

Revista
de Psicologia

ISSN 2179-1740

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E SOFRIMENTO PSÍQUICO EM MOTORISTAS DE ÔNIBUS

HARASSMENT AT WORK AND PSYCHIC DISTRESS IN BUS DRIVERS

Alda Karoline Lima da Silva¹
Jéssica Luana Fernandes de Queiroz²
Cynthia Araújo Mota³
Larissa Saionara Fernandes Rocha⁴
Anthonieta Looman Mafra⁵

Resumo

O assédio moral e o sofrimento psíquico estão presentes na profissão do motorista pela tipicidade da atividade: exigências e cobranças de seus superiores, violência urbana, relação com os passageiros, o trânsito e a organização urbana de um modo geral. Este estudo tem como objetivo analisar qual é o efeito do assédio moral sobre os sofrimentos psíquicos adquiridos pelos motoristas de transportes urbanos na cidade de Natal/Rio Grande do Norte (RN). Para tanto, foi realizado um estudo quantitativo, descritivo e exploratório, tendo como público alvo os motoristas vinculados ao Sindicato dos Transportes Rodoviários do RN (SINTRO/RN). Foram entrevistados 161 motoristas, utilizando o Self Reporting Questionnaire (SRQ-20) e o Negative Acts Questionnaire, versão revisada (NAQ-R), além de questionário socioprofissional. Os resultados apontam que o assédio moral no trabalho causa o sofrimento psíquico e é causa direta dos transtornos mentais comuns (TMC) nos motoristas. Deste modo, este levantamento realizado permitiu conclusões estatísticas sobre o cotidiano dos motoristas de ônibus do Natal-RN, servindo como direcionamento de ações no âmbito das políticas públicas a fim de fomentar intervenções de promoção e prevenção à saúde, adjacentes aos atores do campo da saúde do trabalhador, bem como, sindicatos, serviços de saúde especializados (CEREST) e Ministério Público.

Palavras-chave: Assédio moral; Motoristas de ônibus; Saúde do trabalhador; Transtorno mental comum.

Abstract

Psychological harassment and psychological suffering are present in the driver's profession due to the typical activity: demands and charges from his superiors, urban violence, relation with passengers, traffic and urban organization in general. The purpose of this study is to analyze the effect of bullying on psychic suffering acquired by urban transport drivers in the city of Natal/Rio Grande do Norte (RN). For that, a quantitative, descriptive and exploratory study was carried out, with the target audience being the drivers linked to the Road Transport Union of the RN (SINTRO/RN). A total of 161 drivers were interviewed, using the Self Reporting Questionnaire (SRQ-20) and the Negative Acts Questionnaire, revised version (NAQ-R), as well as a socio-professional questionnaire. The results point out that work place bullying causes psychic suffering and is a direct cause of common mental disorders (CMD) in motorists. Thus, this survey allowed statistical conclusions about the daily routine of the bus drivers of Natal, serving as a guide for actions in the scope of public policies in order to promote heal the promotion and prevention interventions adjacent to the actor in the field of worker health, as well as trade unions, specialized health services and public prosecutors.

Keywords: Harassment at work; Bus drivers; Workers' health; Common mental disorders.

¹ Programa de Mestrado Profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho – Universidade Potiguar, Brasil, aldakarolinel@yahoo.com.br, <http://orcid.org/0000-0001-7548-8897>, Av. Engenheiro Roberto Freire, 2184 - Capim Macio, Natal - RN, 59082-902

² Programa de Mestrado Profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho – Universidade Potiguar, Brasil, jessicaluanapsi@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-3618-496X>

³ Programa de Mestrado Profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho – Universidade Potiguar, Brasil, cynthiamota@hotmail.com

⁴ Programa de Mestrado Profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho – Universidade Potiguar, Brasil, larissarocha@outlook.com, <https://orcid.org/0000-0003-4138-9588>

⁵ Programa de Mestrado Profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho – Universidade Potiguar, Brasil, Looman.anthonieta@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7612-8778>

INTRODUÇÃO

O assédio moral é um dos tipos mais comuns de uma violência psicológica que acontece no cenário laboral. Soboll (2008) a configura através de atos de agressividade e humilhação ocorridos de forma: processual e repetitiva, direcionada a uma ou mais pessoas, de modo intencional, visando isolá-la ou prejudicá-la em seu trabalho. Este tipo de violência se caracteriza por seu aspecto sutil, se colocando no contexto de trabalho com invisibilidade, pois inicia com relações de imposição e a utilização de mecanismos de coerção (Chapell & Di Martino, 2006).

No Brasil, os primeiros estudos foram realizados por Margarida Barreto por meio de suas publicações de mestrado (2000) e doutorado (2005). Destarte, estudos mais recentes (Rissi, Monteiro, & Cecconello, 2016; Soboll, 2008; Vieira, 2012) têm apontado diferença entre as situações de assédio interpessoal (conflitos interpessoais, origem nas características pessoais, utiliza-se de desqualificação pessoal e profissional e a intimidação física) e assédio organizacional (relações de poder e de violência presentes nos aparatos institucionais), até então contemplados pelo termo assédio moral. Esta especificação exige um olhar mais acurado para os processos organizacionais.

Há uma complexidade da violência tipificada como assédio pela sua invisibilidade social, o fato de não deixar marcas percebidas visualmente exige uma investigação do fenômeno que leve em consideração o caráter material e subjetivo do trabalho. As características do trabalho como o modelo de gestão e as condições de trabalho são fatores preponderantes na avaliação dos processos de saúde mental no contexto de trabalho (Soboll, 2008). Por isso, percebe-se uma grande dificuldade dos trabalhadores reconhecerem tal prática no ambiente de trabalho, especialmente em situações cujas práticas assediadoras por parte dos gestores são “naturalizadas” e arraigadas ao modo de desenvolver o trabalho (Oliveira & Nunes, 2008).

Na atividade dos motoristas de transporte coletivos, o modelo operante de funcionamento carrega características do fordismo, enquanto modos de gerenciamento e supervisão, chefia mais tradicionalistas e com poucos aparatos institucionais para negociação e deliberações participativas para modificações na atividade de trabalho. A categoria é uma das que mais sofrem como aspectos da condição de trabalho, da sua organização e das suas relações sócio-profissionais. A atividade é caracterizada como proeminente operacional, colocando em evidência a disparidade entre o planejamento e a execução, em que, usualmente, ao motorista não é oferecido espaços para proferir opiniões, bem como a participação do próprio processo de trabalho (Silveira, Abreu & Santos, 2014).

O seu trabalho exige atentar-se às inúmeras variáveis de exposições e exigências que os motoristas são submetidos diariamente pelas empresas. Principalmente pela forma que seu trabalho é desempenhado, fora dos limites estruturais da empresa, comina a normas rígidas de fiscalização incisiva enquanto ao cumprimento de horário, cuidado com os veículos, bem como a responsabilidade pela vida dos passageiros (Battiston, Cruz, & Hoffmann, 2006). Além dos fatores como: trânsito, conclusão efetiva do tempo de viagem, supervisões, estrutura de rodoviárias e veículos enquanto elementos que mais impactam o cotidiano do motorista (Silveira et al, 2014).

A diferença entre o trabalho que se espera ser realizado e o trabalho que de fato acontece, assim como o modo como a gestão do trabalho lida com o distanciamento ou aproximação entre as citadas situações influenciam diretamente na conquista de resultados mais efetivos por parte dos trabalhadores (Assunção & Silva, 2013). Portanto, a natureza da atividade de trabalho dos motoristas os predispõe a relações de poder e exigências, que ocupam uma linha muito tênue entre a prática dos atos de violência no trabalho, a prática de relações assediadoras e a

configuração do fenômeno do assédio moral no trabalho.

Essa pesquisa, compreendendo a complexidade das consequências do assédio moral para a vítima, se propôs a analisar a interação entre o impacto que o assédio moral apresenta em relação ao sofrimento psíquico adquirido pelos motoristas de transportes urbanos na cidade de Natal/RN.

Para tanto, optou-se por investigar o sofrimento psíquico a partir da perspectiva do Transtorno Mental Comum (TMC), conforme proposto pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que se referem à sintomas não psicóticos como insônia, irritabilidade, dificuldade de concentração, sentir-se triste mais do que de costume, e outros de ordem emocional e psicossomático (Santos, Carvalho & Araújo, 2016). Os autores Assunção e Silva (2013) encontraram associação entre o TMC e comportamentos nocivos no trabalho em pesquisa com motoristas.

O estudo apresenta-se como uma possibilidade de contribuição para a categoria dos motoristas, visto o valor social atribuído à atividade e à complexidade das condições de trabalho em que é exercida. Mas, também, pela necessidade da Psicologia Organizacional e do Trabalho contribuir para o debate das relações no trabalho, das implicações dos modos de gestão na vida dos trabalhadores, notadamente na promoção da saúde mental no trabalho (Borges, Guimarães & Silva, 2013), sendo o assédio moral um tema emergente no cenário laboral.

MÉTODO

Caracterização da Amostra

A amostra compreendeu 161 motoristas, sendo 154 de motoristas do sexo masculino e 6 do sexo feminino, com média de idade de 42,56 anos. Destes, 76% são casados ou estão em união estável, 17,4% de solteiros, 5,4% divorciados. Foi definido como critério de inclusão que os trabalhadores deveriam estar associados ao sindicato dos rodoviários do Rio Grande do Norte e como critério de exclusão que fossem aposentados. Critério adotado para viabilidade operacional do estudo.

Com relação à escolaridade, a maior parte dos trabalhadores declarou ter o ensino médio completo ou superior incompleto (62,3%). Outros 23,4% informaram ter concluído o ensino fundamental II ou terem o ensino médio incompleto. Considera-se importante pontuar que nenhum trabalhador tem o ensino superior completo.

Com relação à renda mensal, 73,7% afirmou receber entre 2 e 3 salários mínimos e 21,6% entre 3 e 5 salários mínimos. Sobre o tempo de vínculo na empresa, a maior parte dos trabalhadores têm entre 1 e 5 anos de serviço (41,3%). Observou-se bem próximo o percentual de motoristas que têm entre 5 e 10 anos (20,4%), daqueles com mais de 15 anos na empresa (19,8%). Acrescenta-se que 4,8% possui menos de 1 ano de trabalho na empresa e 13,8% tem entre 10 e 15 anos de trabalho.

Procedimentos

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa para execução das atividades. Inicialmente, os participantes foram abordados pelos pesquisadores em seus locais de trabalho: nos terminais de ônibus durante o momento de repouso durante o intervalo entre jornada, em um período 3 meses. Nesse período houve necessidade

de mudança da estratégia para a coleta de dados ao longo do período, visando preservar a segurança dos pesquisadores, bem como para dirimir as dificuldades postas em alguns terminais de ônibus para a realização da pesquisa. Por isso, a sede do sindicato também foi utilizada para a coleta de dados, na ocasião em que os motoristas estavam aguardando atendimento médico-assistencial.

Instrumentos

Para a coleta de dados, foram utilizados os instrumentos *Self Reporting Questionnaire* (SRQ-20) e o *Negative Acts Questionnaire*, versão revisada (NAQ-R), além de questionário socio profissional elaborado pelos pesquisadores.

O SRQ-20 é um instrumento autoaplicável desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde para estudos em países em desenvolvimento, com o objetivo de identificar possíveis casos de transtornos mentais comuns (TMC). Originalmente, o questionário continha 30 questões, entretanto, as questões para rastrear psicoses e convulsões entraram em desuso. Desta forma, o SRQ-20 é uma versão reduzida do SRQ, validado nacionalmente por Mari e Willians (1986). Ressalta-se, ainda, que se trata de um instrumento de rastreamento, e não de diagnóstico. Cada questão é respondida com “sim” ou “não” e o escore é obtido por meio da contagem simples das respostas afirmativas, variando de zero, que indica a menor probabilidade de TMC, a 20, que corresponde à máxima probabilidade de TMC.

O outro instrumento utilizado foi o *Negative Acts Questionnaire* versão revisada (NAQ-R), validado no Brasil por Maciel e Gonçalves (2008). Traz 22 questões objetivas referentes a atos negativos, com cinco níveis de respostas (nunca, de vez em quando, mensalmente, semanalmente e diariamente). Seus itens referem-se a determinados comportamentos negativos sem fazer referência ao termo assédio moral. Segundo Silva, Aquino e Pinto (2017), o NAQ-R apresenta duas estruturas fatoriais: o assédio pessoal e o assédio moral relacionado ao trabalho. Outros estudos têm identificado três ou mais estruturas fatoriais além dessas, como a desqualificação pessoal e profissional e a intimidação física.

Análise de dados

Os dados foram analisados no programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS 18). Para todos os testes estatísticos utilizados, o intervalo de confiabilidade usado foi de 95% e a normalidade foi testada, sendo a amostra utilizada considerada normal.

Dessa forma, para atingir os objetivos específicos: 1. verificar se há relação entre sofrimento psíquico e assédio moral no trabalho, 2. analisar se o assédio moral no trabalho causa sofrimento psíquico, 3. averiguar se os profissionais que apresentam TMC percebem que seu ambiente de trabalho causa sofrimento e 4. averiguar se os motoristas que sofrem assédio moral se percebem como sofrendo assédio moral. Foram utilizados, respectivamente: 1. Correlação de Pearson, 2. regressão linear (método *enter*), e 3 e 4. Chi-quadrado de Pearson.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados estão apresentados e discutidos paralelamente, buscando tornar mais dinâmica a compreensão e reflexão destes. Para tanto, está disposto um resultado para cada objetivo específico apontados na sessão anterior, divididos em 3 sessões: relação entre sofrimento psíquico e assédio moral no trabalho, que se refere aos objetivos específicos 1 e 2; percepção da relação entre TMC e ambiente de trabalho, atendendo ao terceiro objetivo específico; percepção do assédio moral no trabalho, diz respeito ao último objetivo específico.

Relação entre sofrimento psíquico e assédio moral no trabalho

Utilizando a correlação de Pearson foi possível verificar que há correlação positiva entre sofrimento psíquico e assédio moral no trabalho ($r = 0,359$; $p < 0,001$), indicando que quanto maior o sofrimento psíquico, maior o assédio moral no trabalho. Quando o assédio moral se apresenta expressivamente, geralmente o trabalhador já vem sofrendo com ele há algum tempo. Deste modo, o sofrimento instalado já é um indicativo de temporalidade da prática do assédio. No entanto, a análise de correlação não indica causa-efeito, o que pode ser analisado através de uma análise de regressão, que possibilita indicar o agente causador.

Uma regressão linear (método *enter*) corroborou que, de fato, o assédio moral no trabalho causa sofrimento psíquico ($R = 0,359$; $R^2 = 0,129$; R^2 ajustado = $0,124$; p

Outros estudos têm apresentado o sofrimento psíquico como uma das consequências do assédio moral (Elgenneni & Vercesi, 2009; Martins & Pinheiro, 2006; Soboll, 2008; Valadão Júnior & Mendonça, 2015; Pooli & Monteiro, 2018). Para Martins e Pinheiro (2006), isso tem levado o indivíduo a um baixo estímulo para a realização das atividades no trabalho, fazendo com que caia o rendimento ou até mesmo pare de produzir devido às possíveis dificuldades em procedimentos decisórios e conclusão de demandas em prazos estipulados.

Com base nos dados analisados na presente pesquisa é possível afirmar que o sofrimento psíquico e assédio moral estão fortemente relacionados, apresentando não somente uma relação de causalidade, como também de interdependência entre estas variáveis, revelando a complexidade do fenômeno na sua gênese. No demais estudos verificados (Elgenneni & Vercesi, 2009; Martins & Pinheiro, 2006; Pooli & Monteiro, 2018; Soboll, 2008; Valadão Júnior & Mendonça, 2015) este dado não foi encontrado, o que se apresenta como um fator que merece maior atenção nas próximas pesquisas e intervenções.

Os(as) Psicólogos(as) Organizacionais e do Trabalho devem estar atentos(as) a esse tipo de questão por terem potencial teórico e metodológico para a realização de diagnóstico, prevenção, assistência e reabilitação neste contexto. São tensões sobre esta atuação se o papel profissional deve ser de consultor(a), assessor(a) fiscal das políticas públicas ou no interior das organizações (Borges, Guimarães & Silva, 2013). No entanto, independente dessas tensões, ele deve ter uma capacidade analisadora de cenário que, recorrendo para isso ao uso de instrumentais que possa auxiliar a categoria estudada ao desenvolvimento de práticas de trabalho alinhando produtividade e saúde laboral.

Percepção da relação entre TMC e ambiente de trabalho

Complementando as análises acerca de sofrimento psíquico em motoristas de ônibus, a análise realizada através do teste Chi-quadrado de Pearson apontou que, dentre os trabalhadores que possuem TMC, mais trabalhadores percebem que o trabalho ocasiona sofrimento psíquico “sempre” e “frequentemente” e uma menor frequência de trabalhadores percebem que o trabalho “nunca” ou “raramente” produz sofrimento psíquico ($\chi^2 = 10,958$; $p = 0,027$).

Dito isto, é possível afirmar que os motoristas percebem o ambiente de trabalho como causadores de sofrimento psíquico. A pesquisa de Silveira, Abreu e Santos (2014) nesta mesma cidade, podem justificar isso ao apresentar as condições dos terminais de ônibus, o posto de trabalho, a falta de manutenção do veículo, a forma como a supervisão é exercida, entre outros elementos, produtores de constrangimentos para o exercício da atividade do motorista.

Percepção do assédio moral no trabalho

Por fim, o teste chi-quadrado de Pearson mostra que não há diferença significativa no que diz respeito ao que compreendem e percebem enquanto prática assediadora em seu ambiente de trabalho ($\chi^2 = 1,360$; $p = 0,244$). Embora, dentre os 89 motoristas que sofrem assédio moral, 50 acreditam não ter sofrido e 39 relatam já ter sofrido assédio moral, o que mostra uma tendência de que os trabalhadores que sofrem assédio moral não conseguem identificar que foram vítimas, o resultado não foi significativo estatisticamente.

Assim sendo, a partir do teste chi-quadrado de Pearson pode-se constatar que os motoristas não sabem distinguir com nitidez se sofrem ou não assédio moral no trabalho, o que pode demonstrar o desconhecimento sobre o que é assédio moral, ou ser este o reflexo do processo de alienação dos trabalhadores a partir da naturalização de situações de violências relacionadas ao trabalho (Oliveira & Nunes, 2008).

Ainda, pode-se considerar ser esse um contexto de assédio organizacional (Soboll, 2008) em que as práticas de gestão e organização do trabalho são assediadoras, fazendo com que o trabalhador compreenda os atos negativos no trabalho como parte da atividade, desenvolvendo uma postura de naturalização do fenômeno.

Algumas dessas práticas podem, por vezes, ser justificadas como “mantenedoras” da produção, via meios de controle e supervisão arraigados em relações assediadoras e da violência psicológica incorporadas ao modo de organizar as atividades em um cenário de dismantelamento social do trabalho, assolado pelo medo de perder o emprego, desproteção social e enfraquecimento das organizações e representações coletivas da categoria.

Estas violações no âmbito do trabalho quando se referem a questões salariais, ao pagamento ou não de benefícios, as horas extras, que são situações concretas e de impacto imediato são percebidas mais claramente, igualmente podem se tornar mais fáceis de serem comprovadas e assim contestadas (Vieira, 2012). Neste caso, a própria ausência de conhecimento sobre o que é assédio moral torna-se elemento favorável à manutenção e estruturação da prática.

Por isso, Barros e Heloani (2015) destacam a elucidação e a sensibilização como umas das medidas preventivas mais eficazes no enfrentamento do assédio moral no trabalho (na perspectiva do assédio moral

interpessoal), além de ser essencialmente uma medida de prevenção. Ou seja, elucidam a necessidade de atuar para que se evite tal violência no trabalho.

Assim sendo, o assédio moral, a princípio, impacta aspectos mais subjetivos do trabalhador, numa tendência a ocorrer de forma processual, dificultando mensurar o ato a fim de identificá-lo, controlá-lo e eliminá-lo, resultado do próprio modo velado como as organizações de trabalho vem estruturando seus processos de trabalho. Como mostram os dados desta pesquisa ao revelar que os motoristas percebem que sofrem, relacionam o sofrimento ao trabalho, mas não conseguem perceber que o sofrimento advém especificamente do assédio moral.

Destarte, do ponto de vista do assédio organizacional, é preciso destacar as transformações no mundo do trabalho que, segundo Franco (2011), têm levado a classe trabalhadora à perda da razão social do trabalho, e a sujeição dos homens. Deste modo, pode-se apontar que as mudanças ocorridas no processo de trabalho dos motoristas, como a junção das atividades dirigir e cobrar (dupla função), corroboram cada vez mais para o dismantelamento das relações sócio profissionais. Conseqüentemente, para o aumento das violências no trabalho, dentre elas o assédio moral.

Além disso, para Barreto e Heloani (2015), o assédio em suas diversas expressões afeta a todos, os que o vivenciam diretamente assim como os que o testemunham. Deste modo, as autoras Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) são categóricas ao afirmar que a exposição prolongada ao assédio, independentemente do tipo, é potencialmente um risco a saúde mental ou adoecimentos psicossomáticos, especialmente quando há ausência de apoio psicossocial. Já para Rissi, Monteiro e Ceconello (2016), o assédio moral se configura como um risco psicossocial no contexto de trabalho, apontando a necessidade de incluir este fenômeno nas avaliações e gerenciamento de risco laboral para assim poder se realizar intervenções a nível de indivíduo, grupo e a nível organizacional.

Nesses termos, os(as) Psicólogos(as) Organizacionais e do Trabalho tem muito a contribuir, seja com base na atuação de práticas direcionadas as políticas públicas e ambientes extra organizacionais (Coutinho, Bernardo, & Sato, 2017), seja tomando como referência os sistemas e subsistemas de gestão de pessoas, nos ambientes intraorganizacionais propriamente (Gondim, Souza & Peixoto, 2013). Sobre este segundo, a pesquisa de Silveira et al (2014) aponta os caminhos para a atuação da Psicologia no ambiente intraorganizational quando estes se referem as possibilidades de mudanças na forma do recrutamento e seleção, proposição de um sistema de avaliação de desempenho, política salarial esclarecida e participação dos motoristas na supervisão, etc., como formas de redimensionar os constrangimentos da atividade dos motoristas.

Portanto, o TMC e os atos negativos podem ser usados como elementos primordiais em diagnósticos sistemáticos. Pois, a partir dos dados destacados podemos problematizar que o TMC é um indicador primário de assédio moral, notadamente, um indicador dos diversos sofrimentos relacionados ao trabalho advindos das violências no ambiente laboral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa analisou a interação entre o assédio moral e o sofrimento psíquico adquirido pelos motoristas de transportes urbanos na cidade de Natal/RN, revelando que falar de assédio moral no trabalho é contemplar necessariamente uma discussão sobre saúde mental e trabalho. Assim sendo, o principal achado do estudo foi revelar

o assédio moral enquanto fenômeno desencadeador de TMC.

Deste modo, este breve levantamento realizado permitiu conclusões e generalizações estatísticas sobre o cotidiano dos motoristas de ônibus do Natal-RN, servindo como direcionamento de ações no âmbito das políticas públicas a fim de fomentar intervenções de promoção e prevenção à saúde, adjacentes aos atores do campo da saúde do trabalhador, bem como, sindicatos, serviços de saúde especializados (CEREST) e ministério público.

Ao mesmo tempo, esta generalização não deu conta de se aprofundar em alguns elementos da rotina e do processo de trabalho dos motoristas, como desavenças no trânsito, sentimento de insegurança com relação a assaltos, discussões com passageiros, relação com as chefias, impactos da dupla função motorista-cobrador, exigências no cumprimento de metas e a implementação de câmeras embutidas nos veículos, que podem ser melhores contemplados pelos estudos ancorados pela Ergonomia da Atividade (Ferreira, 2008). Os aspectos subjetivos dos impactos do assédio moral podem ser melhor ampliados por meio de estudo qualitativo.

Esse estudo de diagnóstico apresentou-se como uma alerta para os altos índices de adoecimento psíquico em motoristas de transporte coletivo, e a presença de relações de trabalho que possam estimular e naturalizar a prática do assédio moral. Essa ferramenta diagnóstica pode ser de extrema usabilidade por instâncias de mobilizações coletivas, como as Comissão de prevenção e cuidado a saúde e segurança no trabalho, os sindicatos, os serviços de saúde e vigilância, e demais atores sociais que lidam com ações regulatórias na saúde do trabalhador.

Ao que se refere à atuação do(a) Psicólogo(a) Organizacional e do Trabalho uma dos maiores desafios são as organizações se voltarem para essa problemática ou incluírem programas de saúde que envolvam os três níveis: individual, por grupos ou setores e organizacional; também que seja uma atividade não só do departamento médico (usualmente inexistente), mas que atue juntamente com o setor de gestão de pessoas. Com esta pesquisa, foi possível tomar conhecimento das dimensões do trabalho que estão contribuindo para o adoecimento dos trabalhadores, resta agora, com base nestes dados, produzir mecanismos que impeçam que o modo de gestão do trabalho continue a intensificá-lo e a degradá-lo e possivelmente levar a mais adoecimentos.

Devido à escassez de estudos na literatura sobre assédio moral na categoria de trabalho dos motoristas urbanos, fazem-se necessárias mais investigações no campo semelhantemente a produções científicas que respaldem a importância do cuidado para a classe mediante as práticas de assédio moral.

Ademais é sugerido o aprofundamento das questões relacionadas ao assédio com desenvolvimento de uma proposta cujas técnicas de pesquisa estimulem a reelaboração desse ato de violência no trabalho, a exemplo dos estudos do tipo pesquisa-intervenção (Coutinho, Bernardo, & Sato, 2017), e das clínicas do trabalho (Bendassolli & Soboll, 2011), que ofereçam uma margem discursiva aos trabalhadores, com estímulo a emancipação política, ao enfrentamento do que se refere aos desenvolvimento da ação no trabalho e sua relação com a produção de saúde e subjetividade nesse campo da saúde mental relacionada ao trabalho

Referências

Assunção, A. Á., & Silva, L. S. (2013). Condições de trabalho nos ônibus e os transtornos mentais comuns em motoristas e cobradores: Região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, 2012. *Cadernos de Saúde Pública*, 29(12), 2473-2486. <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00181412>

- Barreto, M. M. S. (2000). Uma jornada de humilhações. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Barreto, M. M. S. (2005). Assédio moral: a violência sutil. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. Tese de Doutorado, não publicada, em Psicologia Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Borges, L. O. Guimarães, L. A. M. Silva, S. S. (2013). Diagnóstico e promoção da saúde psíquica no trabalho. In: Borges, L. O. Mourão, L. (Org.). O trabalho e as Organizações: Atuações a partir da Psicologia. Porto Alegre: Atmed, Cap. 20. p. 581-618.
- Barreto, M., & Heloani, R. (2015). Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. *Serviço Social & Sociedade*, 123, 544-561. <https://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.036>
- Battiston, M., Cruz, R. M., & Hoffmann, M. H. (2006) Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 11(3), 333-343. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-294X2006000300011>
- Bendassolli, P., & Soboll, L. (2011). *Clínicas do trabalho: novas perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade*. São Paulo: Atlas.
- Carvalho, D. B., Araújo, T. M., & Bernardes, K. O. (2016). Transtornos mentais comuns em trabalhadores da Atenção Básica à Saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 41, e. 17. <https://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000115915>
- Elgennen, S. M. M., & Vercesi, C. (2009). Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9(1), 68-85.
- Franco, T., Druck G., & Seligmann-Silva, E. (2010). As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 35(122), 229-248. <https://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572010000200006>
- Franco, T. (2011). Alienação do trabalho: despertencimento social e desrenraizamento em relação à natureza. *Caderno Centro de Recursos Humanos*, 24(1), 171-191. <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792011000400012>
- Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho?: Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11(1), 83-99. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v11i1p83-99>
- Gondim, S. M. G., Souza, J. J. & Peixoto, A. L. A. (2013). In: Borges, L. O. Mourão, L. (Org.). O trabalho e as Organizações: Atuações a partir da Psicologia. Porto Alegre: Atmed, Cap. 12. p. 343-375.

- Maciel, R. H., & Gonçalves, R. C. (2008). Pesquisando o assédio moral: a questão do método do Negative Acts Questionnaire (NAQ) para o Brasil. In L. A. P. Soboll (Org.), oboll, L.A.P (org.). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Mari, J. J., & Willians, P. (1986) A validity study of a psychiatric screening questionnaire (SRQ-20) in primary care in the city of São Paulo. *British Journal of Psychiatry*, 148, 23-26. <https://doi.org/10.1192/bjp.148.1.23>
- Oliveira, R. P., & Nunes, M. O. (2008). Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. *Saúde e Sociedade*, 17(4), 22-34. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902008000400004>
- Martins, J. C. O., & Pinheiro, A. A. G. (2006). Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. *Psic - Revista de Psicologia da Vetor Editora*, 7(1), 79-85.
- Pooli, A. M., & Monteiro, J. K. (2018). Assédio moral no judiciário: Prevalência e repercussões na saúde dos trabalhadores. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18(2), 346-353. doi: 10.17652/rpot/2018.1.13516
- Rissi, V., Monteiro, J. K., Cecconello, W. W., & Moraes, E. G. (2016). Intervenções psicológicas diante do assédio moral no trabalho. *Temas em Psicologia*, 24(1), 339-352. <https://dx.doi.org/10.9788/TP2016.1-23>
- Santos, K. O. B. Carvalho, F. M. & Araújo, T. M. (2016). Consistência interna do self-reporting questionnaire-20 em grupos ocupacionais. *Revista de Saúde Pública*, 50, 6. Epub March 22, 2016. <https://dx.doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006100>
- Silva, I. V., Aquino, E. M. L., & Pinto, I. C. M. (2017). Características psicométricas do Negative Acts Questionnaire para detecção do assédio moral no trabalho: estudo avaliativo do instrumento com uma amostra de servidores estaduais da saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 42, e 2. <https://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000128715>
- Silveira, L. S., Abreu, C. C., & Santos, E. M. (2014). Análise da situação de trabalho de motoristas em uma empresa de ônibus urbano da cidade de Natal/RN. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 34(1), 158-179. <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932014000100012>
- Soboll, L. A. P. (2008). *Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Valadão Júnior, V. M., & Mendonça, J. M. B. (2015). Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(1), 19-39. <https://dx.doi.org/10.1590/1679-39519022>
- Vieira, C. E. C., Lima, F. P. A., & Lima, M. E. A. (2012). E se o assédio não fosse moral?: perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37(126),

256-268. <https://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572012000200007>