicos. Isto acontece quando o trabalhador percebe as exigências do trabalho e não possui recursos para lidar com a situação (OIT, 2019b).

As agressões no trabalho aparecem nos comportamentos de desqualificação e insultos, estabelecidos por uso de punição. Por sua vez, ameaça, abuso de poder e repetição sistemática das atitudes agressivas de natureza psicossocial, caracterizam a violência psicológica (CLDF, 2008). “Pode implicar prejuízo à saúde física e psicológica, à autodeterminação ou ao desenvolvimento pessoal e social, e ocasiona, ou tem grandes possibilidades de ocasionar, dano psíquico, alteração no desenvolvimento e privações” (SOBOLL, 2008, p. 42).

¹³ Recomendação que complementa a Convenção sobre a Violência e o Assédio n. 190, de 2019, e deve ser considerada conjuntamente (OIT, 2019c).

Refletir sobre a violência verbal e física nos remete a pensar nos estados psíquicos mais regredidos do homem. Freud (1996), em sua obra *O mal-estar na civilização*, descreve quanto o indivíduo sacrifica a satisfação dos impulsos pela maioria, em consideração as leis civilizatórias. Mas, a privação dos instintos pela repressão, não acontece impunemente, pois o indivíduo sempre defenderá sua liberdade diante do grupo. Sendo essa uma condição econômica, pode suscitar a hostilidade do indivíduo contra as injustiças sociais sofridas. Conduzindo a discussão freudiana para o âmbito do trabalho, o indivíduo reprimido por meio das regras institucionais, exigências de produção, dentre outros, pode manifestar a tensão existente através da fala ou fisicamente, situação que acaba sendo costumeira entre os trabalhadores, e por parecer tão natural, pouco denunciada. Arendt (2007), explica que ao negarem a reflexão crítica sobre seus atos violentos, os homens os tornam banais, de forma que não abalam a ordem social.

Atitudes violentas percorrem o mundo do trabalho no serviço público, com práticas violentas entre os servidores, como o tratamento diferenciado entre trabalhadores de mesma qualificação, escalas de plantões designadas preferencialmente a determinados servidores, bem como promoções e premiações. E, a indicação, por ato administrativo, de trabalhadores a locais de difícil acesso e pouco acolhedores, ou mesmo, não prover recursos para a unidade ou setor sob gerenciamento de determinado servidor (JUNIOR *et al.*, 2021), nos leva a considerar outro tipo de violência presente no âmbito do trabalho - o assédio moral (AMT).

se configura como um conjunto articulado de *armadilhas preparadas*, premeditadas, repetitivas e prolongadas. Os comportamentos hostis ocorrem repetidas vezes e por um período de tempo estendido. Sua prática é permeada de intencionalidade no sentido de querer prejudicar, anular ou excluir um ou alguns alvos escolhidos (SOBOLL, 2008, p: 32, grifo do autor).

Hirigoyen (2005) explica que pequenos atos perversos no cotidiano parecem ser normais, iniciam com uma simples falta de respeito, uma manipulação ou uma mentira, nada obstante, se o grupo social no qual surgem essas atitudes não se manifesta, estas gradativamente passam a ser atitudes perversas ostensivas, que resulta em graves consequências para a saúde psicológica das vítimas. Essas pessoas não têm certeza de que serão compreendidas e sofrem em silêncio. Ferreira *et al.* (2006), sobre os atos de pessoas perversas ou grupos, institucionalizados pelo modo de produção e gestão de trabalho, de forma que suas características perversas não são necessariamente decorrentes de sua constituição psíquica.

No que tange o assédio moral, há determinada desqualificação da vítima, em consequência, sua fragilização, objetivando neutralizá-la em termos de poder. Um processo em busca de anular a vontade da vítima é estabelecido, para o agressor o alvo representa uma ameaça, conforme esclarecem Heloani, Freitas e Barreto (2008).

Soboll (2008) ressalta que há no assédio moral, a característica de impessoalidade, pois este fenômeno não acontece com um grupo de pessoas, mas com uma pessoa específica. Ainda que aconteça com duas ou mais pessoas de um mesmo grupo, simultaneamente, o processo de perseguição é direcionado e pessoal (SOBOLL, 2008). Além disso, a violência pode ser expressa através da injustiça e da exploração que conduz a opressão dos indivíduos, todavia, permanece oculta nas estruturas sociais, pois sendo gerada por estruturas organizadas institucionalizadas acabam por ser naturalizadas (MINAYO, 1994).

As relações de violência no trabalho podem ser configuradas a partir dos aparatos e da estrutura organizacional, uma vez articulados para fundamentar uma política de violência, compreendendo estratégias abusivas de gestão como: a gestão por medo, a gestão por injúria e a gestão por estresse - expressas em premiações negativas, exposições constrangedoras de resultados, ameaças e cobranças exageradas. Contudo, há legitimidade no poder diretivo do empregador quando se refere às exigências de produtividade e desempenho, desde que não haja condutas abusivas e posicionamento contra a dignidade humana (SOBOLL, 2008).

Quanto aos tipos de gestão, o trabalhador pode sentir medo de ser incompetente, não conseguir progredir na carreira, perder o cargo e ser excluído da sociedade, como na gestão por medo. Mediante às ameaças da organização, para que seus objetivos sejam alcançados, o trabalhador passa a atacar antes de ser atacado, assumindo comportamentos antiéticos e hostis. Na gestão por injúria, a administração consegue do trabalhador obediência e submissão, permeada por autoritarismo e falta de respeito. Isso acontece por meio de exposições desnecessárias e uso de palavras que rebaixam. Para melhorar o desempenho, rapidez no trabalho e a eficiência, a gestão por estresse não pretende destruir o trabalhador, ainda que as consequências para a sua saúde sejam catastróficas decorrentes da pressão imposta intensamente. Permeiam esta gestão a supervisão exagerada, cobranças constantes, comparações de desempenho e produtividade, *ranking* de produtividade, metas exigentes e prazos inadequados às exigências das tarefas (SOBOLL, 2008).

O objetivo do assédio organizacional não é atingir uma pessoa em especial, mas sim controlar todo o grupo indiscriminadamente. Diante do exposto, é relevante esclarecer que o

assédio moral e o assédio organizacional, não contemplam em sua totalidade as situações de violência psicológica no trabalho (SOBOLL,2008).

O assédio sexual também é um tipo de violência laboral, podendo ser caracterizado como “conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual” (OIT, 2017, p. 9). Não precisa, necessariamente, acontecer no local de trabalho, mas também nos intervalos, locais de repouso e alimentação, antes ou após o turno, no decorrer de transportes trabalho/residência, desde que aconteça devido ao serviço prestado. Pode se apresentar de duas maneiras: assédio por chantagem, quando existe uma conduta sexual em troca de algum benefício; e, por assédio por intimidação, quando há provocações sexuais com a intenção de prejudicar a pessoa em sua atuação profissional (OIT, 2017).

No que diz respeito ao assédio sexual, Mendes e Oliveira (2021), observam que essa atitude apresenta estreita relação com a visão androcêntrica da divisão sexual do trabalho, e pode ser percebida ao tratarmos de diferenças salariais, hierarquização e precarização do trabalho feminino. Considera-se, então, que a maior parte dos casos de prática do assédio sexual está conectada com as relações de gênero e poder na sociedade.

O assédio sexual provoca efeitos prejudiciais à vítima, atingindo sua liberdade sexual, desrespeitando sua dignidade, enquanto trabalhador, e seus direitos de personalidade. Isso pode alcançar sua vida profissional, familiar e social. Ademais, os traumas e as perdas são intensos, o que pode levar as vítimas a desenvolverem diversos tipos de doenças psíquicas, como depressão, estresse pós-traumático e distúrbios psicossomáticos (MENDES; OLIVEIRA, 2021).

Outrossim, embora possa caracterizar violência sexual, esta pode acontecer de formas mais graves, como as relações sexuais forçadas, que ocasionam grandes prejuízos para a vítima. Além de resultar em impactos psíquicos e lesões físicas, também pode gerar uma gravidez indesejada e transmissão de doenças sexualmente transmissíveis, como o HIV (OIT, 2019b).

Sob o olhar psicanalítico de Kehl (2019), o assédio sexual pode ser pensado desde o movimento feminista, com as sufragistas do século XIX, quando as mulheres realizavam movimentos sociais nas ruas, no intuito de terem seus direitos assegurados. Estas mulheres queriam deixar de ser apenas objeto, função propositiva e política que altera a relação de forças entre homens e mulheres. Mas, correlativamente a este movimento, houve um desvirtuamento da política, em que o movimento feminista passou a ser visto como algo que protege as

mulheres de qualquer incômodo que os homens lhe causem. Desta maneira, a autora discute a criminalização do assédio, tendo em conta que uma “cantada” na rua seria vista como algo que invade a privacidade da mulher, no entanto, pondera que faz parte do jogo do desejo entre os desconhecidos. Considera que o movimento feminista norte-americano tenha trazido um certo puritanismo para as políticas feministas, como se toda expressão do desejo sexual entre estranhos fosse ofensiva. Caberia, então, a mulher saber que ela não é um objeto, sem que seja necessário contatar as autoridades para isso, pois seria uma situação a ser resolvida entre iguais.

Os peritos da Convenção 190 reconhecem que a violência e o assédio de gênero afetam as mulheres desproporcionalmente, e buscam uma abordagem inclusiva, integrada e sensível ao gênero. Observam causas e fatores de risco, incluindo estereótipos de gênero múltiplos, e a relação de formas de discriminação e desigualdade com base no gênero relações de poder. Esclarecem que os resultantes da violência podem alcançar o emprego, a produtividade e a saúde e a segurança. À vista disso, governos, empregadores, trabalhadores, podem auxiliar com a criação de medidas para reconhecer, responder e abordar os impactos desse tipo de violência (OIT, 2019a).

O tratamento à violência e ao assédio em razão de gênero, compreende a violência física, sexual ou psicológica praticada, principalmente, contra as mulheres, em virtude das relações de poder entre homens e mulheres, bem como, a violência cometida contra pessoas que não se enquadram em papéis de gênero aceitos socialmente. A violência e o assédio, em razão de gênero, trazem não só as mulheres cisgênero, como também, pessoas transgênicas, que possuem uma orientação afetivo-sexual divergente do padrão heteronormativo. Mostra-se um importante progresso na preservação do direito ao trabalho digno para os seres humanos (SANTOS; PAMPLONA FILHO, 2020).

No mundo do trabalho, o assédio virtual, *ou cyberbullying*, pode ser entendido como qualquer comportamento abusivo contra uma pessoa, ou grupo de pessoas, utilizando tecnologias da informação (OIT, 2019b). Santos e Pamplona Filho (2020) explicam que, no Brasil, a Lei nº 13.185/2015 define como *cyberbullying*, a utilização de instrumentos da rede mundial de computadores para depreciar, incitar à violência, adulterar fotos e dados pessoais, com o objetivo de elaborar meios de constrangimento psicossocial.

Crochík (2012), ao tratar sobre a violência do *bullying* escolar, nos possibilita pensar sobre esse fenômeno nas instituições de trabalho. Seus fatores determinantes abarcam as áreas psicológica e política que influenciam a formação da consciência, por sua vez, esta pode resistir à violência que objetiva a destruição irracional ou, em sua ausência, promover essa violência.

Nas escolas, esses fatores são expressos na divisão dos alunos em hierarquias escolares, o tipo de personalidade propiciado por uma sociedade hierárquica e a questão da presença ou ausência da autoridade. Pontuamos que isso não se faz diferente nas instituições de trabalho, um ambiente claramente hierárquico.

No contexto da manifestação de violência no trabalho encontra-se o preconceito. Crochík (2006) explica que pode ser considerado fenômeno psicológico e responde às necessidades irracionais do indivíduo, no entanto, não é inato. Nele estão presentes elementos do processo de socialização em meio a cultura em que o indivíduo se encontra inserido. O sujeito preconceituoso se defende daqueles que lhes causam estranheza, de acordo com a dificuldade que possui em experimentar e refletir e, neste modo, há um falseamento da realidade para se defender de ameaças imaginárias e estereótipos produzidos, mantidos pela cultura. O pensar estereotipado - a fixidez de reações em aversão ao objeto pode ser empregada em várias instituições, como o trabalho, a escola, a família, etc.

Os riscos psicossociais no ambiente laboral recebem colaboração da discriminação, reforçando o quadro de violência que se apresenta neste cenário. Podem aparecer de diferentes maneiras, como sexo e gênero, etnia, religião, opinião política, origem social, nacionalidade, gravidez, idade, responsabilidade familiar, deficiência e HIV (real ou percebida). A exemplo disso, a Organização Internacional do Trabalho cita estudos realizados em diversos países, dentre eles, nos Estados Unidos, o qual pontua que os trabalhadores, vítimas de discriminação racial no trabalho, apresentavam maior probabilidade de sofrer agressões, doenças profissionais e acidentes de trabalho (OIT, 2020b).

Compreendemos, portanto, que a violência está presente em diversos lugares do mundo e alcançam variados grupos de profissionais e setores econômicos, sendo um desafio identificar suas tendências. Apesar das dificuldades, quanto a sistematização e compartilhamento das estatísticas para comparação das taxas de prevalência e incidência em diferentes regiões e países, estudos e inquéritos têm sido realizados. Em 2011, uma pesquisa realizada no Brasil em que participaram 269 profissionais de saúde, mais de 15% relataram violência física, mais de 48%, violência psicológica por meio de insultos e, cerca de 25%, assédio moral. Os agressores principais foram os pacientes, com 35,4%, seguidos dos colegas de trabalho, com 25,3%, e elementos da gestão, com 21,7% (OIT, 2020b).

Os tipos de violência se entrelaçam na rotina laboral, tal como aconteceu no Chile, em que um trabalhador homossexual, após denunciar o mau comportamento de seu chefe, passou a ser constantemente agredido. Essa situação o levou ao suicídio. Seu companheiro conduziu o

caso para justiça que constatou violência no trabalho, e reconheceu sua morte como ocasionada pelas situações ali enfrentadas (OIT, 2019b). Desse modo, a experiência do trabalhador com a violência psicológica culminou em violência física.

Reiteramos, neste sentido, a importância da Convenção 190, frente a presença da violência nas relações de trabalho, conforme os estudos apontados e dentre outros. Assim, de acordo com os estudos de Santos, Pamplona Filho (2020), a Convenção 190 vem colaborar, mediante o que discorre quanto aos envolvidos no ambiente laboral, englobando empregados, trabalhadores autônomos, estagiários, aprendizes, voluntários, trabalhadores despedidos, candidatos a emprego, bem como os trabalhadores que exercem cargos de chefia e gestão. E, também, os setores públicos e privados, as zonas urbanas e rurais e a economia formal e informal. O tratamento de forma conjunta dos fenômenos da violência e do assédio, possibilita alcançar maior quantidade de ações que podem provocar prejuízos físicos, psicológicos ou sexuais e, ainda, as manifestações de violência e de assédio que surgirem mais recentemente. Representa, então, um avanço na coibição de práticas abusivas no mundo laboral. Diante disso, a Convenção 190 aponta que os atos violentos no mundo do trabalho são capazes de atingir muitos grupos vulneráveis. Reconhece a sobreposição de múltiplos fatores de opressão, dominação ou discriminação que potencializam a prática de assédio e violência de gênero.

Mendonça *et al.* (2018), em pesquisa realizada sobre as tipologias de violências no trabalho, as diferenças e possíveis sobreposições conceituais, destacam estudos que objetivam explicar o sério problema da violência nas relações de trabalho. Explicam que os resultados da pesquisa sobre a violência no local de trabalho estão de acordo com o que indica a Organização Internacional do Trabalho (OIT), ou seja, há uma relação inversamente proporcional com o acesso ao trabalho decente e alcança, especialmente, trabalhadores vulneráveis. Isso acontece porque as organizações de trabalho reproduzem as discriminações e desigualdades existentes na sociedade.

Diante das leis e normativas observadas no contexto da violência no trabalho, cabe lembrar o que elucida Marcuse (1973, p. 64), sobre a sociedade na fase mais avançada do Capitalismo: “O domínio da Lei, não importa quão restrito, é, ainda assim, infinitamente menos perigoso do que o domínio acima da lei ou sem ela”. assevera ainda:

A sociedade industrial desenvolvida é, na verdade, um sistema de poderes que se contrabalançam. Mas essas forças se cancelam numa unificação mais elevada - no interesse comum em defender e ampliar a posição firmada, em combater alternativas históricas, em conter a transformação qualitativa. Dentre as forças que se contrabalançam não estão as que atuam contra o todo. Aquelas tendem a tornar o todo

imune à negação tanto interior como exterior; a política externa de contenção parece um prolongamento da política interna de contenção (MARCUSE, 1973, p. 64, 65).

Assim sendo, o inimigo não é representado por uma ameaça externa ou mesmo pelos tipos de sistemas políticos, mas sim, pelo fator “libertação”. Destarte, o alto padrão de vida e crescente produtividade são utilizados para a contenção da transformação social, e para a perpetuação da servidão (MARCUSE, 1973).

Na sociedade contemporânea, a “ordem objetiva das coisas” fundamenta-se na dominação, provocando intensa racionalidade e mantendo uma estrutura hierárquica que explora cada vez mais os recursos mentais e naturais. A escravização do homem se perpetua com sua luta pela sobrevivência (MARCUSE, 1973).

A Convenção 190 documenta a violência e os diferentes tipos de assédio no mundo do trabalho, como já observado. E, nesse sentido, o aspecto estrutural traz para a gestão do trabalho, sob o domínio do sistema capitalista, foco em metas, resultados imediatos e produção em menor tempo, intensifica e retrata a violência. O problema deixa de ter os holofotes apenas sobre o trabalhador, mas também sobre a organização do trabalho sob o julgo do capital. Todavia, cabe refletir sobre este documento que, teoricamente elaborado para a transformação social, não deixa de expressar a contradição da sociedade à medida que articula a prevenção e o combate da manifestação de violência com a ideologia do capital.

Ressalta-se que a OIT (2019a) reconhece a importância de uma cultura de trabalho com fundamentos no respeito mútuo e dignidade do ser humano, com vistas a prevenir a violência e o assédio. Destaca a responsabilidade que os Estados membros têm de promover um ambiente geral de combate à violência e assédio, a fim de facilitar a prevenção de comportamentos e práticas violentas.

Se faz necessário admitir que as manifestações de violência no trabalho afetam a saúde psíquica e física dos trabalhadores, a sua dignidade pessoal, o ambiente familiar e suas relações sociais. Em vista disso, afetam também a qualidade dos serviços, quer sejam públicos ou privados, e dificultam o cotidiano das relações de trabalho.

O fato de a grande maioria da população aceitar e ser levada a aceitar essa sociedade não a torna menos irracional e menos repreensível. A distinção entre consciência verdadeira e falsa, entre interesse real e imediato, ainda tem significado. Mas a própria distinção tem de ser validada. O homem tem de vê-la e passar da consciência falsa para a verdadeira, do interesse imediato para o interesse real. Só poderá fazê-lo se viver com a necessidade de modificar seu estilo de vida, de negar o positivo, de recusar (MARCUSE, 1973, p.17).

No período recente de caos mundial no qual vivemos, devido à Pandemia COVID-19, não houve transformação na vida das pessoas. A publicação da Organização Internacional do Trabalho no período de Pandemia (OIT, 2020a), revela várias situações de violência no trabalho, que surgiram no contexto dos últimos tempos, ou mesmo que já existiam e foram exacerbadas com o advento da Pandemia COVID-19, tais como: atirar cloro em enfermeiras durante as suas deslocações de e para o local de trabalho; trabalhadores de supermercados que, diante da escassez de mercadorias, foram agredidos física ou verbalmente, por pessoas que procuravam seus produtos, e o teletrabalho provocou um aumento da *cyber* perseguição (*cyberbullying*).

Os estereótipos de gênero e as masculinidades violentas foram intensificadas e associadas a uma maior insegurança financeira e desemprego, resultando no aumento da violência e do assédio de gênero e, também, da violência doméstica contra mulheres. Além disso, a demanda de trabalho aumentou para estudantes de medicina, médicos, equipe de enfermagem, pessoas que se dedicam à produção de equipamentos de proteção (OIT, 2020a).

Assim, consideramos importante realizar levantamento bibliográfico sobre o fenômeno da violência no trabalho, com a intenção de conhecer e discutir o seu movimento na atualidade.

2. VIOLÊNCIA NO TRABALHO: PESQUISAS ATUAIS

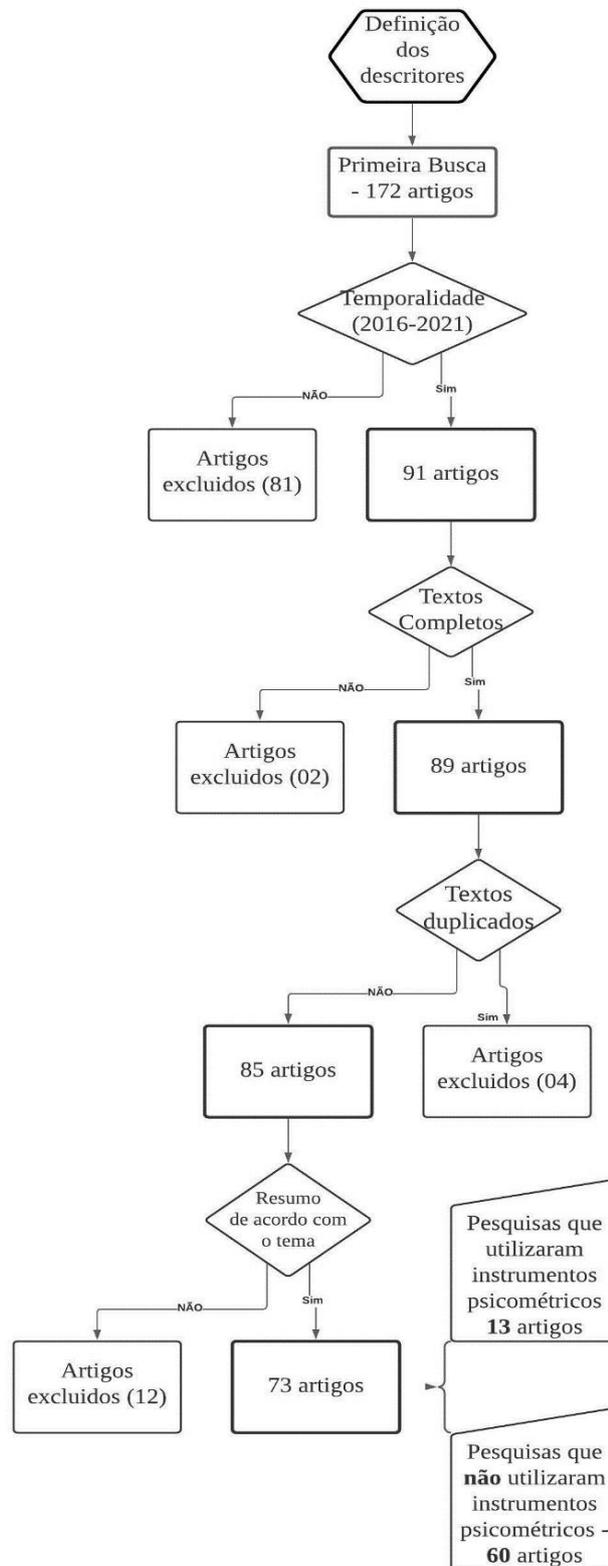
A realização da revisão bibliográfica contribuiu para ampliar o conhecimento sobre o objeto da pesquisa. Foi possível elencar trabalhos marcantes nos últimos anos, elaborados por meio de diversos olhares, e constatar a importância do estudo sobre a violência nas relações de trabalho para a sociedade contemporânea.

A fim de realizar o levantamento, escolhemos acessar a plataforma de pesquisa LILACS (Plataforma de pesquisa científica dos países da América Latina e do Caribe), por divulgar informações sobre as ciências da saúde, ou melhor, todas as áreas que tenham relação com a saúde humana, dentre elas a psicologia e, especialmente, por ter como foco os profissionais de saúde, grupo participante da pesquisa realizada nesta dissertação (LILACS, 2020).

No processo de busca utilizamos os descritores “violência no trabalho”, com recorte temporal dos últimos cinco anos. Além disso, o trabalho de pesquisa envolveu a identificação, fichamento dos estudos, estabelecimento dos critérios de inclusão e análise.

Inicialmente foram encontrados 172 artigos, com os referidos descritores, desses quais, 91 artigos estavam de acordo com a temporalidade estabelecida. Em sequência, e após a realização de uma análise, selecionamos 89 artigos que apresentavam texto completo. Posteriormente, com a exclusão de textos duplicados, restaram 85 artigos. Numa etapa subsequente, foram lidos os resumos destes trabalhos, resultando, portanto, em um banco de 73 artigos que responderam a demanda do tema de nossa pesquisa. Finalmente, após a releitura dos resumos, os artigos foram elencados em duas categorias, tendo em vista aqueles que utilizaram (13) ou não (60) instrumentos psicométricos na realização da pesquisa, conforme o fluxo descrito:

Figura 2 - Fluxograma da revisão bibliográfica



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Por fim, para compor a amostra da análise bibliográfica, em cada categoria foram elencados 06 (seis) trabalhos considerados de maior relevância, do seguinte modo:

Quadro 1 - Artigos científicos – Pesquisas realizadas com instrumentos psicométricos

1	Título do artigo	Violência no local de trabalho no setor de saúde: validade e adaptação do instrumento ao idioma espanhol, no contexto equatoriano para tipos de violência.
	Objetivos	Validação do conteúdo e construto para que a pesquisa possa ser aplicada em países cuja língua oficial é o espanhol.
	Método	Técnicas qualitativas e quantitativas foram utilizadas para validar o instrumento, com revisão de especialistas validou-se a semântica e a linguagem. Através do Alfa de Cronbach de 0,96, pode-se afirmar sua confiabilidade para medir a violência no local de trabalho no setor de saúde dos países de língua espanhola..
	Periódico	Horizonte Enfermagem
2	Título do artigo	Associação entre a violência comunitária e no local de trabalho e a qualidade do sono de profissionais da saúde: estudo transversal.
	Objetivos	Analisar a associação entre violência comunitária e no local de trabalho e a qualidade do sono de profissionais de saúde que atuam na atenção primária à saúde.
	Método	O estudo foi realizado com 286 profissionais de saúde que atuavam na atenção primária à saúde, em uma das maiores cidades do Brasil. O desfecho primário foi a qualidade do sono, avaliada pelo Índice de Qualidade do Sono de Pittsburgh.
	Periódico	Ciência e Saúde coletiva
3	Título do artigo	Relação entre clima organizacional e violência no trabalho em funcionários de uma universidade pública..
	Objetivos	Analisar a relação entre clima e violência no trabalho em funcionários de uma universidade pública.
	Método	Estudo descritivo correlacional com delineamento transversal, com a participação de 410 funcionários. Utilizou-se o Questionário de Clima de Trabalho do Departamento Administrativo da Função Pública da Colômbia e o Inventário de Violência e Assédio Psicológico no Trabalho..
	Periódico	Universidade de saúde.
4	Título do artigo	Tipos de violência no trabalho na saúde da família, agressores, reações e problemas vivenciados
	Objetivos	Identificar os tipos de violência que acometem a equipe de saúde nas Unidades de Saúde da Família, seus agressores, reações e problemas vivenciados pelos trabalhadores.
	Método	O Questionário de Pesquisa Violência no Trabalho no Setor de Saúde foi aplicado a 106 trabalhadores de Unidades de Saúde da Família
	Periódico	Revista Brasileira de Enfermagem

5	Título do artigo	Agressão verbal no trabalho da Enfermagem na área hospitalar
	Objetivos	Analisar os episódios de violência no trabalho, na forma de agressão verbal, contra profissionais de enfermagem em um cenário hospitalar.
	Método	Estudo de método misto. Foi realizado com 198 profissionais da equipe de enfermagem de um hospital catarinense, que responderam o Questionário de Pesquisa Violência no Local de Trabalho no Setor da Saúde e entrevista.
	Periódico	Revista eletrônica de enfermagem
6	Título do artigo	Características psicométricas do Questionário de Atos Negativos para detecção do assédio moral no trabalho: estudo avaliativo do instrumento com uma amostra de servidores estaduais da saúde.
	Objetivos	Avaliar as propriedades psicométricas do Questionário de Atos Negativos – Revisado (NAQ-R), instrumento para detecção do assédio moral, e investigar a correlação entre as dimensões do assédio moral e as variáveis satisfação no trabalho e saúde autorreferida de acordo com o sexo.
	Método	Estudo transversal com análise fatorial de uma amostra de 677 servidores estaduais da saúde. Os dados foram coletados por entrevista individual com o auxílio de um questionário contendo as características sociodemográficas e ocupacionais, além das 22 questões do NAQ-R.
	Periódico	Revista Brasileira de Saúde Ocupacional

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Quadro 2 - Artigos científicos - Pesquisas realizadas sem uso de instrumentos psicométricos

7	Título do artigo	Violência no trabalho: legislação, políticas públicas e possibilidade de avanços para trabalhadores da saúde.
	Objetivos	Discutir sobre legislações e políticas públicas específicas para a violência no trabalho em saúde, destacando possibilidades para o enfrentamento coletivo deste fenômeno no Brasil
	Método	Um estudo reflexivo e argumentativo que remete a algumas experiências anteriores sobre a implementação de aspectos legais para coibir a violência no trabalho dirigida a profissionais de saúde.
	Periódico	Revista Brasileira de Enfermagem
8	Título do artigo	Assédio no local de trabalho e saúde mental em trabalhadores chilenos: o papel do gênero..
	Objetivos	Descrever o assédio no local de trabalho e sua associação com a saúde mental na população assalariada e determinar em que medida a associação é modificada de acordo com o gênero..
	Método	Foi realizado um levantamento em uma amostra de 1.995 trabalhadores assalariados das três principais áreas metropolitanas do Chile (Grande Santiago, Grande Valparaíso e Grande Concepción) selecionados aleatoriamente em três etapas (quarteirões, domicílios e indivíduos).
	Periódico	Caderno de Saúde Pública
9	Título do artigo	Violência no trabalho entre trabalhadores municipais do setor saúde de Diamantina, MG, 2017.
	Objetivos	Estimar a prevalência e os fatores associados à violência entre trabalhadores da saúde.

	Método	Estudo de corte transversal, realizado com trabalhadores municipais de saúde. A coleta de dados ocorreu de dezembro de 2016 a março de 2017, por meio de entrevistas a trabalhadores da saúde de Diamantina (MG). Para a análise, a variável violência no trabalho foi tratada como desfecho em análises bivariada e múltiplas. Foram utilizadas técnicas de estatística descritivas e analíticas (regressão de Poisson).
	Periódico	Revista Brasileira de Medicina do Trabalho
10	Título do artigo	Violência no trabalho em unidades de pronto atendimento: vivências de enfermeiros.
	Objetivos	Compreender a percepção de enfermeiros de unidade atendimento sobre a violência experienciada no trabalho.
	Método	Estudo qualitativo realizado por meio de 21 entrevistas individuais entre novembro e dezembro de 2018 em duas unidades de pronto atendimento de um município do Paraná. O Interacionismo Simbólico foi adotado como referencial teórico e a técnica de Análise de Conteúdo Temática foi utilizada para avaliar os dados..
	Periódico	Revista Latino americana de Enfermagem (on line)
11	Título do artigo	Relações interpessoais entre enfermeiro-paciente na perspectiva da violência atual.
	Objetivos	Refletir sobre a importância da relação interpessoal entre enfermeiro-paciente na perspectiva da violência atual.
	Método	Estudo descritivo-reflexivo. As bases de dados utilizadas foram: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, National Library of Medicine, SCOPUS, Web Of Science e Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature, nos idiomas: inglês, espanhol e português, dos últimos dez anos.
	Periódico	Revista de Pesquisa da Universidade Federal do Rio de Janeiro (on line)
12	Título do artigo	Sexismo, misoginia e LGBTQfobia: desafios para promover o trabalho inclusivo no Brasil.
	Objetivos	Identificar os desafios na proposição de trabalho inclusivo no Brasil.
	Método	Revisão crítica das produções sobre práticas de violência e dominação no contexto de trabalho voltado à população feminina e LGBTQs, elaboradas entre os anos de 1995 à 2017.
	Periódico	Phisis

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

2.1. Discussões dos resultados da revisão bibliográfica

A partir do levantamento bibliográfico realizado, foram encontrados 172 artigos correspondentes aos critérios iniciais estabelecidos, apresentando indícios de que o tema ainda está sendo pouco debatido na comunidade científica. Por conseguinte, ressaltamos que as

formas de violência no âmbito do trabalho podem revelar algo da própria sociedade, como a dominação e a repressão que esta confere às pessoas. Deste modo, a reflexão crítica sobre a violência é essencial, no sentido de criar condições sociais para evitá-la e combatê-la. Na obra *Educação após Auschwitz*, Adorno (1986) assinala o estado de consciência e inconsciência dos homens diante dos fatos de tamanha barbárie, que permanecerá enquanto existirem as condições que a provocam. Nesta perspectiva, é preciso conscientizarmos para que a barbárie não se repita e possamos agir na realidade, nos distanciando de discursos considerados idealistas. Conscientizarmos sobre os mecanismos que nos tornam cruéis, possibilitando evitar a perpetuação de atos violentos.

Além disso, em nosso levantamento bibliográfico, levando em consideração a importância da escala psicométrica para o trabalho que estamos realizando, consideramos interessante identificar, dentre as 12 publicações a serem exploradas, quais produções utilizaram instrumentos para alcançarem seus objetivos. No entanto, a maioria dos estudos não fizeram uso deste tipo de instrumento. Dentre os testes encontrados estão: Índice de Qualidade do Sono de Pittsburgh, Cuestionario de Clima Laboral del Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia y el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo, Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R) e Workplace violence in the health sector, sendo que este último aparece em 3 (três) artigos, e um deles buscou validá-lo para língua espanhola. Não encontramos nenhuma formulação inédita de instrumentos, mas aplicações daqueles já existentes. Colaborando com as ideias de Adorno (1986), anteriormente citada, pontuamos a contribuição de instrumentos que analisam os fenômenos estudados, neste caso, a violência no trabalho, por ter a capacidade de trazer à tona os atos cruéis praticados pelas pessoas, suscitando, deste modo, a reflexão crítica.

Quanto ao tipo de periódicos nos quais essas publicações foram divulgadas, 5 estudos correspondiam à enfermagem, sendo que dentre esses, 3 artigos utilizaram instrumentos psicométricos, e os outros 2 artigos não fizeram uso desses instrumentos. Os demais trabalhos encontravam-se vinculados a instituições de nível superior. Portanto, destacamos as publicações da área de enfermagem por estarem colaborando com o estudo da violência na área da saúde/hospitalar, ao discutirem suas experiências na especificidade da profissão, outrossim, essa categoria de trabalhadores está presente em hospitais – local da nossa pesquisa. Destarte, é possível apreender a enfermagem como a categoria profissional que mais tem contribuído com estudo do fenômeno, e à vista disso, também é aquela que mais o tem sofrido.

Dentre os estudos da revisão analisada, várias populações foram investigadas, tais como os funcionários de uma universidade, a população feminina e a LGBTQIA+, e os profissionais da área da saúde, sendo que este último grupo diz respeito, em âmbito geral, à população mais pesquisada. Por outro lado, os artigos que não estabelecem maior especificidade na população, firmam sua importância no sentido de abranger ambiente completo. Houve predomínio significativo de estudos realizados em redes públicas de atendimento, como hospitais e equipes de saúde da família. Esses dados levam a ponderar sobre a vinculação existente entre os grupos de estudo e os programas universitários com a rede SUS – Sistema Único de Saúde.

Os autores que utilizaram instrumentos psicométricos, desenvolveram suas pesquisas no método quali-quantitativo para análise dos dados na maioria dos artigos, sendo que apenas 2 artigos foram analisados quantitativamente. Constatamos, entre os autores que não utilizaram instrumentos psicométricos, a prevalência do método qualitativo, e outros deram andamento às pesquisas analisando através do método reflexivo argumentativo, análise qualitativa de entrevistas, descritiva reflexiva, revisão crítica, e somente 1 realizou o estudo com base no método quantitativo: estatística descritiva e analítica.

Segundo Crochík (1998a, p.69): “para estudar a subjetividade, é necessário entender os seus determinantes objetivos e, assim, não é possível pensar nos métodos de pesquisa sem se referir diretamente ao objeto e à sua gênese”. O indivíduo pode pensar a subjetividade pela mediação da cultura, pois se diferencia a partir desta, apesar disso, a subjetividade continua a exigir dele a adaptação. A autorreflexão pode ser suscitada quando a cultura tiver como fins a felicidade e a liberdade individuais. Entretanto, quando a cultura passa a ser um fim em si mesma, independentemente dos indivíduos, apresenta-se tão ameaçadora quanto a natureza que almejou enfrentar. Diante do seu caráter de exterioridade, acaba impedindo que os indivíduos nela se reconheçam (CROCHÍK, 1998a). No que diz respeito ao estudo da subjetividade, se faz necessário entender seus determinantes objetivos para ela não se tornar meramente um instinto.

A respeito do número de autores, constatamos que nenhum dos artigos foi produzido individualmente, ora por 3 até 7 autores. Neste seguimento, podemos considerar o alcance da exigência capitalista da produção ao trabalho dos pesquisadores. Adorno e Horkheimer (1985) alertam sobre a importância do sentido da ciência, o quanto a autodestruição do esclarecimento provoca o pensamento a aderir aos costumes e tendências do espírito da época. Assim, os especialistas acabam presos ao processo global de produção. Sendo assim, é preciso manter o elemento crítico na produção da ciência, para que esta não seja apenas um instrumento à disposição da ordem existente, transformando que é positivo em negativo e destrutivo. Mas, em

busca de sua autoconservação os homens são forçados a adaptação e acabam por reproduzir o existente. Até mesmo a divisão do trabalho, resultado do processo de dominação, serve à autoconservação da totalidade dominada. “A essência do esclarecimento é a alternativa que torna inevitável a dominação. Os homens sempre tiveram de escolher entre submeter-se à natureza ou submeter a natureza ao eu” (HORKHEIMER; ADORNO, 1985, p. 38).

Ao revisar as publicações, encontramos dificuldades em identificar o embasamento teórico dos trabalhos, embora existam a citação de diversos estudiosos, estas não são claras quanto as referências específicas de suas abordagens. Todavia, esses estudos indicam os tipos de violência que se manifestam nas relações de trabalho, como violência verbal, assédios, violência física, dentre outros, mas 2 (dois) artigos tratam exclusivamente do assédio moral e 1 (um) sobre violência de gênero.

Os estudos sobre a violência do tipo assédio moral no trabalho, desenvolvido por Marie-France Hirigoyen, psiquiatra francesa, são referências constantes nas publicações brasileiras e nas internacionais. Referente ao assédio moral, outros autores foram frequentemente citados, como Margarida Barreto, Maria Ester de Freitas e Roberto Heloani, os quais contribuíram com o estudo desse tema a partir da tradução do livro de Hirogoyen, e vêm desenvolvendo um trabalho bastante consciente no Brasil, trazendo discussões e pesquisas para área acadêmica sobre o assédio na realidade brasileira, tendo como marco de divulgação a inauguração o site www.assediomoral.org, em 2001 (SOBOLL, 2008).

Os trabalhos e os textos destes profissionais ofereceram um novo significado para as situações vividas e/ou presenciadas por diversos trabalhadores, que encontraram interlocutores e que passaram a construir espaços de apoio, enfrentamento e prevenção (SOBOLL, 2008, p. 18).

Em meio às publicações analisadas, é preponderante a constatação de consequências negativas para as instituições e para a vida laboral dos trabalhadores. Nesse sentido, pontuamos a importância em investigar as condições objetivas da sociedade e daquelas que acontecem nas relações de trabalho, haja vista, a racionalidade não se apresentar apenas ao mundo do trabalho, mas nas diversas esferas da vida do trabalhador. Conforme Marcuse (1973), mesmo que a maioria das pessoas concorde em ser levadas a aceitar a sociedade, isso não as tornam menos irracionais e menos repreensíveis, pois a diferença entre falsa consciência e verdadeira, entre o interesse imediato e o real, tem significado. Mas, essa distinção precisa ser validada para que as pessoas possam passar da consciência falsa para a verdadeira, e do interesse imediato para o interesse real e, portanto, alcançar a necessidade de mudar o seu estilo de vida, negando o

positivo. “É precisamente essa necessidade que a sociedade estabelecida consegue reprimir com a intensidade com que é capaz de ‘entregar as mercadorias’ em escala cada vez maior, usando a conquista científica da natureza para conquistar o homem cientificamente” (MARCUSE, 1973, p. 17, grifo do autor).

A violência no trabalho tem sido estudada ao longo dos últimos anos a partir de uma variedade de abordagens, apesar de poucas produções científicas, evidencia intensa preocupação com o tema, o que denuncia o crescimento da barbárie na realidade social contemporânea. As pesquisas em âmbito do trabalho na área da saúde direcionam a atenção para as ações violentas desencadeadas na rotina de suas atividades internas, a exemplo dos trabalhos científicos seguintes, os quais destacamos neste capítulo, uma vez que entendemos sua aproximação com a discussão elaborada nesta dissertação, pois destacam o fenômeno da violência nas relações de trabalho de profissionais da saúde e, ainda, a manifestação da violência verbal e do assédio moral, bem como a elaboração de documentos que as denunciam.

Simões *et al.* (2017), realizaram a pesquisa *Violência no trabalho entre trabalhadores municipais do setor saúde de Diamantina/MG*, com 247 trabalhadores, os quais responderam a uma entrevista estruturada. Os autores afirmam que a escassez de trabalhos científicos sobre o tema na área da saúde deve-se à sua complexidade, pois envolve as relações humanas em ambiente laboral, tanto em sua dimensão física quanto psicológica. Além do mais, devem ser consideradas as diferenças na organização dos processos de trabalho e dos espaços de prestação do cuidado à saúde, como as Unidades Básicas, os hospitais, dentre outros. Mostram a estimativa de violência no trabalho no mundo, sendo superiores a 50% de agressão aos trabalhadores da saúde, e discutem uma revisão recente na qual os estudiosos relataram as prevalências que variam de 52,8% a 88,9%. Os resultados alcançados na referida pesquisa apresentam o predomínio global de violência no trabalho de 40,4%, sendo maior entre as mulheres (47,9%) em relação aos homens (22,0%).

Com base em estudos recentes, os autores apontam a experiência violenta no ambiente de trabalho decorrente da ineficiência do serviço prestado aos pacientes, que acabam criando comportamentos agressivos direcionados ao profissional de saúde, surgindo então, um círculo vicioso. Ademais, a sobrecarga de trabalho, a insatisfação e a responsabilização geradas acarretam intolerância entre os trabalhadores. A violência no local de trabalho é naturalizada devido ao medo do agressor e a corresponsabilização individual e institucional.

Segundo a pesquisa de Simões *et al.* (2017), os maiores agressores foram os pacientes e seus familiares, com 76,8% e 19,5% dos relatos, respectivamente. Os resultados também

indicaram que a violência psicológica, comparada à violência física, foi a mais frequente, com 90,2%, sendo o mais comum a violência verbal. Diferentemente da violência física, esta não deixa marca exterior, provocando dificuldades nas acusações. Diante destes cenários, os autores supõem a falta de apoio para a elaboração de estratégias pessoais de convívio com a violência como responsável pelo aumento de demandas psicológicas no cotidiano, favorecendo a negligência da notificação e a aceitação do ato violento, pois sabem que nenhuma providência será tomada pela gerência. Além disso, chamam a atenção para a literatura científica que expõe as consequências dessas experiências violentas para saúde mental do trabalhador, tais como: limitação, desprestígio, transtornos pós-traumáticos, ansiedade, alterações do sono e outras.

Por fim, os autores acima citados, concluíram que os resultados apresentados frisam a necessidade de reformular e criar políticas de proteção à saúde desses trabalhadores. Nesse sentido, indicam a importância da inclusão de canais de notificação de atos de violência e punição dos agressores, além de espaços de discussão sobre o tema no setor, e apoio ao trabalhador vítima de agressão, amenizando os efeitos e atuando na promoção de sua saúde mental.

Trindade *et al.* (2019), na publicação *Agressão verbal no trabalho da Enfermagem na área hospitalar*, apresentam estudos que afirmam a violência no contexto de trabalho como um fenômeno que pode ser expresso de forma física ou psíquica, sendo esta última, por meio de agressão verbal, assédio sexual, discriminação racial, intimidação ou assédio moral. Os autores ainda destacam os estudos que explicam os impactos negativos da violência na saúde mental dos trabalhadores, no reconhecimento e satisfação que eles têm em relação ao trabalho, e desvelam a relação com o absenteísmo e acidentes de trabalho.

Os pesquisadores decidiram analisar a forma de agressão verbal contra os profissionais de enfermagem em âmbito hospitalar, porquanto observaram que pesquisas recentes, envolvendo estes profissionais em hospitais, revelaram elevada ocorrência de violência, principalmente a agressão verbal. Todavia, constataram poucos procedimentos e políticas de prevenção da violência no trabalho, assim, com vistas a contribuir com a formulação desses procedimentos, realizaram a referida pesquisa de método misto e analisaram o problema mediante diferentes abordagens.

À vista disso, em um primeiro momento da pesquisa, 198 participantes responderam ao *Survey Questionnaire Workplace Violence in the Health Sector*, que foi traduzido e adaptado para a língua portuguesa. Por meio deste instrumento, foi possível verificar a ocorrência de agressão verbal no trabalho, características da vítima, da agressão e do perpetrador. Além disso,

foram observadas quais as medidas institucionais de controle da violência. Em um segundo momento, foram entrevistados 15 profissionais (nove enfermeiros e seis técnicos de enfermagem), que sofreram, ao menos, um episódio de violência.

As respostas das entrevistas mostraram a banalização da agressão verbal contra os profissionais da enfermagem, e também a falta de medidas de combate a esse fenômeno. Quanto aos agressores, as vítimas destacaram os pacientes/familiares com 31,8%, seguido dos colegas de trabalho com 27,1%, dentre os quais, 81% eram profissionais médicos; 8,2% as chefias e outros (serviços terceirizados). Os trabalhadores declararam que, após a agressão, apresentaram sentimento negativo afetando seus bem-estar, e apenas 40% deles afirmaram não terem tido problemas depois do episódio. Além disso, as vítimas afirmaram que preferem se afastar da equipe por terem receio em conviver como agressor.

Trindade *et al.* (2019), apontam pesquisas semelhantes àquela que realizaram, cujos resultados foram a falta de registros da ocorrência desse tipo de violência no ambiente de trabalho, o que remete à questão da falta de segurança e a invisibilidade do fenômeno e das vítimas. Logo, a elaboração de protocolos passa a ser importante, bem como as políticas públicas específicas para os profissionais de saúde ou outros dispositivos para manejo da violência no trabalho. Ademais, os autores destacaram a condição de líder de equipe, do enfermeiro, que o possibilita a articular um diálogo entre o agressor e a vítima.

A pesquisa *Violência no trabalho: legislação, políticas públicas e possibilidade de avanços para trabalhadores da saúde*, realizada por Bordignon *et al.* (2021), indica que a violência no trabalho tem acontecido em diversos ambientes na área da saúde, tais como radiologia, atenção primária, e serviços de urgência e emergência. Os autores citam estudos que corroboram com sua pesquisa, ao analisarem os fatores de risco de violência no trabalho para os profissionais da saúde, como o relacionamento direto com pessoas em sofrimento psíquico, altos níveis de estresse e prestação de assistência em locais de conflito, e até mesmo, tráfico de drogas. Tais estudos mostram que 71,6% das atitudes violentas foram praticadas por usuários, e 6,4% foram praticadas por familiares/acompanhantes, 11% por colegas de trabalho e 9,2% pelas chefias, sendo que dentre essa última, a violência que mais se manifesta é o assédio moral, abuso verbal ou ameaça, refletindo nos relacionamentos interpessoais. Além disso, os profissionais da enfermagem são os que mais sofrem violência. As consequências de experienciar este fenômeno acaba por ser de ordem psíquica, como ansiedade, depressão, transtornos pós-trauma e estresse. A nível organizacional, traz prejuízos ao desempenho da equipe, à motivação e diminuição na qualidade da assistência.

Diante deste cenário, Bordignon *et al.* (2021), chamam a atenção para os estudos que identificam os diferentes esforços para agir contra a violência laboral direcionada aos profissionais de saúde, incluindo legislações e regulamentos. Segundo os pesquisadores, no Brasil existem diversas ações para coibir a violência no trabalho, no entanto existe a necessidade dessas ações especificamente no setor de saúde. Portanto, entendem que representar possíveis estratégias que envolvam a formulação de políticas públicas para a prevenção e gerenciamento da violência no trabalho em saúde, é fundamental. Assim, a referida pesquisa discute a centralidade das instituições de saúde no processo de elaboração de estratégias especializadas ao ambiente de trabalho que acompanham o gerenciamento de riscos à segurança dos profissionais de saúde, e possibilitem o enfrentamento do fenômeno de forma coletiva e duradoura.

As publicações elencadas neste capítulo nos possibilitaram verificar o estudo da violência no trabalho em diferentes perspectivas, especialmente no setor saúde, a exemplo destas últimas. Os resultados encontrados mediante às pesquisas provenientes de diversas áreas do conhecimento, nos permitiram pensar sobre o aprofundamento das discussões nesta dissertação no tocante aos tipos de manifestações de violência e as estratégias para combatê-la.

Além disso, trouxeram à baila as opções de metodologia, por se constituírem pesquisas de levantamento bibliográfico e de avaliação do conhecimento sobre o tema escolhido. Tais pontuações nos remetem a afirmativa de Crochík (2017), quando o autor discute sobre a análise escrita por Adorno, Levinson, Sanford e Frenkel-Brunswik em *A personalidade autoritária*, na qual analisam dados estatísticos resultantes de escalas que mensuram o preconceito e a posição política dos sujeitos. Eles puderam descrever os tipos de personalidade autoritária devido aos conhecimentos que tinha de psicanálise e de uma teoria que relacionava o particular com a totalidade social. Os instrumentos utilizados foram fundamentais neste estudo, e a análise realizada não se apresentou superficial devido a teoria e o procedimento de coleta de dados.

Diante do exposto, compreendemos a necessidade de adotar estratégias que possam tornar visíveis as atitudes violentas que têm estado ocultas sob inúmeros fatores de dominação, e nessa perspectiva, criar condições de reflexão para que a violência, nas relações de trabalho, não sejam aceitáveis. Consideramos, portanto, a importância de um instrumento para investigar a presença da violência no ambiente de trabalho, tendo em vista que, com base nos resultados de sua aplicação, poder-se-á analisar e refletir sobre essa realidade, objetivando, sobretudo, contribuir no combate à violência cometida contra os trabalhadores e, especialmente, às pessoas

pertencentes a grupos mais vulneráveis. Nessa perspectiva, no próximo capítulo, apresentamos os procedimentos metodológicos da pesquisa referentes à dissertação.

3. MÉTODO

Discutimos neste capítulo os encaminhamentos à realização da pesquisa empírica com os trabalhadores do Hospital Regional de Mato Grosso do Sul (HRMS), ou seja, os procedimentos metodológicos e as análises fundamentadas na Teoria crítica, decorrentes dos resultados expressos nas respostas dos sujeitos participantes da pesquisa ao responderem os instrumentos apresentados.

Cabe destacar que para Crochík (2018, p.8) “Se a pesquisa empírica não trouxesse dados que permitissem pensar a atualidade dos conceitos teóricos não seria necessária, e a teoria seria dogmática; sem a teoria, os dados ocultam a determinação que os constitui”. O autor explica ainda que a Teoria crítica, como defendia Horkheimer, busca com a teoria e empiria, o melhor entendimento do objeto a partir de sua descrição.

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo Geral

Identificar se ocorre a manifestação de violência nas relações de trabalho na instituição pública hospitalar (HRMS).

3.1.2. Objetivo Específico

Verificar os tipos de violência que mais que mais ocorrem nas relações de trabalho da instituição pública hospitalar (HRMS);

Averiguar as atitudes tomadas pelos trabalhadores diante da manifestação de violência na relação de trabalho.

3.2. Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada no Hospital Regional de Mato Grosso do Sul (HRMS), cuja fundação aconteceu no ano de 1997. Trata-se de uma instituição de esfera administrativa estadual, ligada à FUNSAU - Fundação Serviços de Saúde de Mato Grosso do Sul, e presta assistência médico-hospitalar para o Estado, por meio do Sistema Único de Saúde – SUS. Além disso, caracteriza-se por ser um hospital de grande porte, contando, atualmente, com 320 leitos

públicos cadastrados; não existe leito privado; 100% do atendimento são pelo SUS, priorizando-se as linhas assistenciais: perinatal, cardiodiagnóstico, oncologia e paciente crítico, nefrológico e clínica médica (FUNSAU, 2015).

Ademais, o hospital dispõe de 50 especialidades médicas e serviços complementares, tais como Fisioterapia, Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional, além dos recursos humanos administrativos necessários ao funcionamento de uma unidade hospitalar de média e alta complexidade, funcionando 24 horas, com normas e protocolo nas linhas assistências (FUNSAU, 2015).

No ano de 2010, o HRMS foi certificado como Hospital de Ensino, por meio da Portaria Interministerial n°. 905, de 20 de abril de 2010, passando a servir de campo para a prática de atividades curriculares na área da Saúde. Para esse fim, realiza convênio com várias unidades de ensino nível técnico, graduação e pós-graduação.

Atualmente, o regime de contratação de funcionários consiste em: estatutários (concurados), contratados (CLT) e comissionados, distribuídos entre os cargos de nível Superior, Médio e Fundamental. O Hospital adota o sistema de cargo/função para enquadramento de pessoal (FUNSAU, 2015).

Conforme o setor de recursos humanos, o vínculo dos administradores e dos coordenadores é efetivo, sendo: diretor presidente, diretor administrativo, diretor financeiro, coordenador de gestão do trabalho, gerente de direitos vantagens e assistência ao servidor, e gerente de folha de pagamento. Além disso, a administração do HRMS possui limites regulamentados pelas leis e pelos decretos que regem a administração do Estado e dos pareceres da Procuradoria Geral do Estado (FUNSAU, 2015).

3.3. Sujeitos da pesquisa

Participaram da pesquisa trabalhadores ativos, com vínculo empregatício de no mínimo seis meses, efetivos ou contratados, lotados nos diversos setores do Hospital Regional de Mato Grosso do Sul (HRMS), independentemente de cargo/função, excetuando-se os trabalhadores em férias, licenças médicas, licenças para capacitação ou licença para tratamento de interesses particulares.

Na ocasião em que a pesquisa foi realizada, o HRMS contava com 1700 trabalhadores e apenas 1431 atenderam os critérios de inclusão, dentre os quais, 152 aceitaram participar da pesquisa.

3.4. Instrumentos da pesquisa

A pesquisa foi realizada a partir dos seguintes instrumentos:

a) Questionário sociodemográfico, constando de onze questões, sendo: idade, sexo, estado civil, local de trabalho, setor, atividade que exerce, tipo de contrato de trabalho, carga-horária diária de trabalho, tempo de concurso/contrato, faixa salarial e escolaridade;

b) Escala de Violência no Trabalho¹⁴ – elaborada por Meneses (2019), possui 74 itens, cada um destes corresponde a uma ação violenta que são organizados de acordo com os tipos de violência manifestos: agressões verbais e físicas, assédio moral, assédio sexual, preconceito e *bullying*. As alternativas de respostas são do tipo *Likert*, estruturadas da maneira seguinte: 1- nunca ocorreu, 2 - ocorreu uma vez, 3 - ocorre de vez em quando e 4 - ocorre com frequência;

c) Questionário aberto, constando de seis questões discursivas sobre preconceito, outros tipos de agressões, que porventura não tenham sido citadas, os locais onde os sujeitos possam ter vivido essas experiências e se buscaram ajuda psicológica.

3.5. Procedimento da pesquisa

Para autorização da coleta de dados no HRMS, o projeto foi enviado para análise na Diretoria de Ensino, Pesquisa e Qualidade Institucional (DEPQI) e, após esta etapa, deferido pela Diretoria da Presidência (Anexo A). O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê Ético em Pesquisas com Seres Humanos da Plataforma Brasil, e teve o Protocolo de Pesquisa nº: 5.004.714, aprovado em 28 de setembro de 2021 (Anexo B), respeitando-se integralmente a Resolução 466/2012.

Após obter as devidas autorizações, entramos em contato com a Coordenadoria de Recursos Humanos, para o esclarecimento dos objetivos e da metodologia de pesquisa, o que ocorreu durante o período de expediente.

Em seguida, a aplicação dos instrumentos para os funcionários foi disponibilizada de forma *on-line*, por meio do *Google Forms*, e permaneceu ativa no período de 29 de setembro a

¹⁴ Instrumento elaborado pela Professora Doutora Branca Maria de Meneses - Professora adjunta da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e Coordenadora do Grupo de Pesquisa *Formação do Indivíduo e Trabalho* - GEFIT/UFMS. Esse instrumento, atualmente, encontra-se em fase de estudo para validação. Difere-se de outros, por intentar abordar esse tema em suas diversas manifestações, como a violência física, o assédio moral, o assédio sexual, o assédio psicológico, o preconceito e danos econômicos, não se atendo, exclusivamente, a um dos tipos de violência nas relações de trabalho.

10 de outubro do ano de 2021, desconsiderando-se respostas após esse prazo. Mas, devido à dificuldade de adesão por meio eletrônico, tivemos que nos adaptar as novas condições, optando por imprimir os instrumentos e entregar em mãos aos trabalhadores, no decorrer do mesmo período. Esta alternativa decorreu da manifestação do medo dos trabalhadores em serem identificados. A concordância dos sujeitos em participar da pesquisa foi formalmente registrada no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – *on-line* ou impresso (Apêndice A), e preservado o anonimato.

Após o término da coleta de dados, as respostas dos formulários impressos foram digitadas em uma planilha no *software Microsoft Office Excel®* e adicionadas às respostas já obtidas por meio do *Google Forms*. Posteriormente, os dados foram lançados no *software PSPP¹⁵ GNU General Public License version 1.4.1. (2020)*. Esse programa é livre e gratuito, sem a necessidade de licença para uso.

Por fim, apresentamos os resultados dos instrumentos, adotando como critério destacar os temas com maior índice de escolha para discussão, pois entendemos que desta forma podemos conhecer a realidade no ambiente laboral, permitindo que, a partir dos resultados, ações com vistas a mudanças sejam consideradas.

3.6. Apresentação e discussão dos resultados da pesquisa

3.6.1. Dados sociodemográficos

Os participantes da pesquisa apresentaram idade média de 44,61 anos, sendo a menor idade 21 e a maior 67 anos. A partir dessas informações, podemos inferir o quanto as pessoas dedicam o tempo de suas vidas ao trabalho; quando jovens iniciam a carreira, e já idosos, ainda permanecem, tendo em vista que no sistema capitalista encontram necessidade de manter-se trabalhando. Isto ratifica o que diz Crochík (1998b), ao assinalar que, apesar do avanço da tecnologia, o indivíduo não pôde ser livre do trabalho alienado, mas a ele se aprisiona devido a sua sobrevivência.

Ao considerarmos o trabalho realizado em hospitais, principalmente aquele desempenhado pela categoria da enfermagem, nossa experiência como profissional no hospital

¹⁵ O PSPP é um aplicativo desenvolvido por Ben Pfaff e por mais seis programadores do Projeto GNU. O software realiza estatísticas descritivas, testes T, anova, regressão linear e logística, medidas de associação, análise de cluster, confiabilidade e análise fatorial, testes não paramétricos e outros. Disponível em: <http://www.gnu.org/software/pspp/pspp.html>. Acesso em 06 nov. 2021.

nos possibilitou notar o maior número de agentes do gênero feminino e pudemos constatar este fato através da pesquisa realizada, pois o gênero com maior frequência foi o feminino com 75% dos participantes, enquanto 25% masculino. O dado absoluto foi de 114 mulheres e 38 homens.

A maioria dos participantes é casada ou tem união estável e representa 59% da totalidade da amostra, em contrapartida apenas 1% é viúva. Além disso, em maior quantidade de participantes são efetivo-concursados com 86,84%, em seguida com 9,21% residentes/outros, efetivo-CLT 3,29% e 0,66% terceirizados.

Outrossim, a maior parte dos trabalhadores, que participaram da pesquisa, possui ensino médio, representando 29% dos participantes e, aproxima-se dessa quantidade, os que são pós-graduados com 28%, já o nível superior completo consta com 26%. Esses dados nos remete a exigência por especialidades no mundo do trabalho contemporâneo. Mas, também, como explica Antunes (2006), o toyotismo trouxe o trabalhador polivalente, com maior qualificação e capacidade de operar diversas atividades. Dentre estes trabalhadores 51,97% tem carga horária de trabalho de 31 a 40 horas semanais; 43,42% mais de 40 horas; 2,63% de 21 a 30 horas e; 1,97% de 11 a 20 horas semanais.

Em decorrência desse fato, embora as faixas salariais dos participantes com base no salário-mínimo correspondam a 54,61% de 1 a 3; 35,53% de 3 a 6; 4,61% de 6 a 9; 0,66% de 12 a 15 salários, e mais de 15 salários-mínimos para 1,32%. Consideramos que estas, por sua também variam de acordo com o nível de especialidade que possuem, colaborando mais uma vez com a polivalência instalada pelo toyotismo.

A explanação dos conteúdos acerca destes trabalhadores é complementada nas pontuações a seguir, que objetivam tratar sobre os tipos de violência que essas pessoas experienciam no ambiente de trabalho.

3.6.2. Dados referentes a Escala de Violência no Trabalho

Conforme exposto anteriormente, a escala de violência no trabalho abrange o estudo de diversas manifestações de violência no ambiente laboral. A apresentação dos dados (APÊNDICE C) foi organizada de acordo com o tipo de violência. Em seguida, para discussão com base no referencial teórico adotado, foram destacadas as respostas com maior número de pontuação de acordo com cada tipo de violência elencada na escala.

Os itens que correspondem ao maior índice de assédio moral no trabalho foram:

- 30,24% dos participantes sofreram sobrecargas de trabalho de vez em quando;

- 27,63% dos participantes foram vítimas de boatos maldosos por seus superiores ou colegas de trabalho pelo menos uma vez e 19,74% foram vítimas de vez em quando;
- 26,97% dos participantes sofreram críticas injustas sobre seu desempenho no trabalho, pelo menos uma vez;
- 23,68% dos trabalhadores foram discriminados ao realizar corretamente seu trabalho, pelo menos uma vez, 23,68% foram discriminados de vez em quando;
- 23,68% dos participantes foram vítimas de críticas exageradas sobre seu desempenho no trabalho, pelo menos uma vez;
- 23,68% dos participantes foram vítimas de serem tratados com indiferença e desprezo, pelo menos uma vez;
- 21,71% dos participantes foram vítimas de ter a saúde mental atacada no seu local de trabalho pelo menos uma vez e 23,68% foram vítimas de vez em quando;
- 21,05% dos participantes foram vítimas de serem publicamente ridicularizados, pelo menos uma vez;
- 20,39% dos participantes se sentiram humilhados ao serem obrigados a realizar tarefas no trabalho, pelo menos uma vez;
- 20,39% dos participantes foram deixados em situação de isolamento por colegas e superiores pelo menos uma vez e com 17,11% essa situação ocorreu de vez em quando;
- 19,74% dos participantes foram impedidos de se expressar pelo menos uma vez e 16,45% tiveram essa experiência de vez em quando.
- 19,18% dos participantes responderam que sofreram discriminação na distribuição de turnos e/ou de tarefas relativos às suas atividades de trabalho pelo menos uma vez, enquanto 15,79% sofreram de vez em quando;
- 19,08% dos participantes tiveram seus direitos legais infringidos no seu local de trabalho pelo menos uma vez;

Os índices obtidos a partir da resposta dos trabalhadores mostram o predomínio do assédio moral. Barreto (2003), ao discutir as mudanças de comportamento dos trabalhadores nos últimos anos, observa que ocorre a cooptação dos trabalhadores, através da utilização dos termos cooperados, parceiro, colaboradores dentre outros semelhantes. Assim, os trabalhadores permanecem motivados, identificados com os objetivos do capital e flexibilizados emocionalmente, ou melhor, submissos e maleáveis. Os trabalhadores prosseguem sem autonomia, vivendo um individualismo competitivo, tornando a violência cada vez mais sutil. Conforme, Barreto e Heloani (2015), uma vez que a violência no trabalho toma múltiplas

configurações, também pode apresentar contornos sutis que levam a possível diversidade de atos individualizados, mal-intencionados e até perversos.

Além disso, a saúde mental do trabalhador quando afetada passa a ser alvo de ataques, como podemos ver nos resultados da pesquisa, pois no competitivo cenário das relações de trabalho em que existe o individualismo, a flexibilidade e o controle das emoções se fazem importante considerar as atitudes de assédio morais mais indicadas: a sobrecarga de trabalho, os boatos maldosos, as críticas exageradas ou injustas sobre o desempenho do trabalho e a discriminação referente ao trabalho que realizam. Tais formas de violência podem provocar, no momento presente, prejuízo à saúde mental dos trabalhadores a partir de um ambiente progressivo e frequente de violência e humilhação no trabalho.

Barreto (2015) esclarece que o sentimento de humilhação compõe o sistema de afetos referente ao assédio moral juntamente com o medo, a baixa autoestima, a solidão e a vergonha, pois o conceito de assédio moral abrange situações que implicam perseguir com insistência e reiteradamente.

Cabe ressaltar que embora a resposta “ocorre frequentemente” tenha sido assinalada em menor proporção, está presente nas relações de trabalho no hospital e, também, certifica a aceitação passiva e sem questionamentos a atitudes autoritárias presentes no assédio moral.

No que diz respeito à atitude de subordinação, Barreto (2015) explica que não se tolera críticos de jornadas extenuantes, improdutivos, mesmo os filiados ou dirigentes sindicais são recusados, o mais importante são a produtividade e as metas. Uma rígida hierarquia permanece disfarçada de autonomia. No hospital essas atitudes têm acontecido, de acordo com as experiências apontadas pelos trabalhadores, por meio do isolamento ou da ridicularização de suas falas quando intentam expor suas ideias. Como explica Barreto (2003), para que os objetivos sejam alcançados se faz a depreciação do outro e até a presença de prazer em rebaixá-lo, configurando um ato de ignorância, que agride, prejudica e causa dor. Essa forma de assédio está associada a permanência de ganho financeiro ou de resultados na área de atuação do assediador que precisa obter resultados em curto prazo, mesmo que em detrimento das consequências para o trabalhador assediado, e ainda traz vantagens da instituição para o assediador.

Marcuse (1975), explica que a dominação é exercida por um determinado grupo ou indivíduo para manter posição, e não excetua o progresso material, intelectual e técnico, mas prima pela carência, escassez e coação irracionais enquanto o exercício racional de autoridade, intrínseco à divisão de trabalho em quaisquer sociedades, origina-se do conhecimento e se atém

a administrar funções e arranjos, com o objetivo de progresso da totalidade. Desta forma, o medo pode configurar uma prática de controle para potencializar os resultados e manter os trabalhadores dinâmicos e produzindo o tempo todo em condutas de obediência. As pessoas acabam por ficarem umas contra as outras numa relação de medo, através do qual se domina o outro para alcançar o que se deseja, ou seja, resultados.

Foi expressivo o resultado acerca da sobrecarga de trabalho. No que diz respeito a essa condição no ambiente laboral, Barreto (2003), diz que ocorre devido ao interesse dos trabalhadores em evitar demissões e “acordos” que possam provocar a perda de direitos, assim acabam trabalhando mais, ainda que o corpo já não suporte a pressão ou a opressão, em uma tentativa de superar a desqualificação e desvalorização que por ventura lhe são impostas em decorrência do abuso de poder. Os sujeitos no ambiente de trabalho são transformados em objetos, perdem a criatividade, além disso, seus direitos. Vivem o individualismo competitivo e antropofágico que acaba por desgastar o caráter. Ocorrem as críticas ao trabalho realizado, como os boatos maldosos, a injustiça na distribuição de turnos, a negligência nas férias e abonos, pois há o interesse em minar o outro para se destacar.

O assédio moral no trabalho tem sido a manifestação de violência mais frequentemente estudada, pudemos constatar no levantamento bibliográfico do capítulo 2, o que se assemelha à nossa pesquisa, uma vez que os índices apresentados também foram expressivos. A pesquisa de Silva *et al.* (2017) mostra a preocupação em revelar o assédio moral existente no ambiente laboral de servidores estaduais da saúde, ao analisar as características psicométricas do Questionário de Atos Negativos para detecção do assédio moral no trabalho, constatando ao fim de seu trabalho que o instrumento tem habilidade de demonstrar atos negativos condizentes com o assédio moral. Segundo o levantamento bibliográfico realizado por esses pesquisadores, os episódios de violência no setor público, especialmente na área da saúde, envolvendo trabalhadores, são comuns. Os usuários acabam expressando de modo agressivo sua insatisfação com o atendimento oferecido, com violência direta e visível, mas, também, entre os trabalhadores ocorre um tipo de relação marcada pela perseguição e violência psicológica, ou seja, o assédio moral.

Vale ressaltar a relação entre as manifestações de violência do tipo assédio moral e verbal, pois muitas situações negativas manifestas acabam exigindo do sujeito a verbalização, como as críticas, a ridicularização em público e até os boatos maldosos. Conforme constatamos anteriormente, a violência verbal torna-se naturalizada no ambiente laboral, o que pode dificultar o discernimento da vítima sobre a situação assediadora experienciada.

Além disso, o assédio moral, segundo Barreto (2015), pode gerar resposta corporal aversiva para a vítima, agravando doenças pré-existentes ou criando novas, principalmente a depressão, *burn-out*, obesidade, hipertensão, entre outras. Tal fato reforça a necessidade de pensar em maneiras de combater o assédio moral no trabalho. Para a pesquisadora, isso deve acontecer desde a primeira ocasião de conflitos ou ato de violação de direitos. A intervenção deve ser embasada no diálogo, a partir da compreensão dos fenômenos psicossociais na organização, a identificação das causas da violência e a notificação do adoecimento decorrente de causas não visíveis. Por outro lado, como afirma Crochík (2006, p. 162), há que se pensar a flexibilidade humana:

A valorização que é dada a determinados tipos de comportamentos e não a outros e o porquê dessa valorização. O mesmo deveria ser feito com os sentimentos subjacentes àquelas expressões e aos afetos presentes nas relações, para que, uma vez expressados e não recriminados, mas refletidos e, assim, naquilo que for possível elaborados, fique mais próximos da consciência.

Quanto aos resultados referentes à violência verbal e física no trabalho, os seguintes itens se destacam:

- 28 95% dos participantes sofreram insultos, xingamentos e gritos pelo menos uma vez;
- 18,42% a violência de terceiros pelo menos uma vez;
- 18,42% dos participantes sofreram maus tratos por autoridades e clientes externos pelo menos uma vez.

Esses resultados mostram a presença da manifestação da violência nas relações de trabalho. A maior ocorrência de violência foram os xingamentos, os insultos que acontecem nas relações de trabalho e a violência de terceiros, ou seja, autoridades, clientes ou trabalhadores de outras instituições que não tem vínculo empregatício com o hospital.

A sociedade contemporânea contribui para a formação da consciência coisificada das pessoas e essas passam a serem consolidadas como coisas, ao se verificar a manipulação e o desrespeito entre pares. Adorno (1995) chama a atenção à necessidade de refletir sobre consciente coisificado, e a tecnologia, pois as pessoas tendem a considerá-la com o fim em si mesmo. Deste modo, os trabalhadores passam a ser nada mais que instrumentos nas relações de trabalho, ou melhor, passa a existir uma relação de uso. Afinal, coisas não precisam ser respeitadas, mas podem ser interrompidas ao falar, criticadas sem justificativas, impedidas de falar ou insultadas. Essas atitudes fazem parte do cotidiano no mundo do trabalho e, por outro

lado, as chefias ou colegas de trabalho manifestam atitudes de violência sem darem importância ao significado de seus atos para a vida das pessoas agredidas. Com isso, os trabalhadores acabam se acostumando e a violência se institucionaliza.

As situações violentas experimentadas pelos profissionais hospitalares podem acarretar sofrimento psíquico. Conforme a pesquisa de Trindade *et al.* (2019), foi observada a intensa ocorrência da violência verbal entre a enfermagem hospitalar, o número de denúncias é insignificante, impedindo até mesmo a elaboração de ações para prevenção dessas experiências. Afinal, os trabalhadores repletos de frieza em um mundo coisificado não têm formação para respeitar o outro e acabam por não ter motivos para resolver os casos denunciados, minando o desejo da vítima de expor a agressão, pois acredita que nada será feito para evitar que novas atitudes violentas aconteçam.

Os resultados sobre a experiência com o preconceito no local de trabalho, destaca os itens seguintes:

- 14,47% dos participantes foram vítimas de preconceito devido a sua forma de se expressar no seu local de trabalho pelo menos uma vez, e 15,13% passaram por essa experiência de vez em quando.
- 11,84% dos participantes sofreram preconceito pelo trabalho que realizam pelo menos uma vez e 11,18% ainda sofreram de vez em quando;
- 11,84% dos participantes foram vítimas de preconceito pela sua aparência física pelo menos uma vez e com 13,16% dos participantes foram vítimas de vez em quando;

Conforme explica Crochík (2006), o processo de socialização leva o indivíduo a ser ou não preconceituoso. Mesmo que a manifestação seja individual respondendo as necessidades irracionais do indivíduo, surge a partir dos conflitos gerados no processo de socialização.

Em relação aos alvos do preconceito, Crochík (2015) indica que pode ser possível ter alvos associados a minorias sociais e movimentos coletivos derivados da ideologia, tendo em si o falseamento da realidade e mediado por necessidades psíquicas, principalmente de projetar no alvo e ter de projetar o que o alvo lhe recorda ser próprio e não consegue suportar. Isso pode ser bem definido ou não. Explica, ainda, que existem alvos de preconceito que não são relacionados com movimentos coletivos, mesmo que faça parte de grupos que se defendam por serem menos valorizados culturalmente, como os que utilizam óculos, os obesos, os albinos; são casos nos quais a justificativa de discriminação é menos elaborada, pois são associados a padrões genéricos da cultura, mas ainda assim, são especificados e devem representar

necessidades psíquicas que são projetadas sobre eles que acabam por ser ignorados, desprezados ou desconsiderados.

Assevera Crochík (2006), que o preconceito pode ser considerado como um mecanismo experienciado pelo indivíduo para se defender de ameaças imaginárias, de maneira que quanto mais se identifica com o objeto que suscita fragilidade, mais intensa se torna a sua manifestação. Os sujeitos preconceituosos se apropriam dos estereótipos criados a nível cultural, então esses padrões acabam por contribuir para a formação do preconceito, propiciando que as mesmas reações de repúdio ao objeto, os pensamentos estereotipados possam ser aplicados indistintamente a qualquer objeto, mediante a fixidez - uma das características do preconceito. O mesmo acontece em relação a aparência física do sujeito ou sua forma de se expressar no trabalho.

Nesta sociedade, o ser diferente não contribui para permanência dos padrões por ela impostos, e pode levar a desvalorização do indivíduo. O preconceituoso, como afirma Crochík (2006), deixa de pensar sobre si próprio e reproduz a coletividade a qual se confunde e representa. Além disso, se tratando de preconceito às reações às mudanças - portanto ao diferente -, sejam sociais ou individuais, se manifestam tanto por aqueles que se beneficiam da situação, quanto por aqueles que não têm os seus interesses racionais mais imediatos atendidos por elas.

O agir sem reflexão, de forma aparentemente imediata perante alguém, marca o preconceito, que sendo, *a priori*, uma reação congelada, assemelha-se à reação de paralisia momentânea que temos frente a um perigo real ou imaginário. A reação presente naquele que porta o preconceito pode ser denominado de mimética, que consiste em fingir-se de morto frente ao objeto que gera estranheza (CROCHÍK, 2006, p.16, grifo do autor).

Isto mostra a inexistência de reflexão sobre a manifestação de atitudes preconceituosas, ou seja, quando o diferente provoca no indivíduo sentimentos distintos daqueles que está acostumado a experimentar, e ele manifesta o preconceito, comprova a sua incapacidade de pensar. Como esclarece o autor acima citado, o sistema do capital tende a aprisionar as pessoas, gerando não somente a divisão de classes, mas outros fatores sociais, como os estereótipos de minorias. Adorno e Horkheimer (1985, p. 85) dizem:

Se o entendimento, formado segundo a norma da autoconservação, percebe uma lei da vida, esta lei é a do mais forte. Mesmo que o formalismo da razão impeça de proporcionar à humanidade um modelo necessário, ela tem sobre a ideologia mentirosa a vantagem da factualidade.

Na busca pela autoconservação, o ataque recai sobre o mais fraco, afinal, é um prazer humilhar àqueles que sofreram o golpe do infortúnio.

As evidências das contradições sociais da sociedade capitalista contemporânea no ambiente laboral, se manifestam através das frequentes atitudes preconceituosas, das quais os participantes da pesquisa têm sido vítimas por causa do trabalho que realizam, de sua aparência física e sua maneira de expressar.

Os dados sobre Assédio Sexual indicam:

- 13,82% dos participantes afirmam que foram vítimas de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de colegas de trabalho pelo menos uma vez;
- 13,16% dos participantes foram vítimas de manipulação erótica pelo menos uma vez;
- 12,50% dos participantes foram vítimas de comentários indecorosos/ímorais relacionados à sexualidade no seu local de trabalho pelo menos uma vez;
- 11,18% dos participantes sofreram exposição a situações obscenas/indecorosas/ímorais por colegas de trabalho pelo menos uma vez;

Ao tratarmos sobre os resultados acerca da violência relacionada ao assédio sexual no trabalho, consideramos a entrevista oral de Kehl (2019) ao programa *Café Filosófico*, em que ela explica que o abuso de poder no ambiente de trabalho sempre existiu, como os casos nos quais um superior hierárquico oferece vantagens no trabalho em troca de relações sexuais. Kehl (2019) segue a entrevista explanando sobre a naturalidade na abordagem com conteúdo sexual entre casais desconhecidos. Com isso, a identificação do assédio não é tão simples, pois no jogo de sedução, o alvo se agrada das investidas sexuais, neste sentido ela discute sobre a possibilidade de criminalizarem essas atitudes desnecessariamente. E considera importante a autonomia da pessoa ao defender-se de palavras grosseiras ou tentativas inadequadas de aproximação física de modo que não dependa em primeira mão da polícia, por exemplo, para barrar esse tipo de situação. Não obstante, faz uma ressalva, visto que, evidentemente a violência contra o corpo que necessita de intervenção da justiça.

Por outro lado, hoje em dia, no Brasil, esse tipo de atitude no ambiente laboral foi criminalizado. De acordo com Filho (2009), que essa criminalização acontece com base na violação do princípio de livre disposição do próprio corpo, condição que suscita constrangimento, e no trabalho pode ocorrer danos ainda mais intensos. À vista disso, o assédio de cunho sexual é considerado uma conduta de natureza sexual indesejada e repelida pela vítima, mas ainda assim, repetida, privando-a da liberdade sexual. Neste sentido, podemos

refletir sobre as experiências dos participantes da pesquisa, já que esse tipo de atitude aconteceu em sua maioria uma única vez, ou seja, não houve repetições.

Na década de 90, Kehl (1995), em um artigo para a *Revista Teoria e Debate*, refere a tristeza que sentiria em viver em um país no qual a aproximação dos corpos, a conquista e a cantada fossem entendidos como casos policiais. Enfatiza que nessas situações, a noção de liberdade individual pode ser confundida com o valor máximo capitalista da propriedade privada, ou melhor, um fato é o direito de dispormos livremente de nossos corpos e, é claro, em nome deste direito condenarmos o abuso de poder, o uso da força, o estupro. Outro fato é colocar nossos corpos em uma posição narcísica, como fortalezas intocáveis, propriedades para as quais uma aproximação não autorizada, um toque erotizado, ou mesmo um olhar “mal-intencionado” possam corresponder a violações, ultrajes, roubos. Considerar uma combinação entre a moral cristã puritana e a intensa grosseria capitalista, resultaria em uma histeria antiassédio sexual.

Kehl (2019) discorre, ainda, sobre a influência do feminismo norte-americano neste contexto, haja vista suas bases serem bastante puritanas. Essa ideologia pode ter influenciado o movimento no Brasil, e tal fato explicaria a conduta de criminalizar quaisquer experiências de conteúdo sexual. Ela pontua que a busca pelos direitos como os dos homens pode proporcionar às mulheres se posicionarem a favor ou não da proposta apresentada, resolvendo ela mesma o conflito gerado; bem como ser a agente de uma proposta de conteúdo sexual, mas não é isso que tem acontecido. Assim, essa autora faz a indagação sobre os preconceitos de classe, raça e idade na relação de assédio sexual, exemplificando as distintas reações diante de uma aproximação masculina de acordo com a classe social. Na verdade, diz a autora, às mulheres é insuportável a ferida narcísica de ver seus corpos que antes eram tão valorizados, agora tratados sem a menor cerimônia. Embora a autora entenda que o movimento antiassédio ocorra como um retrocesso no sentido das conquistas femininas, admite que algumas formas de assédio possam consistir em ofensas graves (KHEL, 1995).

Muitas questões surgem diante deste tipo de violência no trabalho, no que diz respeito a relação com as mulheres, pois o ambiente laboral pode ser considerado o local onde as mulheres exibem suas maiores conquistas, teoricamente alcançaram a igualdade com os homens. Resta a elas se tornarem capazes de se defender, fazendo uso dos direitos femininos conquistados, ou podem resolver esses casos criminalizando-os diante da ação policial, que não deixa de ser também um direito de fala e oposições anteriormente tão negligenciados pela sociedade, conforme discute a autora em questão.

Khel (2019) afirma que a questão do assédio sexual suscita a termos atenção quanto aos sentimentos que as mulheres têm ao se relacionarem com homens desconhecidos, talvez se sintam invadidas por gestos, olhares, palavras que persistem no objetivo da aproximação, tornando inevitável o sentimento de humilhação.

As mulheres, entretanto, não são as únicas a sofrerem com esse tipo de violência, segundo o estudo realizado por Fenner *et al.* (2015), com 248 habitantes de Porto Alegre/RS, 87% das mulheres e 50% dos homens disseram se sentir assediados, sendo que 51% dos homens não responderam quais os gêneros (homem, mulher ou ambos) que os assediavam, e apenas 13% das mulheres deixaram de responder, porém 64% das mulheres afirmaram ser assediadas apenas por homens. Ao considerarmos o critério gênero nesta questão, no geral 57% foram assediados por homens, constatando que homens assediam mais do que as mulheres.

Os resultados sobre a presença do *bullying* no local de trabalho foram:

- 9,87% dos participantes foram vítimas de *bullying* no local de trabalho pelo menos uma vez, enquanto 5,92% sofreram *bullying* de vez em quando;
- 5,26% dos participantes sofreram difamação pelas redes sociais pelo menos uma vez.

Atualmente, o maior número de pesquisas sobre o *bullying* acontecem nas escolas, mas essa manifestação ocorre de violência em vários contextos, inclusive no ambiente de trabalho hospitalar. Os índices apresentados na pesquisa não evidenciaram grandes proporções junto aos profissionais que chegam a declarar que lhes ocorrem de vez em quando. Por conseguinte, pode ameaçar sua saúde mental e privar o trabalhador de estar em um local seguro. Acerca desse fenômeno, explica Crochík (2015, p. 38): “[...] deve corresponder aos indivíduos menos diferenciados, e talvez sejam derivados dos preconceitos com alvos e justificativas menos configurados”. Além disso, essa prática revela a necessidade de poder sobre o mais fraco. A partir do resultado que aparece na pesquisa, compreendemos que o *bullying* se manifestava quando os trabalhadores sofriam atos violentos intencionais e repetidos, sem conseguirem se defender ou entender os motivos pelos quais a agressão acontecia.

Fante (2005), conhecida pesquisadora sobre o tema no Brasil, contribuiu acerca dessa discussão, ao pontuar sobre este fenômeno nas escolas. Ela define *bullying* como um conjunto de atitudes agressivas, repetitivas e intencionais que acontecem sem motivação clara, adotado por um ou mais alunos contra o outro, e que suscita angústia, sofrimento e dor. Pode ser percebido por meio de intimidações, insultos e apelidos cruéis, gozações que magoam de modo profundo, injustas acusações, atuações de grupos que ridicularizam, infernizam e hostilizam a vida de outros colegas.

A perseguição à fragilidade está alicerçada nas relações sociais, e segundo Adorno e Horkheimer (1985), a natureza foi submetida por ser considerada frágil no decorrer do processo histórico da civilização. Como já mencionado anteriormente nessa dissertação, a hierarquia faz parte da organização do trabalho hospitalar. Isto acaba por configurar a exposição dos mais fortes e mais fracos, os mais e menos inteligentes e até os considerados mais e menos capacitados para o trabalho, em outras palavras, as relações de trabalho vigentes contribuem com as atitudes do *bullying*, inclusive pela constante exigência por produtividade e as metas de trabalho a serem cumpridas que aumentam a hostilidade no cotidiano laboral e leva a atitudes de violência.

Os causadores dessa forma de violência - *bullying* -, segundo Crochík (2012), possuem um tipo de personalidade autoritária que pode ser associada à hierarquia e ao prazer de submeter ou de se submeter. Portanto, essas pessoas podem ser os líderes dos que praticam a violência; alguns dos observadores ou algumas das vítimas, desde que sejam, também, agressoras. Quanto às vítimas, o autor alude que podem ser adaptadas ao convívio pacífico com os outros, apresentando assim, dificuldades de reagir à violência.

Crochík (2012), em seus estudos sobre violência na escola, enuncia que a perseguição e a necessidade de dominação são próprias do *bullying*. Na formação escolar (preparação para o trabalho), os indivíduos são provocados a competir e a combater a fragilidade, mesmo que a vitória seja alcançada por meios violentos como o *bullying* e, acrescentamos o *cyberbullying*. Como a sociedade preserva a ordem estabelecida e os sujeitos têm dificuldades em se diferenciar, estas situações se manifestam adiante no ambiente laboral.

Em nossa pesquisa, os trabalhadores afirmaram que sofreram difamações relacionadas ao trabalho nas redes sociais, o fenômeno do *bullying* adentrou o meio tecnológico, configurando o *cyberbullying*. Ferreira e Delandes (2018) asseguram que esta violência que advém do avanço da tecnologia, se apresenta por meio de mensagens de texto, redes sociais, chats, dentre outros, para provocar e ameaçar as vítimas. Neste caso, não somente o agressor, mas as pessoas que recebem e compartilham os conteúdos danosos, acabam repetindo e mantendo presente o ataque à vítima. As psicopatologias estão entre as principais implicações à saúde dos envolvidos nessa prática, apresentando problemas como sono, depressão, baixo rendimento e concentração, conforme os autores referidos.

Adorno e Horkheimer (1985), ao discutirem sobre o avanço tecnológico, garantem que este não é o problema que se instala na sociedade, mas o destino que as pessoas lhes dão. Os participantes desta pesquisa mostraram que se tornam vítimas por meio das redes sociais,

consideradas na atualidade um avanço dos meios de comunicação. A tecnologia não tomou sozinha, o seu curso, mas as pessoas acabam por torná-la instrumento da violência.

A seguir, os dados obtidos evidenciam os itens de maior porcentagem para cada tipo de violência:

1. Assédio moral no trabalho:

- 69,74% - Você foi vítima de sobrecarga de trabalho?

2. Violência verbal e física no trabalho:

- 57,24% - Você foi vítima de xingamentos, insultos e gritos ao realizar o seu trabalho?

3. Preconceito no trabalho:

- 34,86% - Você já foi vítima de preconceito devido a sua forma de se expressar no seu local de trabalho?

4. Assédio sexual no trabalho:

- 18,43% - Você já foi vítima de comentários indecorosos/ímorais relacionados à sexualidade no seu local de trabalho?

5. *Bullying* e *cyberbullying* no trabalho:

- 18,42% - Você já foi vítima de *bullying* (prática de atos violentos, intencionais e repetidos praticados contra alguém que não consegue se defender ou entender os motivos que levam à agressão) no seu local de trabalho?

A violência existente na sociedade atual reflete nas relações de trabalho estabelecidas no hospital, pois seu processo de gestão configura a lógica da sociedade capitalista que, por sua vez, se vale da força máxima do trabalhador que passa a ter ações adaptadas à ideologia da sociedade administrada. A submissão dos trabalhadores a essa ideologia torna as instituições repressoras, voltadas à lógica produtivista, provocando situações de violência. Reiteramos os estudos de Soboll (2008) sobre o enredamento dos diversos tipos de violência e a manifestação simultânea destes no local de trabalho, haja vista que um tipo não anula o outro, e assim intensificam o desgaste e o sofrimento do trabalhador.

No que diz respeito à administração nos hospitais na era do capital, do mesmo modo que quaisquer outras empresas há o controle dos corpos de trabalhadores, com jornadas extenuantes e metas a serem alcançadas. Ao serem administradas como empresas, as instituições hospitalares valorizam os resultados produtivos, e assim, os trabalhadores no hospital se submetem a situações violentas do trabalho que podem causar prejuízos em sua saúde, tanto física quanto mental. Nos termos de Faria e Meneghetti (2000), nas relações de trabalho há a mediação dos interesses, da competição, da socialização dos indivíduos, do prazer

e do sofrimento, da formação da identidade, das realizações individuais e coletivas, e naturalmente surgem sentimentos ambivalentes e racionalidades com a finalidade de regular as relações sociais.

Para Faria e Meneghetti (2000), o essencial no estudo da violência no ambiente de trabalho é saber em qual delas encontra-se a origem dos problemas, pois assim podemos evitar que se manifeste e se torne banalizada. Todavia, os autores assinalam:

É a organização política dos grupos sociais que pode desencadear enfrentamentos no ambiente social e de trabalho, que exige repensar todas as dimensões das relações de trabalho: identificar as formas de violências físicas no processo de trabalho, tomar consciência das formas de violência psíquica, reconhecer de que forma a violência social está instituída e identificar se a razão utilizada é capaz de abolir a violência estrutural (FARIA; MENEGUETTI, 2000, p. 9).

Deste modo, os indivíduos não podem deixar de ser responsabilizados pela violência, na medida em que não dão conta de se organizar coletivamente, a fim de provocar o pensamento crítico e reflexivo sobre as condições de trabalho, pois este só se torna efetivo enquanto prática democrática coletiva.

3.6.3. Dados referentes às questões discursivas

Dentre o total de 152 participantes, as questões discursivas foram respondidas por 64 destes. De acordo com o resultado¹⁶ das perguntas abertas apresentadas no questionário, destacam-se as seguintes afirmações:

Quadro 3 - Violência Verbal

Sujeitos	Resposta ao questionário
S1	Gritos, ofensas; humilhação por parte da gerência.
S2	Agressão verbal, servidor alterou a voz ao justificar uma falta, o local estava cheio de pessoas no momento.

S1 e S2 descrevem casos de violência verbal nos quais percebemos alteração no tom de voz, agressividade e humilhações, situações contraditórias ao respeito que espera entre profissionais de uma instituição cujo objetivo é cuidar do outro. Marcuse (1975), alerta para a formação do indivíduo segundo a massa, que acaba por tirar deste os valores de família e

¹⁶ As respostas dos participantes foram transcritas preservando sua redação original.

educação, oferecendo eficiência e dureza manifesta no ambiente de trabalho onde as relações passam a ser endurecidas. Retomamos as pontuações de Adorno e Horkheimer (1985), quando explicam que a industrialização coisificou as almas, deste modo, podemos pontuar o trabalho realizado no hospital que, moldado aos padrões do capital, deixa de ser um cuidado espontâneo, perde o objetivo de salvar vidas, e passa a ser meramente uma fonte de sobrevivência e, os trabalhadores, instrumentos para alcançá-la. É válido ressaltar Oliveira *et al.* (2020), as agressões podem acontecer especialmente de maneira psicológica, verbal e física, e que os agressores podem ser externos ao serviço, e internos, ou seja, os próprios trabalhadores da instituição (como pudemos constatar), e acrescenta que tais ocorrências podem ocasionar ao profissional de saúde prejuízos psicossociais e redução da sua produtividade.

Quadro 4 - Assédio Moral

S3	Sou técnico de enfermagem em hemodiálise, todas vezes que chegamos ao setor somos abordados com frases pejorativas ofensivas e maldosas: Vai matar quem hoje? Máquina sugadora de almas!!!...
S4	Agressões psicológicas são constantes.

As pontuações de S3e S4 mostram o uso da violência com certa frequência. Oliveira *et al.* (2020), afirmam que esse tipo de situação tem a finalidade de controlar ações, comportamentos e decisões no ambiente de trabalho. E como bem nos explicam os pesquisadores Freitas, Heloani e Barreto (2008), a violência no ambiente de trabalho não torna repressiva, mas psíquica, relacionada diretamente com as exigências da organização do trabalho, configurando o assédio moral. Ressaltam a constância dessas situações violentas para sua confirmação.

Adorno (1995) esclarece que em todas as pessoas, sem qualquer exceção, a capacidade de identificação com o sofrimento do outro é escassa e elas não resistem a sua visão apenas por racionalização de uma compulsão moral. Em S3 verificamos essa dificuldade na insensibilidade dos agressores no que diz respeito ao técnico de enfermagem em hemodiálise e, deste acerca dos profissionais do setor de internação dos pacientes, pois a morte não é algo com o qual as pessoas desejem se envolver porque as lembram da própria finitude e lhes causa sofrimento. Pode ser que ao lidarem com esse assunto de maneira sarcástica evitem refletir sobre ele. A sociedade capitalista imediatista colabora com a falta de consciência dos sujeitos, e eles ficam suscetíveis a aderirem a esses tipos de comportamentos que são predominantes até mesmo no ambiente laboral hospitalar.

Quadro 5 - Preconceito

Sujeitos	Resposta ao questionário
S5	Preconceito de alguns colegas, pois, acham que um homem desempenha melhor minha função
S6	Psicofobia
S7	Pela forma de trabalho pelos subordinados que julgam que devo favorecer a eles, não considerando as regras da instituição

Com base nestas considerações podemos instaurar uma discussão sobre o fenômeno do preconceito e a implicação da modificação das verdades na sociedade no decorrer do processo histórico. Crochík (1996), mostra a relação dos aspectos psíquicos e sociais do preconceito, os conflitos psíquicos existentes se beneficiam em manter uma realidade inflexível e fechada à realidade externa. No caso de S5, são atribuídas ao alvo do preconceito características que não lhe são inerentes, provocando no preconceituoso uma percepção e entendimento distorcidos da realidade, cuja verdade é as relações sociais que tem considerado o trabalho masculino mais adequado que o feminino na área pública. Já S6 remete a outra verdade: o julgamento social àqueles que apresentam transtornos mentais, atribui a essas pessoas características de sujeitos que não são confiáveis e que podem ter um surto, as eximindo de assumir responsabilidades. Em se tratando das relações de trabalho, os prejuízos desta situação podem ser intensificados devido as exigências de cumprimento de metas e prazos e exigidos. Em S7 o julgamento dos colegas de trabalho lhe confere um posicionamento de “não favorecimento”, em outros termos, um sujeito que não favorece outro é um sujeito mau, somando isso a uma expressão coletiva, como explica Crochík (1996), os indivíduos acabam se apropriando desta representação cultural para se dirigir com hostilidade à vítima. Isto pode fortalecer a naturalização do preconceito no ambiente de trabalho, uma vez que agredir ou ser agredido tornou-se comum e os agressores não tomam consciência dessas ações. É importante frisar que a própria sociedade projeta determinadas maneiras de fazer uso da natureza e do indivíduo, rejeitando as demais, conforme Marcuse (1973). Assim, as pessoas acabam por ficar engessadas à maneira pela qual a sociedade vem organizando seus membros. A racionalidade que se encontra no mundo do trabalho torna os comportamentos em hábitos repetitivos e impensados.

Outros elementos merecem ser analisados, tais como S11 assinalou: “*Não vou falar*”. Negar a experiência violenta, conforme explica Adorno e Horkheimer (1995), possibilita a sua perpetuação. O ideal para essa pessoa e, conseqüentemente, para o ambiente no qual trabalha, seria refletir sobre as atitudes de preconceitos das quais foi vítima, assim seria possível uma transformação quanto a manifestação desse tipo de violência, impedindo a reprodução da

barbárie. E S12 que discorreu sobre “*Ser ameaçada de ter chamado a polícia enquanto trabalhava*”. Resta ao trabalhador diante da injustiça, reproduzir a ideologia da sociedade contemporânea, como explica Marcuse (1973, p. 30):

Esse é o aspecto sócio-psicológico do acontecimento político que marca o período contemporâneo: o desaparecimento das forças históricas que, na fase anterior da sociedade industrial, pareceu representarem a possibilidade de novas formas de existência.

Neste mesmo seguimento, acrescentam Adorno e Horkheimer (1985), que as pessoas se deparam com o controle repressor, portanto violento, estabelecido pela organização social que acaba afetando o protesto individual diante da situação, e nada podem fazer em face da brutalidade que provém da totalidade que elas mesmas fazem parte. Percebemos que os trabalhadores em vez de usarem sua capacidade de reflexão e escolha com vista à mudança da sua realidade no trabalho, prefeririam chamar a polícia, agiram de forma naturalizada com a mesma opressão que tem sofrido no dia a dia.

Segundo os respondentes as agressões aconteceram em diversos setores do hospital: portaria, centro obstétrico, pronto socorro, UTI neonatal, copa, espaços em comum do HRMS, corredores do hospital, serviço social, entre outros. Segue os destaques:

Quadro 6 - Locais onde aconteceram as agressões

Sujeitos	Resposta ao questionário
S13	Na enfermagem enquanto cuidava de um paciente o Enfermeiro supervisor passou e questionou meu cabelo colorido
S14	Sala da chefia, por uma colega de trabalho
S15	Em um treinamento durante dinâmica

Quanto à situação exposta por S13, ponderamos a partir dos apontamentos realizados por Crochík (1997, p.14) “[...] o medo frente ao desconhecido, ao diferente, é menos produto daquilo que não conhecemos, do que daquilo que não queremos e não podemos reconhecer em nós mesmos através dos outros”. O desejo de estar no local de trabalho com os cabelos coloridos pode ser próprio do agressor. Podemos considerar também, que nos termos de Crochík (1997), o preconceituoso é reflexo de toda conjuntura social, neste caso expõe a ideologia da sociedade acerca dos estereótipos aceitos no ambiente de trabalho, reproduzindo as relações de poder existentes. Marcuse (1973) nos leva a entender o quanto é inútil a oposição às diretrizes estabelecidas, devido a aproximação da dominação à condição política acrescida da reflexão crítica desbastada pela racionalidade técnica.

Para S14 e S15 foi importante mencionar não apenas o local, mas a interação social que acontecia quando a agressão aconteceu. Pode ser que em virtude de estar na sala da chefia ou em um processo de dinâmica de grupo, atividade em que geralmente os líderes do setor participam, estes esperassem ser acolhidos. Soboll (2003) refere sobre a expectativa dos trabalhadores em receber ajuda da organização, no entanto ela apenas os consome os empurrando à prisão da exploração capitalista. Vale a pena citar os argumentos de Imbrizi (2005), entre todas as chefias e colegas de trabalho a perversidade está presente, pois os valores competitivos como a supervalorização dos próprios interesses acima dos interesses dos demais a confirma. Esta perversidade se torna requisito para alcançar a qualidade total e se manifesta em atitudes violentas também sutis.

Quando indagados sobre o tipo de ajuda que buscaram ao sofrerem violência que os prejudicou no ambiente laboral, as respostas em destaque foram:

Quadro 7 - Denúncias

Sujeitos	Resposta ao questionário
S16	Relatei o acontecido às chefias
S17	Registrei boletim de ocorrência na delegacia. Informe a direção

Os casos em S16 e S17 nos remetem a pensar em manifestações mais intensas de violência dignas, na concepção das vítimas, de penalização judicial. Os trabalhadores utilizaram o recurso de denúncia na tentativa de resolver os problemas hostis que acontecem no hospital, então pode ser que isso se deva a necessidade de políticas públicas com esse tema direcionadas ao trabalhador, como afirma Bordignon *et al.* (2020). Os autores esclarecem que são poucos os países do mundo que possuem instrumentos legais para essa ação. Isto dificulta o desenvolvimento de programas para prevenção e combate à violência no trabalho que, por sua vez, necessitam de embasamento institucional para sua execução. Nesta perspectiva, eles apontam que auxiliar os trabalhadores quanto às fragilidades encontradas atualmente, visando o enfrentamento da violência, é um dos meios de garantir a existência de programas de proteção desses profissionais, no decorrer de suas atividades laborais. Contudo, é importante refletir sobre as relações de trabalho para além dos princípios propagados pela engrenagem da total administração, as pessoas não se dão conta de que estão submersas neste cenário. O indivíduo tem sua capacidade de “ver” impossibilitada e a opressão passa a nortear as relações sociais. As políticas podem trazer avanços para o tratamento da questão da violência no trabalho, mas também consequências adversas como a responsabilização apenas do indivíduo. Isto remete a

afirmação de Marcuse (1973), que mostra que a sociedade baseada em um sistema em que predomina a racionalidade tecnológica, contribui com o ajustamento dos indivíduos à totalidade social.

Quadro 8 - Ajuda médica

Sujeitos	Resposta ao questionário
S18	A única coisa que fiz foi ir ao médico muito mal psicologicamente e num nível de esgotamento
S19	O médico me deu atestado para descansar um tempo”.

S18 e S19 sofreram os impactos da violência na saúde mental. Silveira *et al.* (2021), em levantamento prévio à pesquisa que realizaram, constataram que experiências violentas implicam sobre o bem-estar físico e mental, limita o desempenho e a satisfação laboral. Além disso, provocam consequências emocionais como ansiedade, medo, culpa, estresse pós-traumático e até mesmo a diminuição da qualidade do sono em proporções diversas. Diante deste quadro, os sentimentos de vulnerabilidade e desgaste emocional são notórios, sendo imprescindível recorrer ao tratamento médico. Não por acaso, associaram a violência no local de trabalho com a qualidade do sono dos profissionais da saúde.

Quadro 9 - Casos que não procuraram ajuda

Sujeitos	Resposta ao questionário
S20	Não busquei ajuda, mas desabafei com colegas do serviço
S21	Não consigo realizar funções quais já passei e nunca procurei ajuda
S22	Assim como era comigo, também acontecia com outras colegas. Mas nunca fui reclamar para superiores da nossa gerência, pois algumas pessoas que fizeram isso não teve nenhum resultado... Não adiantou

As declarações de S20 e S21 nos remete a discussão de Heloani e Barreto (2018) sobre a demora ou mesmo a falta de procura de ajuda em ocasião de situações violentas no trabalho, afirmando que isto acontece devido o estado deprimido ou a exaustão emocional em que as vítimas se encontram, o que as fazem mais sensíveis a qualquer conflito e enfraquecidas diante de um novo enfrentamento. Além disso, as pessoas que sofrem violência no trabalho, ficam amedrontadas em serem prejudicadas posteriormente por divulgar essas experiências. Os autores reforçam acerca do assédio moral, quando trabalhadores buscam responder positivamente, demonstrando compromisso com a instituição enquanto outros não desvinculam seus afetos, passando a odiar os colegas por suas atitudes refratárias. Nesses casos, as vítimas preferem evitar conflitos com os agressores.

Já o posicionamento de S22 nos revela a importância da ação da instituição hospitalar diante de atitudes violentas no trabalho, Heloani e Barreto (2018, p. 89), afirmam:

Como já dissemos, é mais fácil e, às vezes mais conveniente para alguns, tratarmos das causas do assédio moral como sendo basicamente individuais. Não acreditamos nisso. [...] Mesmo porque onde impera a hipercompetição, é fácil encontrarmos o medo, o isolamento, a solidão, os baixos padrões morais, a insatisfação com a tarefa, a frustração com o trabalho e a assimetria de poder. Mais do que isso, é comum encontrarmos estruturas organizacionais tolerantes ou incentivadoras deste tipo de desmando.

Afinal, os autores revelam que esses tipos de procedimentos acabam sendo úteis para as organizações nas quais as debilidades de lideranças e as injustiças no tratamento com os funcionários precisam ser ocultadas. Sendo assim, as pessoas não devem ser culpabilizadas individualmente pelos atos violentos, mas a forma com que o trabalho está sendo organizado, ou seja, como atividades laborais são distribuídas, constituídas e administradas pela gestão.

Quadro 10 - Acolhimento às vítimas

Sujeitos	Resposta ao questionário
S23	Tentei apaziguar e proteger
S24	Conversar e acolher a pessoa

S23 e S24 declaram uma reação imediata de acolhimento às vítimas. Nestes casos houve uma tentativa pontual de dissolver o impacto da agressão acudindo a própria vítima, todavia como discorrem Adorno e Horkheimer (1986, p. 120): “[...] a consciência de que o retorno de Auschwitz há de ser impedido é ofuscada pelo fato de que devemos conscientizar-nos desse desespero se não quisermos cair no palavrório idealista”. Em vista disso, somente esse tipo de acolhimento não basta, também é necessário verificar as estruturas da organização do trabalho no hospital para que situações como estas não tornem a repetir.

As situações analisadas vão ao encontro dos estudos de Heloani e Barreto (2018) sobre as estratégias de enfrentamento às experiências de violência, em especial o assédio moral, afirmam que 60% das vítimas escolhem ações passivas, como “fazer-se de morto” com o objetivo de neutralizar o processo. Um grupo menor procura ajuda formal ou o enfrentamento direto, porém as vítimas raramente divulgam os casos na instituição pelo medo de retaliações ou mesmo demissões. Essas situações reverberam no ambiente familiar, pois alguns trabalhadores quando em família, acabam se isolando, reproduzindo o que vivem no trabalho. Obviamente, como relatam os autores, essas manifestações de violência atingem todo o grupo de trabalho, não apenas o indivíduo que sofreu a violência. A equipe rapidamente se desfaz, e

em alguns casos, os colegas entram nos ditames da empresa passando a humilhar a vítima por medo de serem os próximos a sofrerem com esses atos.

Contudo, torna-se basilar considerarmos a reflexão crítica como ponto crucial a ser difundido nas relações de trabalho, com vistas à dissolução do enquadramento do pensamento e do comportamento dos trabalhadores, mas, em conformidade com Marcuse (1975), o pensamento unidimensional impede que isto aconteça. Em decorrência desta unidimensionalidade, as pessoas passam a agir de acordo com os padrões estabelecidos e ocultos na sociedade, sem que haja quaisquer protestos referentes as situações experienciadas no trabalho, deste modo a própria instituição passa a manter o controle sobre seus funcionários. Por conseguinte, as humilhações e injustiças que acontecem no ambiente laboral podem ser omitidas, por outro lado, contactadas às instituições de controle como a polícia, porém, dificilmente tratadas a partir do pensamento de protesto por relações de trabalho mais saudáveis, isso contribui para que a violência continue e seja considerada normal.

Vale lembrar o que diz Marcuse (1975, p. 25): “Atualmente, o poder político se afirma através dos seus poderes sobre o processo mecânico. e sobre a organização técnica do aparato”. Desta maneira, o governo nas sociedades industriais mantém e garante o poder ao organizar, mobilizar e explorar exitosamente as produções técnica, científica e mecânica. A produtividade movimenta o mundo do trabalho e as pessoas passam a vislumbrar a “liberdade” à medida que são concebidas como máquinas. Acabam por absorver os valores ideológicos do capitalismo que configura como uma forma totalitária de produção, provocando a homogeneização do pensamento, legitimando a barbárie.

Outros pontos a serem destacados na análise dizem respeito aos sentimentos que essas situações suscitaram nos trabalhadores:

Quadro 11 - Sentimentos suscitados nos trabalhadores

Sujeitos	Resposta ao questionário
S25	Não me senti muito bem já presenciei
S26	Revolta
S27	Indiferente
S28	Normal

Os sentimentos relatados por S25 e S26 nos remete as considerações de Imbrizi (2005), a organização do trabalho baseada nas novas formas produtivas, contribui para o surgimento de impulsos destrutivos, a hierarquização do trabalho impede a identificação entre os trabalhadores, levando os indivíduos até mesmo a agirem de forma violenta. A autora

identificou na dominação e exploração, próprias das relações de trabalho na sociedade contemporânea, o enfraquecimento do ego. Este resulta na aceitação, não somente da violência, mas dos aspectos de uma cultura de destruição, problematizando o que nisto passa a ser natural, pontuando que em prol do progresso técnico e a hierarquização, os indivíduos em função das exigências produtivas, acabam por lembrar os campos de concentração nazista. O hospital não deixa de fazer parte dessa realidade. Já S27 e S28 nos remete a frieza originada da coisificação do humano provocada pela organização do trabalho na contemporaneidade, conforme nos explica Adorno e Horkheimer (1985) e Imbrizi (2005), que indivíduos frios e calculistas são formados pela sociedade, e estes negam qualquer vínculo afetivo com as pessoas, substituindo-os pelo amor à técnica.

Portanto, torna necessário contribuir para que a realidade seja percebida pelos trabalhadores de forma consciente no que diz respeito as formas de violência produzidas no mundo do trabalho. É válido frisar que a superação da violência no trabalho não acontecerá de forma particular tampouco mostrando apenas formas de se proteger ou se defender mediante a prática de mais violência, reforçando sua aceitação e frieza em relação a si e aos demais colegas de trabalho. É importante provocar a reflexão crítica para resistência aos mecanismos presentes na reestruturação produtiva na sociedade contemporânea que formam sujeitos com comportamentos regredidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema discutido nesta dissertação nos interessou devido a experiência de trabalho como psicóloga atuante no atendimento aos funcionários do HRMS. Os diversos casos de violências experienciados pelos trabalhadores, que chegavam para o atendimento clínico, suscitaram nossas inquietações devido ao fato de conviver com a violência nas relações de trabalho. Com isso, buscamos compreender o fenômeno da violência no trabalho e refletir criticamente sobre a sua relação com a sociedade administrada. As discussões não possuem a intenção de exaurir os conteúdos estudados, mas contribuir com reflexões do profissional sobre as relações no trabalho. Assim, objetivamos identificar se ocorre a manifestação de violência nas relações de trabalho, os tipos mais prevalentes e a reação dos trabalhadores diante dessas situações. Para tal propósito, os estudos da Teoria crítica da sociedade foram nossa referência principal. As reflexões sobre os resultados nos levaram a compreender a dimensão do fenômeno da violência na sociedade e, conseqüentemente, no ambiente laboral.

A violência tem feito parte das relações de trabalho ao longo do processo histórico, e com a reestruturação dos modelos produtivos, a sua racionalidade tem legitimado a violência nas relações de trabalho, sem ser diferente do que ocorre nos hospitais como foi possível verificar com a nossa pesquisa.

As relações de trabalho no hospital requerem que os profissionais cuidem da saúde das pessoas com vistas ao restabelecimento, no entanto, também são vítimas das contradições sociais e de atitudes de violência no trabalho que podem acarretar em adoecimento.

No capítulo intitulado “Reflexões sobre violência nas relações de trabalho na sociedade contemporânea”, discutimos a relação violência e trabalho. A lógica do sistema capitalista tem imperado no ambiente laboral hospitalar que acaba por priorizar o lucro em vez de salvar vidas. Assim, em busca do lucro, a administração dos hospitais tende a criar estratégias voltadas para o controle dos profissionais, que executam suas tarefas sob pressão, com metas a serem alcançadas e a partir de intensas jornadas de trabalho e poucos períodos livres. Tal processo de gestão exige a flexibilidade que os impelem a realizar treinamentos por toda sua vida funcional, alavancada pelo desenvolvimento da tecnologia na área hospitalar, provocando a necessidade de constantes especializações. As manifestações de violência nas relações de trabalho mostram o quanto a organização do trabalho, sob o jugo do capital, dificulta a diferenciação do sujeito e, inclusive, o repúdio à violência. Podemos afirmar que as formas de gestão hospitalar têm mantido atitudes de dominação, favorecendo sua perpetuação. Consideramos importante neste

capítulo a referência da Convenção n. 190, da OIT, sobre a Prevenção e o Combate à Violência e o Assédio no mundo do trabalho, pois nos possibilitou o suporte às discussões.

No capítulo 2, “Violência nas relações de trabalho: pesquisas atuais”, pesquisamos o tema na literatura científica, do período de 2016 a 2021, e analisamos as publicações da plataforma LILACS, as categorizando em dois grupos: as pesquisas que fizeram uso de instrumentos psicométricos e as que não os utilizaram, pois entendemos que os instrumentos nos possibilitam revelar a violência sofrida no ambiente laboral, por certo um primeiro passo para pensar a emancipação.

A partir da classificação elencada verificamos que os estudos foram realizados em sua maioria na categoria profissional da enfermagem. Assim, nos leva a considerar a possibilidade de ser o grupo de trabalhadores que mais tem sofrido violência. O número de pesquisas realizadas nos hospitais públicos foi maior quando comparado às instituições hospitalares privadas. Ademais, com base em nossa busca, constatamos que o tipo de violência mais pesquisado foi o assédio moral, com isso, é inegável a importância desses estudos. Reiteremos os dados da nossa pesquisa, os quais mostraram que a maioria dos trabalhadores declarou ser vítima de assédio moral.

O levantamento realizado evidencia a relevância em serem consolidadas sistematicamente pesquisas sobre a violência laboral, pois mostrou que o desenvolvimento tecnológico tem possibilitado mudanças nos modelos de gestão, mas, prevalece a violência nas relações de trabalho, especialmente no âmbito de atividades ligadas a área da saúde, o que correspondeu a nossa pesquisa. Desta forma, a preocupação em buscar a redução da manifestação de violência no ambiente de trabalho, não pode ser negligenciada.

No capítulo 3 após as apresentações dos objetivos gerais e específicos, seguem as etapas do processo de investigação desta pesquisa. A partir da análise dos resultados referentes à aplicação dos instrumentos, constatamos, especialmente, a importância da utilização dos métodos quantitativos acompanhados da reflexão crítica da sociedade.

O questionário sociodemográfico nos possibilitou verificar quanto os trabalhadores do HRMS foram absorvidos pela ideologia da gestão gerencialista. Isto pode ser expresso em diversas situações, como a flexibilização que é exigência do modelo de gestão toyotista, conforme Alves (2007). Podemos considerar que a gestão hospitalar tem mantido atitudes de dominação, favorecendo a configuração de um ambiente inseguro em que prevalece a produtividade e não as pessoas que produzem, favorecendo a presença da violência.

Os dados referentes à escala mostram que o tipo de violência que prevaleceu na instituição hospitalar foi o assédio moral, seguido da violência verbal. As atitudes apresentadas não decorrem apenas do indivíduo, mas também da estrutura hierárquica do trabalho organizado no hospital. As atitudes de violência identificadas, apense a lógica do capitalismo em busca de produtividade, dificulta a ruptura com as atitudes de violência.

Os participantes que responderam ao questionário aberto discorreram sobre casos de violência verbal, assédio moral e preconceito. Tal resultado reitera os dados coletados da escala. Devemos lembrar que os tipos de violência que acontecem no ambiente laboral podem se enredar, a violência verbal pode ser manifesta através do assédio moral e o preconceito. Foram apontados diversos setores do hospital como local em que os diversos tipos de violência aconteceram, com destaque para as salas de chefia.

Dentre os trabalhadores que responderam sobre a reação após sofrerem violência relacionada ao trabalho, buscaram solucionar os casos de agressões através de denúncias policiais ou as chefias do hospital. Outros nada fizeram diante dos fatos, devido a convicção de que não seria tomada qualquer providencia por parte da instituição com o objetivo de resolução da situação e, ainda tiveram aqueles que buscaram ajuda médica. Tais resultados mostram que o trabalhador acaba assumindo inteira responsabilidade sobre o seu sofrimento devido à dificuldade de apoio institucional. Quando a violência é presenciada acontecendo com outra pessoa, os trabalhadores sugestionam que a vítima denuncie, enquanto outros mostram sentimento de frieza e permanecem naturalmente em suas atividades. Portanto, nessas situações, podemos afirmar que ocorre a naturalização da violência.

Cabe ressaltar, quanto à aplicação dos instrumentos, a dificuldade na adesão dos trabalhadores. Nos deparamos com o medo, ora justificado pelos funcionários em perguntas do tipo: “E se meu chefe souber?”, “E se me identificarem?” Por isso, decidimos pela impressão dos instrumentos de pesquisa, e por ter sido autorizado adentrar nos setores que antes proibidos devido à pandemia COVID-19.

Os estudos realizados nesta dissertação nos levam a pensar, nos termos da Teoria crítica da sociedade, que a racionalidade tecnológica tem tornado a sociedade irracional frente ao peso da total administração, por conta disso, o indivíduo regride psicologicamente o que dificulta atitudes de oposição.

Conforme diz Marcuse (1999, p. 83) o “comportamento racional se torna idêntico à factualidade que prega uma submissão razoável e assim garante um convívio pacífico com a ordem dominante.” Neste sentido, passa a ser necessária a participação de profissionais de

várias áreas na discussão sobre a violência, para os trabalhadores poderem tomar consciência da ordem social imposta se atendo a importância de romper o ciclo da violência na sociedade e, conseqüentemente, nas relações de trabalho, através de ações objetivas que modifiquem a ordem vigente provocando transformação na sociedade.

REFERÊNCIAS

- ADMINISTRAÇÃO DA SAÚDE OCUPACIONAL NO TRABALHO - OSHA. Departamento do trabalho nos Estados Unidos. **Violência no local de trabalho**. Disponível em: <https://www.osha.gov/workplace-violence/prevention-programs>. Acesso: 20.mar.2022.
- ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. Capitalismo Tardio ou sociedade industrial. In: **Sociologia**. ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. Cohn, Gabriel (org.). São Paulo: Ática, 1986.
- ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. Educação após Auschwitz. In: **Educação e emancipação**. São Paulo. SP, Paz e Terra, 1995a, pp. 119-138.
- ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. Tempo livre. In. **Palavras e sinais: modelos críticos 2**. Trad. Maria Helena Ruschel. Petrópolis: Vozes, 1995b, pp. 70-82.
- ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. Sobre a relação entre sociologia e psicologia. In: ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. **Ensaio sobre psicologia social e psicanálise**. São Paulo: Editora Unesp, 2015. p. 71-135.
- ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund; HORKHEIMER, Max. Preconceito. In. HORKHEIMER, Max; ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund. (Org.). **Temas básicos da sociologia**. São Paulo: Cultrix Editora da Universidade de São Paulo, 1973, p. 172-183.
- ADORNO, Theodor Ludwig Wiesengrund; HORKHEIMER, Max. **Dialética do Esclarecimento** (1947). Rio de Janeiro. Jorge Zahar, 1985.
- ALMEIDA, Naianny Rodrigues de; BEZERRA FILHO, José Gomes; MARQUES, Lívia de Andrade. Análise da produção científica sobre violência no trabalho em serviços hospitalares. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/04/833597/v15n1a12.pdf>. Acesso em: 23. jun.2021.
- ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho. Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000.
- ALVES, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios da sociologia do trabalho**. São Paulo: Editora Práxis, 2007.
- ANTUNES, Ricardo. Fordismo, toyotismo e acumulação flexível. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do trabalho**. 11 ed. São Paulo: Cortez, 2006.
- AREND, Hannah. **A condição humana**. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.
- BARRETO, Margarida. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: EDUC, 2003.
- BARRETO, Margarida; HELEOANI, Roberto. Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. **Revista Serviço Social e Sociedade**. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/Ssc7hLDWdns4BcYxMmS5fQF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 nov. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento Nacional de Saúde. Divisão de Organização Hospitalar. **História e Evolução dos Hospitais**. Rio de Janeiro, 1965.

BRASIL. Casa civil: subchefia para assuntos jurídicos. **Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992**. Rio de Janeiro, 1992. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18429.htm. Acesso em: 23 jun. 2021.

BRASIL. **Trabalhando Juntos pela Saúde**. Brasília: Ministério Da Saúde, 2006. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3602/T_Trabalhando-Juntos.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 02.fev.2021.

CAMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL. CLDF. **Violência no trabalho: reflexões conceitos e orientações**. Brasília: CLDF, 2008. Disponível em: <http://dhnet.or.br/cartilha>. Acesso em: 26 set. 2021.

CAVALCANTE, Tatiane Roccasecca; ESTENDER, Antonio Carlos; VANZO, Geni. **Planejamento Estratégico: com foco na gestão hospitalar**. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/922068.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2021.

CROCHÍK, José Leon. Os desafios atuais do estudo da subjetividade na psicologia. **Revista Psicologia USP**, v.9, n.2, 1998a p .69-85.

CROCHÍK, José Leon. **O computador do ensino e limitação da consciência**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998b.

CROCHÍK, José Leon. Notas sobre trabalho e sacrifício. **Trabalho, educação e saúde**, v. 1, n. 1, 2003, p. 61-73.

CROCHÍK, José Leon. **Preconceito, indivíduo e cultura**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

CROCHÍK, José Leon. Notas sobre a concepção de homem e sociedade em T. W. Adorno. In. MASCARENHAS, Angela Cristina Belém; ZANOLLA, Silvia Rosa Silva (org.) **Sociedade, subjetividade e educação: perspectivas marxista e frankfurtiana**. Campinas: Alínea, 2011a, p. 81-94.

CROCHÍK, José Leon. **Teoria Crítica da sociedade e psicologia: alguns ensaios**. Araraquara, São Paulo: Junqueira & Marin, 2011b.

CROCHÍK, José Leon. Preconceito e inclusão. **Revista do Instituto Cultural Judaico**. 2011c. vol.3, n.1, p. 32-42. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/webmosaica/article/view/22359/13016>. Acesso em: 01.mai.2022.

CROCHÍK, José Leon. Fatores psicológicos e sociais associados ao bullying. **Revista psicologia política** [online]. 2012, vol.12, n.24, p. 211-229. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-549X2012000200003. Acesso em: 13.fev.2022.

CROCHÍK, José Leon. Formas de violência escolar preconceito e bullying. **Revista movimento**. 2015, vol. 2, n. 3, p.29-56. Disponível em: <http://https://periodicos.uff.br/revistamovimento/article/view/32559/18694>. Acesso em: 18.fev.2022.

CROCHÍK, José Leon. Teoria crítica e psicologia social: relevância das pesquisas empíricas. **Psicologia & Sociedade** [online]. 2018, v. 30. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30174315>>. Acesso em: 25.abr.2022.

DI MARTINO, Vittorio. Workplace violence in the health sector. **Relationship between work stress and workplace violence in the health sector** [on line]. Geneva; 2003.

Disponível em:

https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVstresspaper.pdf. Acesso em: 20.mar.2022.

DULSSALT, Gilles. Pesquisa em Recursos Humanos em Saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**. São Paulo, 2015, n. 49, p. 1-2. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v49nspe2/1980-220X-reeusp-49-spe2-0001.pdf>. Acesso em: 02. Abr.2021.

FARIA, José Henrique de; MENEGUETTI, Francis Kanashiro. A instituição da violência nas relações de trabalho. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2002-grt-453.pdf>. Acesso em: 07.mai.2022.

FENNER, Priscila Dias; OLIVERA, Ariadne Dias; GOMES, Daniela Lima; PIENIZ, Mônica. Pesquisa de Opinião sobre Assédio Sexual Aplicada em Mulheres e Homens de Porto Alegre. **Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXII Prêmio Expocom 2015 – Exposição da Pesquisa Experimental em Comunicação**.

Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sul2015/expocom/EX45-0203-1.pdf>. Acesso em: 25.abr.2022.

FERREIRA, Tais Ramos de Souza Costa, DESLANDES, Suely Ferreira. Cyberbullying: conceituações, dinâmicas, personagens e implicações à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, n. 10, 2018, p. 3369-3379. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/WJYc64dg9Rjxh8k4rJc53gL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12.fev.2022.

FIORINI, Juliana Scopel. **Estresse no trabalho e transtornos mentais comuns em participantes**. ELSA-Brasil, 2015, 133f.

FUNSAU. Hospital Regional de Mato Grosso do Sul. Coordenação do Trabalho. **Histórico do HRMS**. Campo Grande-MS, 2015.

GNU PSPP. **Boston: Free Software Foundation**, 2017. Disponível em: Acesso em: 06 nov. 2021.

GOMIDE, Ana Paula de Ávila. Psicanálise e Teoria Social à Luz da Teoria Crítica de Theodor W. Adorno. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 31, n. 1, 2011, p. 120-133.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932011000100011>. Acesso em: 01.jun.2022.

GORZ, André. **Metamorfoses do trabalho: crítica da razão econômica**. Tradução de Ana Montoia. 2. ed. São Paulo: Annablume, 1988.

GORZ, André. **O imaterial: conhecimento, valor e capital**. Tradução de Celso Azzan Júnior. São Paulo: Annablume, 2005.

HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral: gestão por humilhação**. Curitiba: Juruá, 2018.

HELOANI, Roberto; FREITAS, Maria Ester; BARRETO, Margarida. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage, 2008.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. São Paulo: Bertrand Brasil, 2005.

IEP - Instituto de Economia e Paz. **Global Peace Index 2021: Medindo a paz em um mundo complexo**. Sydney. 2021. Disponível em: <http://visionofhumanity.org/reports> . Acesso em: 20.mar.2022.

IMBRIZI, Jaquelina Maria. **A formação do indivíduo no capitalismo tardio: uma análise de estudos que vinculam a esfera subjetiva ao mundo do trabalho**. São Paulo: Hucitec: Fapesp, 2005.

JUNIOR, Marco Aurélio Serau (Coord.), PETRY, Júlia Dumont; SOUZA, Larisa Rhameier; CIDRAL, Vinicius (Org.). **Assédio Moral e Sexual no trabalho: comentários interdisciplinares à Convenção 190 da OIT**. [online]. Belo Horizonte: IEPREV, 2021. Disponível em: <http://www.editoraieprev.com.br>. Acesso em: 02 ago. 2021.

KEHL, Maria Rita. Assédio Sexual: Uma questão de classe? **Teoria e debate**. Ed. 29. 1995. Disponível em: <https://teoriaedebate.org.br/1995/06/01/debate-assedio-sexual-uma-questao-de-classe/>. Acesso em: 18.fev.2022.

KEHL, Maria Rita; VLADIMIR, Saflate. Entrevista **Afeto, Psicanálise e Política**. 2019. Café filosófico. Disponível em: https://youtube/CCosf_2kNYc. Acesso em: 04 jan. 2022.

LILACS – Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde. **Guia de Seleção de Documentos para a Base de Dados LILACS**. Disponível em: <https://lilacs.bvsalud.org/metodologia-lilacs/guia-de-selecao-de-documentos-para-a-base-de-dados-lilacs/>. Acesso: 16. jan. 2022.

Manual de Rotinas Coordenação de Gerência do Trabalho. Campo Grande: Fundação de Saúde – MS, 2015.

MARCUSE, Herbert. **A ideologia da sociedade industrial: o homem unidimensional**. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

MARCUSE, Herbert. **Eros e civilização**. Uma interpretação filosófica do pensamento de Freud. Tradução de ÁLVARO CABRAL. 8 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1975.

MARCUSE, Herbert. Algumas implicações sociais da tecnologia moderna. **Tecnologia, Guerra e Fascismo**. São Paulo: UNESP, 1999.

MARX, Karl., FRIEDERICH, Engels. **Manifesto comunista**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MATOS, Olgária Chain Feres. **A Escola de Frankfurt: luzes e sombras do iluminismo**. São Paulo: Moderna, 1993.

MENDES, Julia Silva; OLIVEIRA, Paulo Eduardo Vieira. Assédio Sexual e as Desigualdades Patriarcais de Gênero no Ambiente de Trabalho. **Revista Diálogos**. 2021, v.10, n.1, p. 49-65, jan. /abr.2021. Disponível em: <https://revistaeletronica.unicruz.edu.br/index.php/dialogus/article/view/433/327>. Acesso em: 10 jun. 2021.

MENDONÇA, Juliana Moro Bueno; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares; SANTOS, Marcelo Augusto Finazzi; MEDEIROS, Cintia Rodrigues de Oliveira; Violência no ambiente de trabalho: ponderações teóricas. **Revista Psicologia e Sociedade**. 2018, v. 30. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30176960>. Acesso em: 19 jun. 2021.

MENESES, Branca Maria. **Adolescente trabalhador: sem tempo de ser rebelde**. Campo Grande, MS: Ed. UFMS, 2008.

MENESES, Branca Maria; LOPES, Patrícia Dantas Silveira; COSTA, Rayane de Souza Matos. Reestruturação produtiva e semiformação. In: MENESES, Branca Maria; SOUZA, Rejane Aquino. **Reflexões críticas sobre pesquisa, educação e trabalho**. Curitiba: Appris, 2019.

MICROSOFT® Excel®. Versão: 14.0.4760.1000 (32 bits). © 2010 Microsoft Corporation, 2010. Parte do Microsoft Office Professional Plus 2010.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. **Pela paz no trabalho: Manifesto para ratificação da convenção 190 da OIT**. Disponível em: <https://mpt.mp.br/pgt/noticias/nota-publica-ratificacao-convencao-190-oit-assinada.pdf>. Acesso em: 04 fev. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT. **Assédio Sexual no Trabalho: Perguntas e respostas**. 2017. Disponível em: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms_559572.pdf. Acesso em: 30 jun. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT. **Íntegra da Convenção 190 da OIT**. 2019a. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711139.pdf. Acesso em: 26 nov. 2020.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT. BRASÍLIA. **Trabalho decente**. 2019b. Disponível em: <https://www.ilo.org/brasilvia/temas/trabalho-decente/lang-pt/index.htm.%20Acesso%20em%2019-04-2019>. Acesso em: 26 set. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT. **Recomendação n. 206 sobre violência e assédio, 2019: Recomendação sobre a eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho**. 2019c. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/genericdocument/wcms_729461.pdf. Acesso em 26 set 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT. **Convenção (N.º 190) da OIT sobre a eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho (2019): 12 contribuições possíveis para a resposta à crise da COVID-19 e recuperação da pandemia**. 2020a. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms_760224.pdf. Acesso em: 04 fev.2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT. **Ambientes de trabalho seguros e saudáveis livres de violência e de assédio**. 2020b. Genebra. Versão portuguesa. Disponível em: Acesso em: 25 set. 2021.

PALMA-CONTRERAS, Andrea; ANSOLEAGA, Elisa. Asociaciones entre factores de riesgos psicosociales, dimensiones organizacionales y problemas de salud mental, relacionados con la violencia laboral, en trabajadores de tres hospitales chilenos de alta complejidad. **Cadernos de Saúde Pública** [online]. 2020, v. 36, n. 3. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00084219>. Acesso em: 19 jun. 2021.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Assédio Sexual: questões conceituais. **Revista Do CEPEJ**, v.10. 2009, p. 23-45. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/CEPEJ/article/view/37530>. Acesso em: 12.fev.2022.

PRESTES, Andréa. Org. PRESTES, Andréa; CIRINO, FERREIRA, José Antônio; OLIVEIRA, Rosana e SOUSA, Viviã, V. **Manual do gestor hospitalar**. Brasília: Federação Brasileira de Hospitais, 2019. Disponível em: http://fbh.com.br/wp-content/uploads/2020/11/MANUAL-FBH_web.pdf. Acesso em: 25.set.2021.

SANTOS, Claiz Maria Pereira Gunça; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Convenção 190 da OIT: Violência e assédio no mundo no trabalho**. Disponível em: <http://www.andt.org.br/f/Conven%C3%A7%C3%A3o%20190%20da%20OIT.04.09.2019%20-%20Rodolfo.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2021.

SANTOS, Sérgio Ribeiro. Cultura das instituições de saúde e suas relações com a identidade individual. **Revista Cogitare de Enfermagem**. (on line). 2007, v. 12, n. 2, p. 229 – 235. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/article/download/7690/6730#:~:text=0%20estudo%20das%20insti%C3%B5es%20de,constituindo%a%20base%20desse%20grupo>. Acesso em: 03. Out. 2021.

SILVEIRA, Alessandro Santos; HAINZENREDER JUNIOR, Eugênio. **A convenção 190 da OIT: trabalho decente e a violência e o assédio no trabalho**. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2020/04/alessandro_silveira.pdf. Acesso em: 04.fev.2021

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios da administração científica**. 8ed. São Paulo: Atlas, 1990.

TEMPOS Modernos. Direção e roteiro: Charlin Chaplin; Paulette Goddard; entre outros. Los Angeles: MK2, 1936. 1 DVD (87 MIN.), son., legendado, p&b.

APÊNDICES

APENDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Prezado (a),

Você está sendo convidado (a) a participar como voluntário (a) da pesquisa “Violência no trabalho: um estudo com profissionais em saúde”, realizada por pesquisadoras vinculadas a Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. O objetivo desse estudo é identificar a ocorrência de violência nas relações de trabalho na instituição pública hospitalar (HRMS) e mais especificamente verificar quais os tipos de manifestações de violência ocorrem nessas relações.

Para tanto, utilizaremos a ESCALA VIOLÊNCIA NO TRABALHO, elaborada pela pesquisadora da UFMS – Branca Maria de Meneses. A Escala é composta de questionário de dados sociodemográficos e questões referentes à violência no trabalho, subdividido em cinco sessões: agressões físicas, assédio moral e outros tipos de maus tratos, assédio sexual e preconceito, finalizando com algumas questões abertas referentes aos temas da sessão anterior.

Sobre riscos e possíveis benefícios advindos de sua participação, cabe destacar que a pesquisa prevê riscos mínimos a sua integridade, uma vez que se trata de questionário anônimo on-line. A respeito dos riscos mínimos, destacamos: os de origem psicológica, intelectual; há possibilidade de cansaço ao responder às perguntas. A fim de minimizá-lo, a escala não tem um tempo mínimo para resposta, utilize o tempo conforme sua necessidade.

Caso ocorra algum dano comprovadamente decorrente da participação no estudo, os voluntários poderão pleitear indenização, segundo as determinações do Código Civil (Lei nº 10.406 de 2002) e das Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

Como benefícios poderão contribuir com o desenvolvimento de estratégias na área da psicologia do trabalho visando à melhora das condições de trabalho na Instituição.

As pesquisadoras asseguram que sua identidade será preservada e que o sigilo será mantido. Os dados coletados serão mantidos por um período de cinco (05) anos, conforme item XI. 2, alínea f, da Resolução 466/2012. Os dados coletados serão utilizados única e exclusivamente para fins desta pesquisa, e os resultados poderão ser publicados.

Outro importante item previsto na resolução do CNS é a garantia de esclarecimento, liberdade de recusa e garantia de sigilo aos participantes do estudo. Você poderá solicitar esclarecimento sobre a pesquisa em qualquer etapa do estudo. Você é livre para recusar-se a participar ou interromper sua participação na pesquisa a qualquer momento, sem necessidade de justificativa.

A sua participação é voluntária e a recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade. Os resultados de todas as entrevistas serão utilizados na elaboração do relatório final da pesquisa, e podem ser utilizadas também em artigos, apresentações em congressos ou conferências. A sua participação não acarretará custos para você e não será disponibilizada nenhuma compensação financeira.

As pesquisadoras estarão à disposição a fim de tirar dúvidas e/ou auxiliar no que for necessário; assim, também poderão ser requisitados posteriormente à aplicação para sanar eventuais questões concernentes. Disponibilizaremos o contato das pesquisadoras ao final deste termo.

Em caso de dúvidas sobre os seus direitos como participante nesta pesquisa, poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa – Campus da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, prédio das Pró-reitorias “Hercules Maymone”- 1ª andar, CEP – 7907090. Campo Grandes/MS e email: cepconep.propp@ufms.br; tel.: 673345-7187 – atendimento ao público: 07h30min- 11h30min no período matutino e das 13h30min as 17h30min no período vespertino.

Aleilsa de Lima Paula
Pesquisadora responsável

- Concordo que os dados sejam coletados para a realização da pesquisa e estou esclarecido (a) quanto ao uso a ser feito e quanto ao caráter sigiloso das informações prestadas.

Participante

Data

APENDICE B – PESQUISA SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO

PESQUISA SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO

Prezado (a)!

Convidamos você a participar desta pesquisa que objetiva conhecer o seu ponto de vista a respeito da violência no trabalho, a fim de embasar estudos acadêmicos do Mestrado em Psicologia da UFMS, coordenado pela Profa. Dra. Branca Maria de Meneses, da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (FACH/UFMS).

Para melhor resultado da pesquisa é importante que todas as perguntas sejam respondidas e lembrar que não existem respostas certas ou erradas, mas sim a sua opinião.

INFORMAMOS QUE GARANTIMOS TOTAL ANONIMATO SOBRE AS RESPOSTAS.

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO!

Endereço de e-mail

TERMO DE CONSENTIMENTO

Você confirma a sua participação na pesquisa?

- Sim
 Não

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Idade:

___/___/___

Mês, dia, ano

Sexo:

- Masculino
 Feminino
 Outro

Estado civil:

- Solteiro

- Casado (a) / União Estável
- Divorciado (a) / Separado (a)
- Viúvo (a)

Local de Trabalho:

Atividade que exerce:

Tipo de contrato de trabalho:

- Efetivo – CLT
- Efetivo – Concursado
- Terceirizado
- Estagiário
- Outro

Carga horária de trabalho:

- Sem jornada fixa, até 10 horas semanais.
- De 11 a 20 horas semanais.
- De 21 a 30 horas semanais.
- De 31 a 40 horas semanais.
- Mais de 40 horas semanais.

Tempo de concurso/contrato:

Faixa salarial:

- Nenhuma renda.
- Até 1 salário mínimo.
- De 1 a 3 salários mínimos.
- De 3 a 6 salários mínimos.
- De 6 a 9 salários mínimos.
- De 9 a 12 salários mínimos.
- De 12 a 15 salários mínimos.

- Mais de 15 salários mínimos.

Escolaridade:

- Analfabeto.
 - Ensino Fundamental.
 - Ensino Médio.
 - Superior Incompleto.
 - Superior Completo.
 - Pós-Graduação.
 - Mestrado.
 - Doutorado.
 - Pós - Doutorado.
-

A seguir, apresenta-se uma série de situações para você avaliar a frequência com que elas ocorrem.

É importante que todas as questões sejam respondidas.

Todas as informações coletadas serão tratadas de maneira CONFIDENCIAL.

ATENÇÃO: em cada uma das situações numeradas, marque o número da resposta que indica a frequência da ocorrência.

Exemplo:

Você já foi vítima de alguém provocar sua queda, passando-lhe o pé entre as pernas enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
 - 2 - Ocorreu uma vez
 - 3 - Ocorre de vez em quando
 - 4 - Ocorre com frequência
-

QUESTÕES

Você foi vítima de xingamentos, insultos e gritos ao realizar o seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu

- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser estapeado (a) enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter uma porta fechada em seu rosto enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser empurrado (a) enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter a sua passagem impedida enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter o braço apertado com violência enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez

3 - Ocorre de vez em quando

4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de apertos violentos no seu corpo enquanto trabalhava?

1 - Nunca ocorreu

2 - Ocorreu uma vez

3 - Ocorre de vez em quando

4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter a sua orelha puxada enquanto trabalhava?

1 - Nunca ocorreu

2 - Ocorreu uma vez

3 - Ocorre de vez em quando

4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter seu cabelo puxado enquanto trabalhava?

1 - Nunca ocorreu

2 - Ocorreu uma vez

3 - Ocorre de vez em quando

4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de levar beliscão enquanto trabalhava?

1 - Nunca ocorreu

2 - Ocorreu uma vez

3 - Ocorre de vez em quando

4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de levar socos enquanto trabalhava?

1 - Nunca ocorreu

2 - Ocorreu uma vez

3 - Ocorre de vez em quando

4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de alguém provocar sua queda, passando-lhe o pé entre as pernas enquanto trabalhava?

- 1-Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de levar chutes enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser amarrado (a) por alguém enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser mordido (a) por alguém enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de levar cusparada enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter uma arma apontada para você enquanto trabalhava?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser obrigado (a) a realizar tarefas que lhe fez sentir humilhado (a)?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você foi vítima de sobrecarga de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você foi vítima de ter que cumprir metas excessivas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de receber informações incorretas para prejudicar o desempenho de seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser solicitado (a) a realizar atividades desnecessárias ao seu trabalho, como medida de punição?

- 1 - Nunca ocorreu

- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser discriminado (a) por desempenhar corretamente o seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser discriminado por não desempenhar corretamente o seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser excluído (a) de tarefa que deveria realizar no seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de críticas exageradas sobre o desempenho de seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de críticas injustas sobre o desempenho de seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser ridicularizado (a) publicamente pelo desempenho de seu trabalho por seus colegas ou superiores?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser tratado (a) com indiferença e desprezo por seus superiores e colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser deixado (a) em situação de isolamento por seus superiores ou colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de insultos com palavras obscenas por seus superiores ou colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você foi vítima de boatos maldosos por seus superiores ou colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de apelidos que lhe desagradavam no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez

- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ofensas sobre a sua vida privada no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter a saúde mental atacada no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de insultos ou algum tipo de discriminação, no seu trabalho, por ter algum tipo de doença?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter os seus direitos legais infringidos no seu local de trabalho, sendo impedido (a) de tirar férias, ganhar horas extras ou descontos de carga horárias excedidas, e de tirar licenças?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de orientação para pedir demissão de seu posto de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de discriminação nas atividades de trabalho em relação ao seu salário; ao receber bônus; ao receber recursos de despesas de viagem?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de discriminação na distribuição de turnos e/ou de tarefas relativos as suas atividades de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser ignorado (a) ao dar sugestões sobre o trabalho, ser impedido (a) de se expressar ?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser prejudicado (a) no seu ambiente de trabalho, por não ser lhe oferecido o mobiliário e materiais adequados para prejudicar a realização de suas atividades?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter o seu material de trabalho danificado propositalmente?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter os seus documentos pessoais danificados propositalmente?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser impedido (a) de desenvolver suas atividades devido ao seu material de trabalho ser escondido?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você foi vítima de falsas denúncias sobre ter praticado *bullying*, assédio sexual, assédio moral, contra colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de intimidação para realizar trabalhos perigosos e/ou nocivos à saúde física (riscos de insalubridade, contaminação, falta de higienização e outros), sem a proteção adequada para a sua segurança?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de intimidação para participar de atos ilícitos e/ou atos corruptos relacionados ao seu trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de *bullying* (prática de atos violentos, intencionais e repetidos praticados contra alguém que não consegue se defender ou entender os motivos que levam à agressão) no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você foi vítima de difamação por redes sociais (*cyberbullying*) relacionadas a questões do trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de atitudes preconceituosas pelas redes sociais (*cyberbullying*), fora do ambiente de trabalho, mas que afetou o desempenho de suas atividades?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de difamação pelas redes sociais (*cyberbullying*), fora do ambiente de trabalho, mas que afetou o desempenho de suas atividades?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de violência externa (assaltos, agressões, ofensas verbais, ataque de usuários de drogas, outros) ao se dirigir ou ao deixar o seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de maus tratos no atendimento a clientes, terceiros e autoridades externas ao seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez

- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de seu superior de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ser exposto (a) a situações obscenas/indecorosas/ímorais por seu superior no trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de exposição a situações obscenas/indecorosas/ímorais por colegas de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ter recebido propostas obscenas/ indecorosas/ímorais para melhorar sua condição de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu

- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de ato sexual violento (ter que praticar sexo contra a sua vontade) no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de comentários indecorosos/ímorais relacionados à sexualidade no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de manipulação erótica (olhares constrangedores, ser acariciado (a) contra a vontade, outros) no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de receber pressão para seduzir sexualmente algum colega de trabalho ou superior?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito pelo tipo de trabalho que realiza?

- 1 - Nunca ocorreu

- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito contra o seu sexo no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito devido a sua orientação sexual no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito contra a sua etnia (características de um grupo por seus aspectos socioculturais) no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito contra a sua raça (características fenotípicas- critérios físicos ou biológicos) no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito pela sua aparência física (ser magro, obeso, usar óculos, baixo, alto, problemas auditivos, tipo de cabelo, outros) ?

- 1 - Nunca ocorreu

- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito devido a algum tipo de deficiência física no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito devido a sua forma de se expressar no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito em virtude sua classe social no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito contra sua escolha política no seu local de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu
- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Você já foi vítima de preconceito contra sua religião no seu ambiente de trabalho?

- 1 - Nunca ocorreu

- 2 - Ocorreu uma vez
- 3 - Ocorre de vez em quando
- 4 - Ocorre com frequência

Caso tenha sofrido alguma atitude de preconceito, quem a praticou?

Em que local do trabalho ocorreu a atitude de preconceito?

Caso tenha sofrido outro tipo de agressão, enquanto trabalhava, qual foi?

Caso tenha sofrido alguma agressão, enquanto trabalhava, em que local do trabalho ela ocorreu?

Caso tenha sido vítima de algum tipo de violência no local de trabalho ou em situações fora desse ambiente, que prejudicou a realização de suas atividades, você buscou algum tipo de ajuda? Que ajuda você procurou?

- Você presenciou casos de violência contra outra pessoa dentro do ambiente de trabalho? Como você reagiu?

Obrigado por responder as perguntas!

APÊNDICE C – RESULTADOS DA APLICAÇÃO DA ESCALA DE VIOLÊNCIA NO TRABALHO

A seguir, estão relacionados os dados referentes aos resultados da escala de violência no trabalho, organizados em tabelas de acordo com cada tipo de violência, a saber: violência verbal e física, assédio moral, bullying e cyberbullying, assédio sexual e, por fim, preconceito. Para demonstrar os resultados de cada uma, destacamos a frequência (F), ou seja, o número absoluto de respostas e o percentual (P) a este correspondente.

Tabela 1 - Violência verbal e física
(Continua)

	1 Nunca ocorreu		2 Ocorreu uma vez		3 Ocorre de vez em quando		4 Ocorre com frequência	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1 Você foi vítima de xingamentos, insultos e gritos ao realizar o seu trabalho?	65	42,66%	44	28,95%	38	25%	5	3,29%
2 Você já foi vítima de ser estapeado (a) enquanto trabalhava?	141	92,76%	9	5,92%	1	0,66%	1	0,66%
3 Você já foi vítima de ter uma porta fechada em seu rosto enquanto trabalhava?	129	84,87%	13	8,55%	9	5,92%	1	0,66%
4 Você já foi vítima de ser empurrado(a) enquanto trabalhava?	131	86,18%	17	11,18%	4	2,63%	0	0,00%
5 Você já foi vítima de ter a sua passagem impedida enquanto trabalhava?	132	86,84%	14	9,21%	5	3,29%	1	0,66%
6 Você já foi vítima de ter o braço apertado com violência enquanto trabalhava?	147	96,71%	4	2,63%	1	0,66%	0	0,00%
7 Você já foi vítima de ter apertos violentos no seu corpo enquanto trabalhava?	144	94,74%	7	4,61%	1	0,66%	0	0,00%
8 Você já foi vítima de ter a sua orelha puxada enquanto trabalhava?	152	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
9 Você já foi vítima de ter seu cabelo puxado enquanto trabalhava?	150	98,68%	1	0,66%	1	0,66%	0	0,00%
10 Você já foi vítima de levar beliscão enquanto trabalhava?	146	96,05%	4	2,63%	2	1,32%	0	0,00%

11	Você já foi vítima de levar socos enquanto trabalhava?	150	98,68%	2	1,32%	0	0,00%	0	0,00%
12	Você já foi vítima de alguém provocar sua queda, passando-lhe o pé entre as pernas enquanto trabalhava?	148	97,37%	3	1,97%	1	0,66%	0	0,00%

Tabela 1 - Violência verbal e física
(Conclusão)

	1 Nunca ocorreu		2 Ocorreu uma vez		3 Ocorre de vez em quando		4 Ocorre com frequência		
	F	P	F	P	F	P	F	P	
13	Você já foi vítima de levar chutes enquanto trabalhava?	149	98,03%	1	0,66%	2	1,32%	0	0,00%
14	Você já foi vítima de ser amarrado (a) por alguém enquanto trabalhava?	151	99,34%	1	0,66%	0	0,00%	0	0,00%
15	Você já foi vítima de ser mordido (a) por alguém enquanto trabalhava?	146	96,15%	4	2,63%	3	1,32%	0	0,00%
16	Você já foi vítima de levar cusparada enquanto trabalhava?	142	93,42%	5	3,29%	5	3,29%	0	0,00%
17	Você já foi vítima de ter uma arma apontada para você enquanto trabalhava?	150	98,68%	2	1,32%	0	0,00%	0	0,00%
53	Você já foi vítima de violência externa (assaltos, agressões, ofensas verbais, ataque de usuários de drogas) ao se dirigir ou ao deixar o seu local de trabalho?	118	77,63%	28	18,42%	5	3,29%	1	0,66%
54	Você já foi vítima de maus tratos no atendimento a clientes, terceiros e autoridades externas ao seu local de trabalho?	94	61,84%	28	18,42%	23	15,13%	7	4,61%

*F – Frequência *P- Percentual

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Tabela 2 - Assédio moral no trabalho
(Continua)

	1		2		3		4	
	Nunca ocorreu		Ocorreu uma vez		Ocorre de vez em quando		Ocorre com frequência	
	F	P	F	P	F	P	F	P
18	Você já foi vítima de ser obrigado (a) a realizar tarefas que lhe fez sentir humilhado (a)?							
	103	67,76%	31	20,39%	15	9,87%	3	1,97%
19	Você foi vítima de sobrecarga de trabalho?							
	46	30,26%	23	15,13%	49	32,24%	34	22,37%
20	Você foi vítima de ter que cumprir metas excessivas de trabalho?							
	78	51,32%	26	17,11%	30	19,74%	18	11,84%
21	Você já foi vítima de receber informações incorretas para prejudicar o desempenho de seu trabalho?							
	90	59,21%	35	23,03%	20	13,16%	7	4,61%
22	Você já foi vítima de ser solicitado (a) a realizar atividades desnecessárias ao seu trabalho, como medida de punição?							
	109	71,71%	23	15,13%	12	7,89%	8	5,26%

Tabela 2 – Assédio moral no trabalho
(Continuação)

	1		2		3		4	
	Nunca ocorreu		Ocorreu uma vez		Ocorre de vez em quando		Ocorre com frequência	
	F	P	F	P	F	P	F	P
23	Você já foi vítima de ser discriminado (a) por desempenhar corretamente o seu trabalho?							
	68	44,74%	36	23,68%	36	23,68%	12	7,89
24	Você já foi vítima de ser discriminado por não desempenhar corretamente o seu trabalho?							
	104	68,42%	28	18,42%	17	11,18%	3	1,97%
25	Você já foi vítima de ser excluído (a) de tarefa que deveria realizar no seu trabalho?							
	92	60,53%	30	19,74%	27	17,76%	3	1,97%
26	Você já foi vítima de críticas exageradas sobre o desempenho de seu trabalho?							
	76	50,00%	36	23,68%	29	19,18%	11	7,24%
27	Você já foi vítima de críticas injustas sobre o desempenho de seu trabalho?							
	60	39,47%	41	26,97%	38	25,00%	13	8,55%

28	Você já foi vítima de ser ridicularizado (a) publicamente pelo desempenho de seu trabalho por seus colegas ou superiores?	101	66,45%	32	21,05%	13	8,55%	6	3,95%
29	Você já foi vítima de ser tratado (a) com indiferença e desprezo por seus superiores e colegas de trabalho?	80	52,63%	36	23,68%	28	18,42%	8	5,26%
30	Você já foi vítima de ser deixado (a) em situação de isolamento por seus superiores ou colegas de trabalho?	91	59,87%	31	20,39%	26	17,11%	4	2,63%
31	Você já foi vítima de insultos com palavras obscenas por seus superiores ou colegas de trabalho?	121	79,61%	17	11,18%	10	6,58%	4	2,63%
32	Você foi vítima de boatos maldosos por seus superiores ou colegas de trabalho?	69	45,39%	42	27,63%	30	19,74%	11	7,24%

Tabela 2 – Assédio moral no trabalho
(Continuação)

	1 Nunca ocorreu		2 Ocorreu uma vez		3 Ocorre de vez em quando		4 Ocorre com frequência		
	F	P	F	P	F	P	F	P	
33	Você já foi vítima de apelidos que lhe desagradavam no seu local de trabalho?	113	74,34%	20	13,16%	11	7,24%	8	5,26%
34	Você já foi vítima de ofensas sobre a sua vida privada no seu local de trabalho?	101	66,45%	23	15,13%	22	14,47%	6	3,95%
35	Você já foi vítima de ter a saúde mental atacada no seu local de trabalho?	63	41,45%	33	21,71%	36	23,68%	20	13,16%
36	Você já foi vítima de insultos ou algum tipo de discriminação, no seu trabalho, por ter algum tipo de doença?	121	79,61%	15	9,87%	11	7,24%	5	3,29%
37	Você já foi vítima de ter os seus direitos legais infringidos no seu local	87	57,24%	29	19,08%	22	14,47%	14	9,21%

	de trabalho, sendo impedido (a) de tirar férias, ganhar horas extras ou descontos de carga horárias excedidas, e de tirar licenças?								
38	Você já foi vítima de orientação para pedir demissão de seu posto de trabalho?	123	80,92%	21	13,82%	3	1,97%	5	3,29%
39	Você já foi vítima de discriminação nas atividades de trabalho em relação ao seu salário; ao receber bônus; ao receber recursos de despesas de viagem?	131	86,18%	13	8,55%	6	3,95%	2	1,32%
40	Você já foi vítima de discriminação na distribuição de turnos e/ou de tarefas relativos as suas atividades de trabalho?	89	58,55%	29	19,18%	24	15,79%	10	6,58%
41	Você já foi vítima de ser ignorado (a) ao dar sugestões sobre o trabalho, ser impedido (a) de se expressar?	83	56,61%	30	19,74%	25	16,45%	14	9,21%

Tabela 2 – Assédio moral no trabalho
(Conclusão)

	1		2		3		4		
	Nunca ocorreu		Ocorreu uma vez		Ocorre de vez em quando		Ocorre com frequência		
	F	P	F	P	F	P	F	P	
42	Você já foi vítima de ser prejudicado (a) no seu ambiente de trabalho, por não ser lhe oferecido o mobiliário e materiais adequados para prejudicar a realização de suas atividades?	96	63,13%	23	15,13%	16	10,53%	17	11,18%
43	Você já foi vítima de ter o seu material de trabalho danificado propositalmente?	138	90,79%	11	7,24%	2	1,32%	1	0,66%
44	Você já foi vítima de ter os seus documentos pessoais danificados propositalmente?	147	96,71%	4	2,63%	1	0,66%	0	0,00%
45	Você já foi vítima de ser impedido (a) de desenvolver suas atividades devido ao seu	137	90,13%	10	6,58%	3	1,97%	2	1,32%

	material de trabalho ser escondido?								
46	Você foi vítima de falsas denúncias sobre ter praticado <i>bullying</i> , assédio sexual, assédio moral, contra colegas de trabalho?	125	82,24%	17	11,18%	10	6,58%	0	0,00%
47	Você já foi vítima de intimidação para realizar trabalhos perigosos e/ou nocivos à saúde física (riscos de insalubridade, contaminação, falta de higienização e outros), sem a proteção adequada para a sua segurança?	107	70,39%	19	12,50%	20	13,16%	6	3,95%
48	Você já foi vítima de intimidação para participar de atos ilícitos e/ou atos corruptos relacionados ao seu trabalho?	135	88,82%	12	7,89%	3	1,97%	2	1,32%

*F – Frequência *P- Percentual

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Tabela 3 - *Bullying* e *Cyberbullying*
(Continua)

		1		2		3		4	
		Nunca ocorreu		Ocorreu uma vez		Ocorre de vez em quando		Ocorre com frequência	
		F	P	F	P	F	P	F	P
49	Você já foi vítima de <i>bullying</i> (prática de atos violentos, intencionais e repetidos praticados contra alguém que não consegue se defender ou entender os motivos que levam à agressão) no seu local de trabalho?	124	81,58%	15	9,87%	9	5,92%	4	2,63%
50	Você foi vítima de difamação por redes sociais (<i>cyberbullying</i>) relacionadas a questões do trabalho?	140	92,11%	8	5,26%	3	1,97%	1	0,66%
51	Você já foi vítima de atitudes preconceituosas pelas redes sociais (<i>cyberbullying</i>), fora do ambiente de trabalho, mas que afetou o	143	94,08%	7	4,61%	2	1,32%	0	0,00%

	desempenho de suas atividades?								
52	Você já foi vítima de difamação pelas redes sociais (<i>cyberbullying</i>), fora do ambiente de trabalho, mas que afetou o desempenho de suas atividades?	144	94,74%	8	5,26%	0	0,00%	0	0,00%

*F – Frequência *P- Percentual

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Tabela 4 - Assédio sexual no trabalho

	1 Nunca ocorreu		2 Ocorreu uma vez		3 Ocorre de vez em quando		4 Ocorre com frequência		
	F	P	F	P	F	P	F	P	
55	Você já foi vítima de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de seu superior de trabalho?	134	88,16%	13	8,55%	5	3,29%	0	0,00%
56	Você já foi vítima de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de colegas de trabalho?	125	82,24%	21	13,82%	3	1,97%	3	1,97%
57	Você já foi vítima de ser exposto (a) a situações obscenas/indecosas/ímorais por seu superior no trabalho?	141	92,76%	9	5,92%	2	1,32%	0	0,00%
58	Você já foi vítima de exposição a situações obscenas/indecosas/ímorais por colegas de trabalho?	130	85,83%	17	11,18%	4	2,63%	1	0,66%
59	Você já foi vítima de ter recebido propostas obscenas/ indecorosas/ímorais para melhorar sua condição de trabalho?	143	94,08%	7	4,61%	2	1,32%	0	0,00%
60	Você já foi vítima de ato sexual violento (ter que praticar sexo contra a sua vontade) no seu local de trabalho?	152	100%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
61	Você já foi vítima de comentários indecorosos/ímorais relacionados à sexualidade no seu local de trabalho?	124	81,58%	19	12,50%	7	4,61%	2	1,32%
62	Você já foi vítima de manipulação erótica (olhares constrangedores, ser acariciado (a) contra a vontade,) no seu local de trabalho?	127	83,55%	20	13,16%	4	2,63%	1	0,66%
63	Você já foi vítima de receber pressão para seduzir sexualmente algum colega de trabalho ou superior?	151	99,34%	1	0,66%	0	0,00%	0	0,00%

*F – Frequência *P- Percentual

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Tabela 5 - Preconceito no trabalho
(continua)

	1 Nunca ocorreu		2 Ocorreu uma vez		3 Ocorre de vez em quando		4 Ocorre com frequência		
	F	P	F	P	F	P	F	P	
64	Você já foi vítima de preconceito pelo tipo de trabalho que realiza?	109	71,71%	18	11,84%	17	11,18%	8	5,26%
65	Você já foi vítima de preconceito contra o seu sexo no seu local de trabalho?	142	93,42%	4	2,63%	5	3,29%	1	0,66%
66	Você já foi vítima de preconceito devido a sua orientação sexual no seu local de trabalho?	146	96,05%	2	1,32%	3	1,97%	1	0,66%
67	Você já foi vítima de preconceito contra a sua etnia (características de um grupo por seus aspectos socioculturais) no seu local de trabalho?	136	89,47%	9	5,92%	6	3,95%	1	0,66%
68	Você já foi vítima de preconceito contra a sua raça (características fenotípicas- critérios físicos ou biológicos) no seu local de trabalho?	131	86,18%	10	6,58%	8	5,26%	3	1,97%
69	Você já foi vítima de preconceito pela sua aparência física (ser magro, obeso, usar óculos, baixo, alto, problemas auditivos, tipo de cabelo, outros) no seu local de trabalho?	108	71,05%	18	11,84%	20	13,16%	6	3,95%
70	Você já foi vítima de preconceito devido a algum tipo de deficiência física no seu local de trabalho?	143	94,08%	4	2,63%	3	1,97%	2	1,32%
71	Você já foi vítima de preconceito devido a sua forma de se expressar no seu local de trabalho?	99	65,13%	22	14,47%	23	15,13%	8	5,26%
72	Você já foi vítima de preconceito em virtude sua classe social no seu local de trabalho?	126	82,89%	11	7,24%	13	8,55%	2	1,32%
73	Você já foi vítima de preconceito contra sua	109	71,71%	16	10,53%	13	8,55%	8	5,26%

	escolha política no seu local de trabalho?								
74	Você já foi vítima de preconceito contra sua religião no seu ambiente de trabalho?	119	78,29%	14	9,21%	14	9,21%	5	3,29%

*F – Frequência *P- Percentual

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Tabela 6 - Resultado geral da escala de violência no trabalho (Continua)

	Violência verbal e física	Percentual
1	Você foi vítima de xingamentos, insultos e gritos ao realizar o seu trabalho?	57,24%
2	Você já foi vítima de ser estapeado (a) enquanto trabalhava?	7,24%
3	Você já foi vítima de ter uma porta fechada em seu rosto enquanto trabalhava?	15,13%
4	Você já foi vítima de ser empurrado(a) enquanto trabalhava?	13,81%
5	Você já foi vítima de ter a sua passagem impedida enquanto trabalhava?	13,16%
6	Você já foi vítima de ter o braço apertado com violência enquanto trabalhava?	3,29%
7	Você já foi vítima de apertos violentos no seu corpo enquanto trabalhava?	5,27%
8	Você já foi vítima de ter a sua orelha puxada enquanto trabalhava?	0,00%
9	Você já foi vítima de ter seu cabelo puxado enquanto trabalhava?	1,32%
10	Você já foi vítima de levar beliscão enquanto trabalhava?	3,95%
11	Você já foi vítima de levar socos enquanto trabalhava?	1,32%
12	Você já foi vítima de alguém provocar sua queda, passando-lhe o pé entre as pernas enquanto trabalhava?	2,63%
13	Você já foi vítima de levar chutes enquanto trabalhava?	1,98%
14	Você já foi vítima de ser amarrado (a) por alguém enquanto trabalhava?	0,66%
15	Você já foi vítima de ser mordido (a) por alguém enquanto trabalhava?	3,95%
16	Você já foi vítima de levar cusparada enquanto trabalhava?	6,58%
17	Você já foi vítima de ter uma arma apontada para você enquanto trabalhava?	1,32%
53	Você já foi vítima de violência externa (assaltos, agressões, ofensas verbais, ataque de usuários de drogas) ao se dirigir ou ao deixar o seu local de trabalho?	22,37%
54	Você já foi vítima de maus tratos no atendimento a clientes, terceiros e autoridades externas ao seu local de trabalho?	38,16%
	Assédio Moral No Trabalho	
18	Você já foi vítima de ser obrigado (a) a realizar tarefas que lhe fez sentir humilhado (a)?	32,23%
19	Você foi vítima de sobrecarga de trabalho?	69,74%
20	Você foi vítima de ter que cumprir metas excessivas de trabalho?	48,69%
21	Você já foi vítima de receber informações incorretas para prejudicar o desempenho de seu trabalho?	40,80%
22	Você já foi vítima de ser solicitado (a) a realizar atividades desnecessárias ao seu trabalho, como medida de punição?	28,28%
23	Você já foi vítima de ser discriminado (a) por desempenhar corretamente o seu trabalho?	55,25%
24	Você já foi vítima de ser discriminado por não desempenhar corretamente o seu trabalho?	31,57%
25	Você já foi vítima de ser excluído (a) de tarefa que deveria realizar no seu trabalho?	39,47%
26	Você já foi vítima de críticas exageradas sobre o desempenho de seu trabalho?	50,10%
27	Você já foi vítima de críticas injustas sobre o desempenho de seu trabalho?	60,52%
28	Você já foi vítima de ser ridicularizado (a) publicamente pelo desempenho de seu trabalho por seus colegas ou superiores?	33,55%
29	Você já foi vítima de ser tratado (a) com indiferença e desprezo por seus superiores e colegas de trabalho?	47,36%
30		40,13%

	Você já foi vítima de ser deixado (a) em situação de isolamento por seus superiores ou colegas de trabalho?	
31	Você já foi vítima de insultos com palavras obscenas por seus superiores ou colegas de trabalho?	20,39%
32	Você foi vítima de boatos maldosos por seus superiores ou colegas de trabalho?	54,61%
33	Você já foi vítima de apelidos que lhe desagradavam no seu local de trabalho?	25,66%
34	Você já foi vítima de ofensas sobre a sua vida privada no seu local de trabalho?	33,55%
35	Você já foi vítima de ter a saúde mental atacada no seu local de trabalho?	58,55%
36	Você já foi vítima de insultos ou algum tipo de discriminação, no seu trabalho, por ter algum tipo de doença?	20,40%
37	Você já foi vítima de ter os seus direitos legais infringidos no seu local de trabalho, sendo impedido (a) de tirar férias, ganhar horas extras ou descontos de carga horárias excedidas, e de tirar licenças?	42,76%
38	Você já foi vítima de orientação para pedir demissão de seu posto de trabalho?	19,08%
39	Você já foi vítima de discriminação nas atividades de trabalho em relação ao seu salário; ao receber bônus; ao receber recursos de despesas de viagem?	13,82%
40	Você já foi vítima de discriminação na distribuição de turnos e/ou de tarefas relativos as suas atividades de trabalho?	41,55%
41	Você já foi vítima de ser ignorado (a) ao dar sugestões sobre o trabalho, ser impedido (a) de se expressar ?	45,40%
42	Você já foi vítima de ser prejudicado (a) no seu ambiente de trabalho, por não ser lhe oferecido o mobiliário e materiais adequados para prejudicar a realização de suas atividades?	36,84%
43	Você já foi vítima de ter o seu material de trabalho danificado propositalmente?	9,22%
44	Você já foi vítima de ter os seus documentos pessoais danificados propositalmente?	3,29%
45	Você já foi vítima de ser impedido (a) de desenvolver suas atividades devido ao seu material de trabalho ser escondido?	9,87%
46	Você foi vítima de falsas denúncias sobre ter praticado <i>bullying</i> , assédio sexual, assédio moral, contra colegas de trabalho?	17,76%
47	Você já foi vítima de intimidação para realizar trabalhos perigosos e/ou nocivos à saúde física (riscos de insalubridade, contaminação, falta de higienização e outros), sem a proteção adequada para a sua segurança?	29,61%
48	Você já foi vítima de intimidação para participar de atos ilícitos e/ou atos corruptos relacionados ao seu trabalho?	11,18%

Bullying e Cyberbullying

49	Você já foi vítima de <i>bullying</i> (prática de atos violentos, intencionais e repetidos praticados contra alguém que não consegue se defender ou entender os motivos que levam à agressão) no seu local de trabalho?	18,42%
50	Você foi vítima de difamação por redes sociais (<i>cyberbullying</i>) relacionadas a questões do trabalho?	7,89%
51	Você já foi vítima de atitudes preconceituosas pelas redes sociais (<i>cyberbullying</i>), fora do ambiente de trabalho, mas que afetou o desempenho de suas atividades?	5,93%
52	Você já foi vítima de difamação pelas redes sociais (<i>cyberbullying</i>), fora do ambiente de trabalho, mas que afetou o desempenho de suas atividades?	5,26%

Assédio sexual no trabalho

55	Você já foi vítima de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de seu superior de trabalho?	11,84%
56	Você já foi vítima de ter recebido convites obscenos de cunho sexual de colegas de trabalho?	17,76%
57	Você já foi vítima de ser exposto (a) a situações obscenas/indecosas/imorais por seu superior no trabalho?	7,24%
58	Você já foi vítima de exposição a situações obscenas/indecosas/imorais por colegas de trabalho?	14,47%

59	Você já foi vítima de ter recebido propostas obscenas/ indecorosas/imorais para melhorar sua condição de trabalho?	5,93%
60	Você já foi vítima de ato sexual violento (ter que praticar sexo contra a sua vontade) no seu local de trabalho?	0,00%
61	Você já foi vítima de comentários indecorosos/imorais relacionados à sexualidade no seu local de trabalho?	18,43%
62	Você já foi vítima de manipulação erótica (olhares constrangedores, ser acariciado (a) contra a vontade,) no seu local de trabalho?	16,45%
63	Você já foi vítima de receber pressão para seduzir sexualmente algum colega de trabalho ou superior?	0,66%
Preconceito no trabalho		
64	Você já foi vítima de preconceito pelo tipo de trabalho que realiza?	28,28%
65	Você já foi vítima de preconceito contra o seu sexo no seu local de trabalho?	6,58%
66	Você já foi vítima de preconceito devido a sua orientação sexual no seu local de trabalho?	3,95%
67	Você já foi vítima de preconceito contra a sua etnia (características de um grupo por seus aspectos socioculturais) no seu local de trabalho?	10,53%
68	Você já foi vítima de preconceito contra a sua raça (características fenotípicas- critérios físicos ou biológicos) no seu local de trabalho?	13,81%
69	Você já foi vítima de preconceito pela sua aparência física (ser magro, obeso, usar óculos, baixo, alto, problemas auditivos, tipo de cabelo, outros) no seu local de trabalho?	28,95%
70	Você já foi vítima de preconceito devido a algum tipo de deficiência física no seu local de trabalho?	5,92%
71	Você já foi vítima de preconceito devido a sua forma de se expressar no seu local de trabalho?	34,86%
72	Você já foi vítima de preconceito em virtude sua classe social no seu local de trabalho?	17,11%
73	Você já foi vítima de preconceito contra sua escolha política no seu local de trabalho?	24,34%
74	Você já foi vítima de preconceito contra sua religião no seu ambiente de trabalho?	21,71%

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

ANEXOS

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

	<p>GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE FUNDAÇÃO SERVIÇOS DE SAÚDE DE MS UNIDADES: HRMS</p>	
<p style="text-align: center;">AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA</p> <p style="text-align: center;">Nr. 19/2021</p> <p>A Comissão de Ética em Pesquisa do Hospital Regional de Mato Grosso do Sul, declara estar informado da metodologia que será desenvolvida no projeto de pesquisa intitulado “VALIDAÇÃO DE INSTRUMENTO PARA AVALIAR VIOLÊNCIA NO TRABALHO”. Pesquisadora: ALEILSA DE LIMA PAULA.</p> <p>Ciente de que sua metodologia será desenvolvida conforme preconiza a resolução CNS 466 de 12 de Dezembro de 2012 e demais resoluções complementares. Autorizo a realização da pesquisa nesta instituição.</p> <p style="text-align: right;">Campo Grande, MS 30 de Abril de 2021.</p> <p style="text-align: center;">  Dra. Eliane Borges de Almeida CRBio 26038/01-D Matrícula: 74560021 AQ/HRMS/FUNSAU-MS </p> <p style="text-align: center;">Dra. Eliane Borges de Almeida Membro da Comissão de Ética em Pesquisa Hospital Regional de Mato Grosso do Sul</p>		

Fundação Serviços de Saúde MS/HRMS
Rua Engenheiro Lutero Lopes, 36-Aero Rancho
Campo Grande-MS

ANEXO B – CARTA DE ANUÊNCIA



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
FUNDAÇÃO SERVIÇOS DE SAÚDE DE MS
UNIDADE: HRMS/FUNSAU



Carta de Anuência da Comissão de Ética do Hospital Regional de Mato Grosso do Sul (HRMS) para realizar pesquisa em seres humanos

A Diretora Presidente do Hospital Regional de Mato Grosso do Sul (HRMS), Dr^a Rosana Leite de Melo, está de acordo com a realização da Pesquisa intitulada: **“VALIDAÇÃO DE INSTRUMENTO PARA AVALIAR VIOLÊNCIA NO TRABALHO”**. Pesquisadora: **ALEILSA DE LIMA PAULA**

A ser realizada no Hospital Regional de Mato Grosso do Sul após aprovação do CONEP.

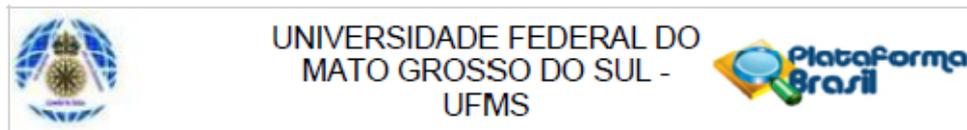
Por ser verdade, firmo o presente,

Campo Grande, 30 de abril de 2021.

Dr^a Rosana Leite de Melo
Diretora - Presidente
Matrícula 89142021
FUNSAU/HRMS

Dr^a Rosana Leite de Melo
Diretora Presidente da Fundação em Serviços de Saúde MS/FUNSAU
Hospital Regional de Mato Grosso do Sul

ANEXO C – PARECER CONSUBSTANCIADO



Continuação do Parecer: E.004.714

submetidos através da Plataforma Brasil, utilizando-se da ferramenta de NOTIFICAÇÃO.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1/60038.pdf	19/08/2021 16:22:33		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	termoconcentimento_3.pdf	19/08/2021 16:20:39	Aleilsa de Lima Paula	Aceito
Folha de Rosto	Folhaderosto3.pdf	19/08/2021 16:18:01	Aleilsa de Lima Paula	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador Outros	Aleilsaprojetodepesquisa2.pdf	14/07/2021 14:53:24	Aleilsa de Lima Paula	Aceito
	Escalaviolencianotrabalho2.pdf	14/07/2021 13:11:27	Aleilsa de Lima Paula	Aceito
Declaração de concordância	_declaracao_.pdf	27/05/2021 09:30:23	Aleilsa de Lima Paula	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

CAMPO GRANDE, 28 de Setembro de 2021

Assinado por:
Juliana Dias Reis Pessalacia
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Costa e Silva, s/nº - Pioneiros - Prédio das Pró-Reitorias - Hércules Maymone - 1º andar
 Bairro: Pioneiros CEP: 70.070-900
 UF: MS Município: CAMPO GRANDE
 Telefone: (67)3345-7187 Fax: (67)3345-7187 E-mail: cepconep.propp@ufms.br