

Grupo de trabalho 8 – Outros Temas Correlatos ao Secretariado

O ASSÉDIO MORAL HORIZONTAL NO ÂMBITO ORGANIZACIONAL E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Amanda Ferreira da Silva

Universidade Federal de Viçosa, amandafsbranco@gmail.com

Luíza Amália Soares Franklin

Universidade Federal de Viçosa, luizafranklin.ufv@gmail.com

Resumo: Este estudo aborda sobre a importância do trato do assédio moral praticado entre profissionais da mesma hierarquia, denominado assédio moral horizontal. Este tema foi escolhido pois apesar do assédio horizontal não ser tão recorrente (Silva, 2005) e por conseguinte pouco estudado, aborda diretamente a relação interpessoal delimitada a um ambiente de trabalho, além de poder contribuir para o estereótipo e para a desvalorização da profissão. O profissional estudado neste artigo foi a secretária executiva, pois esta ocupação possuiu historicamente um estereótipo de submissão, o que pode corroborar a propensão de sofrer assédio moral no ambiente de trabalho. Os objetivos deste trabalho foram verificar se há o conhecimento da caracterização do assédio moral entre a amostra, identificar as ocorrências desta prática e as consequências do assédio no bem-estar das profissionais. A abordagem teórica utilizada fundamenta-se nos principais autores acerca do tema, Heiz Leymann e Marie-France Hirigoyen, e no autor do âmbito jurídico Jorge Luiz de Oliveira da Silva. A coleta de dados foi feita por meio de questionário semiaberto nos grupos de Secretariado Executivo pelo *facebook* e comprovou que as secretárias executivas que foram assediadas tiveram desajustes no exercício da profissão e na vida privada. Também poucas profissionais que conseguiram caracterizar corretamente o que definia o assédio moral.

Palavras-chave: Assédio moral. Assédio moral horizontal. Secretariado Executivo. Dano Moral. Secretária Executiva.

1 INTRODUÇÃO

Durante a transição do século XIX para o XX, surgiu a necessidade de resolução de problemas com tratamento generalizado, ou seja, de forma global, tal necessidade foi delineada pela mundialização. O processo de globalização, quarta fase da mundialização do capital, trouxe a demanda por um profissional polivalente e que atendesse às exigências de produtividade. A alta cobrança e competição no mundo corporativo acabam por resultar no estresse, principal meio de instrumentalização do assédio moral, tornando o ambiente laboral propício para condutas abusivas e hostilidades (SILVA, 2005).

O assédio moral é definido como qualquer manifestação ou conduta abusiva que possa atentar contra a dignidade e a integridade física ou psíquica do indivíduo, de forma a tornar o ambiente de trabalho desagradável (SILVA, 2005). Hirigoyen (2002) caracteriza assim o assédio moral como um processo específico de agressões psicológicas e afirma que o assédio moral somente estará presente quando a conduta ofensiva também estiver revestida de

continuidade e ocorrer por tempo prolongado, de forma que desponte como um verdadeiro *modus vivendi* do assediador em relação à vítima.

Pode-se classificar o assédio moral em: vertical e horizontal. No assédio moral vertical há a clássica relação de assediador e assediado, identificado pelo chefe e pelo empregado, onde há a relação assimétrica de poder. O assédio moral horizontal é aquele praticado diretamente por parte dos colegas de trabalho, e apresenta também duas ramificações: o assédio moral horizontal por aderência, com a presença do impulsionador concreto pela chefia, e assédio moral horizontal propriamente dito, quando não há esse impulsionador. Uma terceira espécie é o assédio moral ascendente, apesar de não ser tão comum, em que o subordinado detém informações privilegiadas que servem de instrumento para protagonizar o terror psicológico destinado à chefia (SILVA, 2005).

Dentre as profissões vulneráveis e suscetíveis a sofrer assédio moral horizontal está a de Secretariado Executivo, por ser majoritariamente exercida pelo universo feminino, hierarquicamente subordinada ao seu superior e por dadas as imposições ao cargo como cortesia, interação com os demais setores, boa aparência (em vista de ser a imagem da organização e do executivo a quem assessora) e a necessidade de ser um profissional polivalente, inúmeras podem ser as analogias à imagem do secretariado que podem culminar também no estereótipo de submissão de acordo com Sabino e Rocha (2004), já que historicamente a profissão possuiu o estereótipo de submissão. Segundo Reis (2018, p.106) “[...] mesmo que a profissão faça parte da ascensão da mulher no mercado de trabalho, no início do século XX, essa inserção no âmbito profissional reproduziu, em alguns aspectos, a condição marginalizada da mulher em uma sociedade heterossexista e androcêntrica.” No entanto, apesar de não ser tão frequentemente estudado, Silva (2005) afirma que o assédio moral horizontal também é causador das grandes mazelas tanto quanto o assédio vertical.

Logo, percebe-se a necessidade de discussão e estudo do assédio moral horizontal, por apesar de não ser uma questão recorrente segundo Silva (2005), aborda diretamente a relação interpessoal delimitada ao ambiente corporativo, valendo-se ainda de questões hierárquicas niveladas que podem contribuir para desestabilizar as relações trabalhistas e a vítima. O assédio moral horizontal é menos comum, estando atrás do assédio vertical, porém este fato não diminui a sua importância, tampouco a gravidade das repercussões na vida privada e profissional dos assediados.

Além disso, a ocorrência da prática “omissiva e comissiva”, ou seja, uma prática maléfica e proibida, o assédio moral pode vir a contribuir para os estereótipos do secretariado executivo e para a desvalorização do profissional no meio corporativo.

Este trabalho objetivou verificar se as profissionais consultadas têm conhecimento sobre o que de fato caracteriza o assédio moral; identificar se as profissionais consultadas sofrem ou sofreram assédio moral horizontal; e identificar quais foram as consequências geradas por este tipo de assédio. Deste modo, espera-se que esta pesquisa tenha contribuído como ferramenta geradora de conhecimento para identificação e prevenção do assédio horizontal evidenciado para o Secretariado Executivo, tendo também contribuições para o avanço nos estudos de assédio moral organizacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ASSÉDIO MORAL

Heinz Leymann traz o estudo do assédio moral com a abordagem psicológica, dentro do contexto organizacional, no começo de 1984, no qual define assédio moral como *mobbing*. Neste ensaio científico desenvolvido na Suécia, Leymann demonstra as consequências do *mobbing*, sobretudo na esfera neuropsíquica, sobre a pessoa que é exposta a um comportamento humilhante no trabalho durante certo período de tempo, seja por parte dos superiores, seja pelos colegas de trabalho. Os estudos evidenciaram que, em um ano, 3,5% dos trabalhadores, de uma população economicamente ativa de 4,4 milhões de pessoas, sofreram perseguição moral por um período superior a quinze meses (GUEDES, 2004, p.15). Anos mais tarde este estudo deu origem ao Inventário de Terror Psicológico - LIPT onde Leymann definiu 45 condutas de violência psicológica trazendo grandes contribuições para o campo da psicologia.

Esse tipo de violência, Leymann denominou também de “psicoterror” e estabeleceu que era necessário que as humilhações se repetissem pelo menos uma vez na semana e tivessem a duração mínima de seis meses, sendo assim, como também aponta Silva (2005), o assédio moral não se caracteriza por eventuais ofensas ou atitudes isoladas.

Hirigoyen (2002) complementa atestando que o assédio em um local de trabalho compreende toda e qualquer conduta abusiva manifestada, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa; pondo em perigo o emprego da vítima ou degradando o ambiente de trabalho dela.

Sob outra ótica em relação aos cargos e indo além das questões comportamentais, Gaulejac (2007) explica que esta prática está relacionada com problemas gerenciais dentro da organização, o que pode levar os profissionais a desenvolverem problemas psicológicos ou de relações com outros colaboradores.

A hierarquia do assédio moral no trabalho é definido pela relação de submissão entre chefe e subordinado, vertical, e pela relação entre colaboradores, horizontal. Sendo assim, a relação hierárquica de poder é descendente e assimétrica no assédio moral vertical e nivelada e simétrica no assédio moral horizontal (BRUGINSKI, 2013). Assim, o assédio vertical tem sido mais estudado por ser mais comum no meio organizacional, porém, neste trabalho foi dado foco ao assédio moral horizontal, apresentado no tópico subsequente.

2.1.1 Assédio Moral Horizontal

Segundo Leymann (1990) o assédio moral pode ser definido como uma manifestação de violência psicológica extrema, praticado de maneira sistemática e reiterada. Assim, tipo de *mobbing* deve ser marcado pela periodicidade da conduta ofensiva e antiética. No assédio moral horizontal a principal característica é a posição hierárquica do agressor ser equivalente à do assediado. Deste modo, ambos os agentes – o assediador e o assediado – não possuem relação hierárquica ascendente ou descendente, mas participam de uma relação simétrica de

poder que leva o assediado à submissão por alguém que está no mesmo nível hierárquico (LEYMANN, 1990, tradução nossa).

Há duas subcategorias que compõem essa forma de assédio. O primeiro é o assédio moral horizontal por aderência, em que o empregador é o impulsionador do assédio geralmente com o fito de estimular a rivalidade entre os colaboradores. O segundo é o assédio moral horizontal propriamente dito, com ausência do impulsionador concreto pela chefia (BRUGINSKI, 2013).

Hirigoyen (2005) demonstra em uma de suas pesquisas realizadas na França que o assédio moral horizontal compõem apenas 29% dos casos, já que a maior incidência (58%) decorrem do assédio moral vertical descendente, ou seja, da clássica relação hierárquica de superior e subordinado e o menos comum são os casos de assédio vindo dos subordinados e direcionados ao superior (1%).

Segundo Gaulejac (2007), o sofrimento psíquico e os problemas relacionais são efeitos da cultura de gestão de pessoas de cada empresa, já que a noção de cerco moral, ou seja, do assédio, tende a focar o problema sobre o comportamento das pessoas mais do que os processos que os geram. Isso significa que quando o assédio, o estresse, a depressão ou o sofrimento psíquico se desenvolvem, a própria gestão da empresa que deve ser questionada, e não o indivíduo em particular, já que na maioria dos casos o cerco não ocorre com uma única pessoa, mas com um conjunto.

2.1.2 Consequências do assédio moral

Leymann (1990) apud Martins e Ferraz (2011) apresenta as quatro fases da ocorrência do *mobbing*. A primeira pode ser chamada de fase de conflito, onde há conflitos de interesse e problematização pessoal entre os indivíduos. A segunda fase, chamada de estigmatização, ocorre a humilhação, ridicularização e isolamento da vítima pelo agressor. Na terceira fase do *mobbing* que é definida como intervenção organizacional, é quando a empresa tem conhecimento dos conflitos entre assediador e assediado. Nesta fase a organização pode ser omissa, favorecendo assim a conduta do assediador ou pode sair em defesa do assediado interferindo para que a prática não tenha mais continuidade. Na quarta fase, fase de exclusão, ocorre o isolamento e os distúrbios na vida profissional caracterizada por problemas de saúde, afastamento, até demissões do assediado e em casos mais extremos o suicídios.

Os sintomas de estresse, ansiedade, depressão e a manifestação de doenças psicossomáticas como alterações hormonais ou no peso, doenças de pele e dentre outras são algumas das consequências psíquicas relatadas por Hirigoyen (2002). No campo profissional, Silva (2005) destaca que há a perda financeira já que o assediado tem a capacidade produtiva prejudicada e por vezes ocorre a demissão direta ou indireta da vítima. Porém outro fator relevante e que contribui com o aparecimento de consequências também destacado por Silva é a percepção da vítima acerca do ato. Muitas vezes a vítima não sabe que está sofrendo assédio moral e não consegue conceituá-lo ou diferenciá-lo das demandas inerentes às atividades da profissão.

2.2 LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

Uma forma de coibir a prática de assédio moral é implementando normas que vedam essa prática tanto dentro das organizações quanto nos meios legais. No Brasil, apesar de não existir nenhuma lei federal específica quanto ao assédio moral, estão em trâmite projetos de lei nas esferas estadual e municipal para impedir legalmente essa prática violenta.

Totalizando, no Brasil, segundo o Portal Assédio Moral (assediomoral.org), no âmbito municipal existem 52 dispositivos legais aprovados (49 leis municipais, duas leis complementares e um decreto); sete dispositivos no âmbito estadual (três leis, duas leis complementares, uma moção e um acréscimo a lei complementar); e uma portaria no âmbito federal para coibir a prática do assédio moral, podendo-se afirmar que o número de leis aprovadas é escasso diante da quantidade de municípios e estados federados que constituem o país, 5.570 municípios e 26 estados (IBGE, 2016).

Iracemápolis destaca-se por ser a primeira cidade a aprovar uma lei sobre o tema e assim ter se tornado a mais conhecida. O projeto de lei de autoria de João Renato Alves, prefeito na época, que após sofrer assédio moral no ambiente laboral elaborou o projeto de lei com auxílio do vereador Arselino Tatto, para garantir que outros profissionais não sofressem assédio moral (RANK BRASIL, 2004).

No entanto, todas as leis específicas existentes sobre o tema tratam-se apenas do assédio moral na administração pública, não especificando acerca das empresas privadas. Vale salientar que a regulamentação em empresas públicas deixa claro que o assédio moral ao servidor público é vedado. No setor privado, as empresas sofrem demasiadamente com as flexibilizações dos direitos trabalhistas e a base legal utilizada pelos doutrinadores para coibir essa prática, em vista do dano moral, ainda é a Constituição Federal de 1988 que preza pela dignidade da pessoa humana e pela personalidade.

O assédio moral afronta os princípios da dignidade da pessoa humana e da valorização social do trabalho (art. 1º, incisos III e IV, da CF/1988), o objetivo fundamental da promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º, inciso IV, da CF/1988), o direito de ninguém ser submetido à tortura nem a tratamento desumano ou degradante (art. 5º, inciso III, da CF/1988) e o direito à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra, e da imagem das pessoas (art. 5º, inciso X, da CF/1988). (GARCIA 2015, p. 85 apud CORREIA 2016, p. 151)

Este enquadramento legal, utilizado para amparar os trabalhadores, não aponta as especificidades das ações que exemplificam o assédio moral, mas trata de forma generalizada sobre os direitos da personalidade e o direito social. O Artigo 1º da Lei municipal nº1.163/2000 exemplifica algumas ações caracterizadoras do assédio moral das quais podemos comparar ambas as bases legais na tabela a seguir:

Assédio Moral: Exemplos de Conduta

Constituição Federal de 1988	Lei nº1.163/2000
“O assédio moral afronta os princípios da dignidade da pessoa humana e da valorização social do trabalho (art. 1º, incisos III e IV, da CF/1988), o objetivo fundamental da promoção do bem de todos...”	“Considera-se assédio moral todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a auto-estima e a segurança de um indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência...”
“...sem preconceitos de origem, raça, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação (art. 3º, inciso IV, da CF/1988)”	“...marcar tarefas com prazos impossíveis...”
“...o direito de ninguém ser submetido à tortura nem a tratamento desumano ou degradante (art. 5º, inciso III, da CF/1988)”	“...passar alguém de uma área de responsabilidade para funções triviais...”
“...o direito à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra, e da imagem das pessoas.”	“...tomar crédito de idéias de outros...”
-	“...ignorar ou excluir um funcionário só se dirigindo a ele através de terceiros...”
-	“...sonegar informações de forma insistente...”
-	“...espalhar rumores maliciosos...”
-	“...criticar com persistência...”
-	“...subestimar esforços.”

Fonte: Autoria própria baseada na lei nº1.163/2000 e na Constituição Federal de 1988

Dentre os exemplos acima, caracterizam-se algumas das ações que podem decorrer também no assédio moral horizontal, deixando a capacidade produtiva e a execução de atividades prejudicadas. Deste modo, o assédio moral no ambiente corporativo é tido como um problema comportamental competitivo que afeta não somente uma determinada classe ou localidade, pois trata-se de uma questão que ocorre em organizações em todo o mundo globalizado (SILVA, 2005).

O profissional de Secretariado Executivo, cargo de *staff* que assessora o superior hierárquico e os colaboradores dos demais setores, é suscetível a sofrer assédio moral pelas pressões da alta competitividade, demandas, encargos requeridos pelo gerenciamento e por seu posicionamento estratégico. De acordo com Sabino e Rocha (2004) apesar do cargo e da profissão serem de prestígio, por vezes ocorre o inverso dentro das organizações, caracterizado pela cultura competitiva focada na tomada de decisão por líderes e também por líderes apreensivos em depositar informações e decisões em suas secretárias. O resultado por vezes são profissionais desmotivadas e com dificuldades no fluxo do trabalho devido à falta de tais informações.

2.3 CÓDIGO DE ÉTICA E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

O Código de Ética, instrumento de base para o exercício da profissão, adverte sobre situações que possivelmente resultariam em assédio moral entre os profissionais da categoria. No entanto, o documento não aborda o tema de forma clara e também não informa a respeito da proteção do profissional. Para tanto, observa-se que nas seguintes partes dos artigos 4, 5, 9 e 11 e nas alíneas retiradas do Código de Ética orienta-se de forma menos subjetiva no que tange a especificidade do ato.

Código de Ética do Profissional de Secretariado Executivo: Partes que remetem ao Assédio Moral Horizontal

Capítulo II Dos Direitos Art.4º. - Constituem-se direitos dos Secretários e Secretárias: Alínea d) defender a integridade moral e social da profissão, denunciando às entidades da categoria qualquer tipo de alusão desmoralizadora.
Capítulo III Dos Deveres Fundamentais Art. 5º.-Constituem-se deveres das Secretárias e Secretários: Alínea b) direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade, da moral e da ética.
Capítulo V Das Relações entre Profissionais Secretários Art.8º.- Compromete-se a Secretárias e Secretários: Alínea b) estabelecer e manter um clima profissional cortês, no ambiente de trabalho, não alimentando discórdia e desentendimento profissionais; alínea c) respeitar a capacidade e as limitações individuais, sem preconceito de cor, religião, cunho político ou posição social;...
Capítulo V Das Relações entre Profissionais Secretários Art.9º. É vedado aos Profissionais: Alínea a) usar de amizades, posição e influências obtidas no exercício de sua função para conseguir qualquer tipo de favoritismo pessoal ou facilidades, em detrimento de outros profissionais; alínea b) prejudicar deliberadamente a reputação profissional de outro secretário; alínea c) ser em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro, contravenção penal ou infração a este Código de Ética.
Capítulo VI Das Relações com a Empresa Art.11º. É vedado aos Profissionais: Alínea a)utilizar-se da proximidade com seu superior imediato para obter favores pessoais ou estabelecer uma rotina de trabalho diferenciada em relação aos demais; alínea b) prejudicar deliberadamente outros profissionais no ambiente de trabalho.

Fonte: FENASSEC

Ao analisar as alíneas do Código de Ética da Profissão vemos a necessidade de sua discussão e reavaliação, englobando de forma mais clara a perspectiva do assédio moral horizontal (da proteção ao profissional ao ato praticado pelos profissionais da categoria), por ser um fato evidente e que ocorre nas relações profissionais. (FENASSEC, 2008 apud Santos, 2011).

Segundo Hirigoyen (2002) apud Santos (2011) dentre as causas que geram a conduta assediante, podem ser mencionadas algumas como: deficiências na organização do trabalho, precariedade de comunicação e informação interna, corrida pela competitividade e lucratividade, ausência de uma política de relações humanas, rivalidade dentro do setor, gerenciamento sob pressão para forçar a adaptação e a produtividade, inveja, ciúmes, e até mesmo a perversidade inerente a muitas pessoas.

No caso do profissional de Secretariado, alguns autores como Lydia Ramirez (2002), Marie-Grenier Pezé (2004) e também Marie-France Hirigoyen (1999) identificam um perfil assediado. A vítima de acordo com Ramirez geralmente possui características pessoais que incomodam ou até perturbam os interesses do assediador (como habilidades, desempenho ou conhecimento), porém também pode ser que a vítima sofra algum preconceito ou discriminação. Partindo para a questão social, Pezé aponta que o assédio moral ocorre porque acredita-se que, para muitos homens, a presença da mulher no ambiente é um perigo para sua virilidade, por ser determinada pelo conceito de inferioridade das mulheres, neste caso sendo reforçado pelo estereótipo da submissão de uma profissão majoritariamente feminina. E por fim para Hirigoyen o assédio costuma ocorrer com vítimas que reagem a algum tipo de autoritarismo exagerado.

Deste modo, o perfil do assediado é composto por fatores multicausais. Santiago (2011, p.7) explica que “o profissional de secretariado começa a ser isolado do grupo sem explicações, passando a ser hostilizado, ridicularizado, inferiorizado, culpabilizado e desacreditado diante dos pares. A vítima vai gradativamente se desestabilizando e se fragilizando, perdendo sua auto-estima [...]”.

No entanto, vale ressaltar que as ações advindas da competitividade e o estresse causado não podem ser confundidos com as demandas inerente ao cargo e a profissão, o que segundo Martins e Ferraz (2011) torna o assédio moral algo de difícil identificação inclusive para a vítima já que a agressão geralmente não se traduz em atos físicos, mas em olhares, gestos e palavras.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi desenvolvida com objetivo de descrever um fenômeno (GIL, 2008). Para tanto, foi realizada uma coleta de dados, por meio de questionário semiaberto com perguntas estruturadas destinado às egressas do curso de Secretariado Executivo.

A escolha de delimitar a amostra em (1) profissionais formadas em Secretariado Executivo, (2) do sexo feminino e (3) que atuem como secretárias executivas se deu porque a profissão é majoritariamente exercida pelo universo feminino e hierarquicamente subordinada ao seu superior, o que pode torná-la suscetível a sofrer assédio moral, devido ao estereótipo de submissão e às pressões advindas da competitividade como já apontado historicamente pelos autores Silva (2005) e Hirigoyen (2002). Por isso, a classe aqui descrita foi escolhida para ser o foco deste estudo.

O questionário foi dividido em cinco partes: a primeira constituiu-se no levantamento de dados sobre a participante; a segunda na análise de compreensão do participante sobre a definição de assédio moral; a terceira parte consistiu em uma reprodução do Inventário de

Terror Psicológico (LIPT – Leymann Inventory of Psychological Terror), questionário desenvolvido por Heinz Leymann, pioneiro nos estudos sobre "mobbing" (termo utilizado para referir-se ao assédio moral) e um dos maiores especialistas mundiais (SILVA, 2005). A quarta parte foi composta por perguntas destinadas a identificar o assédio moral horizontal, espécie de assédio praticada por profissionais do mesmo nível hierárquico baseada em situações encontradas na lei nº 1.163/2000. A quinta parte do questionário consistiu na análise das consequências psíquicas e sociais relatadas pela participante caso esta tenha sofrido alguma das situações de assédio moral.

Leymann identifica 45 condutas assediadas no trabalho (assédio moral e violência psicológica), reagrupando-as em cinco categorias de ataques, das quais 43 situações estão presentes na segunda parte do instrumento de coleta de dados pois se referem a situações encontradas no assédio moral horizontal.

Por fim, o questionário levantou informações divididas nas seguintes categorias: 1) Faixa Etária; 2) Gênero Feminino; 3) Formação Profissional em Bacharel em Secretariado Executivo; 4) Atuação; 5) Tempo de Atuação; 6) Estado; 7) Noção da Caracterização do Assédio Moral; 8) Questionário; 9) Consequências Psíquicas e Sociais.

Os meios de divulgação do questionário foram os seguintes grupos do *Facebook*: “Secretariado Executivo Brasil”, “Secretariado Executivo UFV” e “Secretariado Executivo”. Os questionários foram disponibilizados no dia 02 de maio e recolhidos no dia 31 de maio. A rede social *Facebook* foi escolhida devido à impossibilidade de obter os e-mails das egressas do curso e pela facilidade de contactar as profissionais de forma geral.

As análises foram feitas de forma qualitativa e primeiramente, foram selecionadas apenas as respostas da amostra delimitada (secretárias executivas), sendo excluídas as demais. Após a seleção da amostra inicial foi feito um segundo filtro para selecionar apenas as profissionais que sofreram assédio moral, diagnóstico possível por meio do questionário LIPT e para assim analisar com profundidade os dados coletados dessa amostra.

Na categoria 9, foi feita uma análise de conteúdo para tratamento dos dados. Segundo Bardin (2011) esse tipo de análise é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento que se aplica a discursos, conteúdos e continentes extremamente diversificados, neste caso os relatos sobre as consequências psíquicas e sociais. Após a análise de conteúdo as respostas foram categorizadas de acordo com a similaridade dos relatos coletados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No total, obteve-se 34 pessoas que responderam ao questionário. Após o filtro de seleção (mulheres, secretárias executivas com formação em Secretariado Executivo), 8 participantes não corresponderam ao filtro delimitado e 26 respondentes corresponderam à amostra inicial. Na amostra inicial foi aplicado um segundo filtro delimitando apenas as profissionais que sofreram assédio moral. Esta análise foi possível pois Heinz Leymann ao estruturar o questionário LIPT afirma que qualquer situação presente nas alternativas do questionário se ocorrerem com certa frequência (pelo menos uma vez na semana durante um período de ao menos 6 meses) caracteriza uma violência psicológica sofrida pela vítima.

Assim, as respondentes que marcaram pelo menos uma das alternativas do questionário sofreram assédio moral.

Das 26 respondentes pode-se observar que 69,2% (18 secretárias executivas) sofreram assédio moral horizontal, ou seja, marcaram pelo menos uma das alternativas do questionário que vieram ou que podem vir de agressões dos colegas de trabalho. Sendo assim, as demais análises foram feitas de acordo com o segundo filtro, 18 respondentes (69,2%) e foram descartados os dados e as respostas das participantes que não corresponderam a amostra específica de secretárias executivas que sofreram assédio moral horizontal, ou seja, 8 respondentes (30,8%). Por este percentual encontrado na pesquisa ser elevado sobre uma profissão que é vulnerável a sofrer assédio moral segundo Sabino e Rocha (2004) constitui-se um fator relevante nos estudos do Secretariado Executivo entre as relações hierárquicas niveladas

Os dados demográficos analisados da amostra específica apontaram que o maior número de secretárias executivas que sofreram o assédio moral horizontal corresponde à faixa etária de 26 a 30 anos (7 respondentes). A faixa etária de 31 a 35 anos e 41 a 45 anos corresponde ao segundo maior índice (3 respondentes respectivamente) e o intervalo de 20 a 25 anos e de 36 a 40 anos corresponde a 2 respondentes respectivamente. O menor índice foi de 51 a 55 anos com apenas 1 respondente. Entende-se então que o maior número de profissionais assediadas moralmente que participaram da pesquisa são das respondentes jovens, o que pode constituir um fator de discriminação no perfil assediado de acordo com Ramirez (2002).

Outro fato a ser analisado acerca do maior índice ser um intervalo de idade entre 26 a 30 anos (faixa etária considerada jovem) e do menor índice ser do intervalo de 51 a 55 anos deve-se ao meio pelo qual o questionário foi veiculado. Como uma limitação da pesquisa a mídia social escolhida não garante que todas as faixas etárias fossem atingidas de forma nivelada e entende-se que as secretárias executivas que participaram deste instrumento de coleta sofreram assédio moral e são jovens, o que pode ter influenciado no índice do intervalo de idade.

Em relação à atuação, pode-se observar que 44,4% da amostra específica atua no setor privado seguindo de 33,3% que atua no setor público. 11,1% das respondentes atuam como autônomas e 5,6% respectivamente atua no terceiro setor e está atualmente desempregada. Nota-se então que a adesão ao setor privado de secretárias executivas que sofreram assédio moral horizontal é maior, o que pode ser em vista da competitividade, rivalidade, gerenciamento sob pressão e da “flexibilidade” dentro das organizações privadas como já apontado por Hirigoyen (2002) apud Santos (2011).

No que tange ao tempo de atuação, pode-se observar que o período de 1 a 5 anos corresponde à maioria da amostra (10 respondentes), caracterizando o início da carreira profissional. O período que compreende de 6 a 10 anos de atuação já corresponde a 4 participantes e os demais períodos, entre 11 a 15 anos, 16 a 20 anos, 21 a 25 anos e entre 26 a 30 anos correspondem a 1 participante respectivamente em cada período. Um fato que justifica a presença de uma amostra que está no início da carreira novamente se dá pela faixa etária da amostra, podendo também o meio de divulgação adotado (rede social *Facebook*) ser

um influenciador, já que esta rede social é mais utilizada por uma população mais nova e que demasiadas vezes estão no início da carreira.

Na categoria Estado São Paulo aparece com o maior número de participantes, sendo 7 atuando profissionalmente e 6 respondentes em Minas Gerais. Bahia contém 2 respondentes, Rio de Janeiro, Paraná e Rio Grande do Sul são representados por 1 respondente respectivamente em cada estado. Assim, podemos observar que as regiões em que a amostra específica atua profissionalmente são as Sudeste, Sul e Nordeste.

Na Categoria “Noção da Caracterização do Assédio Moral” foram expostas duas alternativas: a alternativa 1, opção correta acerca da definição de assédio moral sendo “Toda e qualquer conduta abusiva revestida de continuidade e manifestada, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa; pondo em perigo o emprego da vítima ou degradando o ambiente de trabalho dela.”; e a opção 2, sendo a opção incorreta, “Qualquer manifestação ou conduta abusiva, mesmo que sejam eventuais ofensas ou atitudes isoladas, que possam atentar contra a dignidade e a integridade física ou psíquica do indivíduo, de forma a tornar o ambiente de trabalho desagradável”.

Foi observado que apenas 38,9% (7 respondentes) das assediadas marcaram a opção correta acerca da caracterização do assédio moral, deduzindo-se que poucas das secretárias executivas assediadas possuem conhecimento do que é o assédio moral, sem adentrar nas classificações quanto a assédio moral vertical e assédio moral horizontal. Assim, pouco mais da metade 61,1%(11 respondentes) erraram a alternativa, desconhecendo a caracterização do assédio moral.

O fato do percentual de secretárias executivas que possuem o conhecimento da definição do assédio moral ser baixo, é um fator preocupante pois demonstra uma falha no código de ética da profissão sendo uma profissão que é tão vulnerável a este tipo de assédio como já apontado por Santiago(2011) e Sabino e Rocha(2004), seu conhecimento é fundamental, porém, o desconhecimento não é um fator incomum como já apontado por Silva (2005).

Uma relação que pode ser analisada é a noção do assédio moral com a ocorrência de consequências psíquicas ou sociais, já que toda a amostra analisada acima refere-se à profissionais que sofreram assédio moral. Das respondentes que acertaram a definição, ou seja, dos 38,9%, 5 respondentes(28%) relataram alguma consequência psíquica ou social e 2 respondentes (11%) não relataram nenhuma consequência psíquica ou social. Dos 61,1% que erraram a definição, 56% (10 respondentes) sofreram alguma consequência psíquica ou social e 5% (1 respondente) não relataram ter sofrido consequências.

Em relação à reprodução de parte do Inventário de Terror Psicológico - LIPT e do questionário de assédio moral horizontal baseado na lei de Iracemópolis as alternativas foram analisadas individualmente para obter-se assim uma frequência nas alternativas marcadas pela amostra após o segundo filtro.

Pode-se analisar então que na categoria 1 e 2, houve a presença de comunicação hostil implícita e explícita, ataques às relações sociais da vítima e isolamento social, o que pode ser observado nas alternativas *j*, com 22,2% e *a*, com 16,7% na Categoria 1. Também são observados ataques à vida privada da vítima e ataques verbais na letra *f* da Categoria 1 com 11,1%. Na categoria 2 o isolamento social é presente na *c*, com 13,6% e na *d*, com 9,1%. Pode-se observar que a comunicação da vítima é limitada na *a*, com 4,5% e na *b*, com 9,1%.

Respostas da reprodução de parte do Inventário de Terror psicológico de Heinz Leymann após o segundo filtro - Categoria 1

Inventário de Terror Psicológico de Heinz Leymann		
Categoria 1: Atividades de assédio para reduzir as possibilidades da vítima de comunicar-se adequadamente com os outros, incluído o próprio assediador	(%)	(nº de pessoas)
a) Você é constantemente interrompida quando fala	16,7%	3
b) Os colegas de trabalho a impedem de se expressar	0%	0
c) Os colegas de trabalho gritam com você	5,6%	1
d) Seus trabalhos são criticados a partir de ataques verbais	5,6%	1
e) Sua vida privada é criticada	5,6%	1
f) Você é ameaçada verbalmente	11,1%	2
g) Você é ameaçada por escrito	0%	0
h) Você é rejeitada (evitam o contato visual mediante gestos de rejeição, desdém ou menosprezo, etc.)	0%	0
i) Você é aterrorizada com chamadas telefônicas	16,7%	3
j) Você é ignorada, por exemplo, dirigindo-se exclusivamente a terceiros numa reunião como se não lhe vissem ou como se você não existisse	22,2%	4
k) Nenhuma das opções acima	16,7%	3

Respostas da reprodução de parte do Inventário de Terror psicológico de Heinz Leymann após o segundo filtro - Categoria 2

Categoria 2: Atividades de assédio para evitar que a vítima tenha a possibilidade de manter contatos sociais	(%)	(n° de pessoas)
a) Não fala nunca com você	4,5%	1
b) Você não tem permissão para dirigir-se a ninguém	9,1%	2
c) Se lhe atribui um posto de trabalho que a isola de seus colegas	13,6%	3
d) Se nega sua presença física	9,1%	2
e) Nenhuma das opções acima	63,6%	14

Na Categoria 3 as características pessoais da vítima são usadas para ridicularizá-la. Temos o ataque à reputação da vítima com a presença de comentários injuriosos, rumores e críticas ao profissionalismo (letra *b* e *f*), ataques à vida privada da vítima, ataques às atitudes da vítima, e também agressões verbais (letras *a*, *d*, *e*, *h* e *l*).

Respostas da reprodução de parte do Inventário de Terror psicológico de Heinz Leymann após o segundo filtro - Categoria 3

Categoria 3: Atividades de assédio dirigidas a desacreditar ou impedir a vítima de manter sua reputação pessoal ou profissional	(%)	(n° de pessoas)
a) Se zomba de suas origens ou de sua nacionalidade	5,1%	2
b) São orquestradas contra você fofocas ou rumores pelos colegas de trabalho	17,9%	7
c) Se questionam ou contrariam todas as suas decisões	7,7%	3
d) Você é injuriada, difamada ou caluniada	15,4%	6
e) Se imitam seus gestos, sua postura, sua voz e seu humor para poder ridicularizá-la	5,1%	2
f) Apenas o seu trabalho é monitorado, anotado, registrado e consignado em termos maliciosos	10,3%	4

g) Você é perseguida sexualmente com gestos ou propostas	7,7%	3
h) Você é ridicularizada	5,1%	2
i) Você é tratada como se estivesse mentalmente doente	2,6%	1
j) Tentam forçá-la a um exame psiquiátrico	0%	0
k) Inventam supostas enfermidades contra você	0%	0
l) Suas crenças políticas ou religiosas são atacadas	2,6%	1
m) Se zomba de sua vida privada	0%	0
n) Você é obrigada a fazer um trabalho humilhante	2,6%	1
o) Você é ofendida em termos obscenos ou degradantes	0%	0
p) Nenhuma das opções acima	15,4%	6

Na Categoria 4 pode-se observar que o sentimento de inutilidade, a desmotivação e a sensação de incapacidade são desenvolvidos devido à carga laboral. Nesta categoria são atribuídas tarefas ou funções que por vezes não condizem com o trabalho da vítima como observa-se nas alternativas *a*, *c* e *e*.

Respostas da reprodução de parte do Inventário de Terror psicológico de Heinz Leymann após o segundo filtro - Categoria 4

Categoria 4: Atividades de assédio dirigidas a reduzir a ocupação da vítima e sua empregabilidade mediante o descrédito profissional	(%)	(n° de pessoas)
a) Se lhe atribuem tarefas muito inferiores a sua capacidade ou competência profissionais	18,8%	6
b) Se lhe atribuem tarefas que exigem uma experiência superior a suas competências profissionais	6,3%	2
c) Se lhe atribuem sem cessar tarefas novas	18,8%	6

d) Não se lhe atribui trabalho algum	6,3%	2
e) Se lhe atribuem tarefas totalmente inúteis ou absurdas	12,5%	4
f) Você é privada de qualquer ocupação e se cuida para que não possa encontrar nenhuma tarefa por si mesma	6,3%	2
g) Se lhe atribuem trabalhos que afetam sua autoestima	9,4%	3
h) Nenhuma das opções acima	21,9%	7

Na Categoria 5 as violências são a nível físico e atingem também a esfera psíquica do assediado. Há a presença de ameaças e agressões físicas como na opção *b*, *d* e *g* respectivamente, com a agressão sexual que culminou no abandono da carreira e em distúrbios psicológicos na assediada.

Respostas da reprodução de parte do Inventário de Terror psicológico de Heinz Leymann após o segundo filtro - Categoria 5

Categoria 5: Atividades de assédio que afetam a saúde física ou psíquica da vítima	(%)	(n° de pessoas)
a) Se ocasionam danos em seu posto de trabalho ou em seu carro ou em sua casa	14,3%	3
b) Você é agredida fisicamente, sem nenhuma consideração (um esbarrão, por exemplo)	4,8%	1
c) Se lhe ocasionam voluntariamente gastos com a intenção de prejudicá-la	4,8%	1
d) Você é agredida sexualmente	4,8%	1
e) Você é agredida fisicamente, porém sem gravidade, a título de advertência (um empurrão, por exemplo)	0%	0
f) Você é obrigada a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos para a saúde	0%	0
g) Você é ameaçada fisicamente	0%	0
h) Nenhuma das opções acima	71,4%	15

Fonte: Jorge Luiz de Oliveira da Silva, Livro Assédio Moral no Ambiente de Trabalho

Percebe-se nesta categoria que as secretárias possuem algum conflito laboral com os outros colaboradores, o que resulta no estresse. Assim, de acordo com Bruginski (2013) e Hirigoyen (2002) a rivalidade entre os colaboradores é estimulada em face da competitividade e comportamentos dos assediadores degradam o ambiente de trabalho e a integridade física e psíquica da vítima.

Categoria assédio moral horizontal e a lei n° 1.163/2000

Assédio Moral Horizontal e a Legislação Brasileira (Com base na lei n°1163/2000)	(%)	(n° de pessoas)
a) Você sente que seus colegas de trabalho subestimam seus esforços	16,7%	3
b) Seus colegas de trabalho já sonegaram informações de alguma atividade, tarefa ou serviço destinada à você de forma insistente e intencional	5,6%	1
c) Você percebe que há disputas por promoções ou cargos dentro de sua instituição de forma desleal ou injusta	5,6%	1
d) Seus colegas de trabalho pedem ou lhe passam atividades que a fazem duvidar de si e de sua competência	5,6%	1
e) Você percebe que seus colegas de trabalho a criticam com persistência	5,6%	1
f) Você percebe o clima de competitividade entre outros profissionais que estão na mesma posição hierárquica que você	5,6%	1
g) Você percebe uma cultura competitiva e estressante em sua empresa no geral	27,8%	5
h) Seus colegas de trabalho já espalharam rumores maliciosos de qualquer tipo sobre você	11,1%	2
i) Nenhuma das opções acima	16,7%	3

Fonte: Autoria própria baseada na lei n°1.163/2000

Após a análise de parte das perguntas selecionadas do questionário LIPT desenvolvido por Leymann e pela categoria criada baseada na lei municipal 1.663/2000 pode-se constatar que das 18 respondentes que sofreram assédio, ou seja, das secretárias executivas que marcaram pelo menos uma das alternativas do questionário, a categoria que mais obteve votos foi a Categoria 3 onde ocorre ataques a reputação pessoal e profissional da vítima e tenta-se desacreditá-la. As ações dessa categoria podem estar presentes nas primeiras fases do *mobbing* como definido por Leymann (1990) sendo a fase de conflito e fase de estigmatização.

Ao final do questionário, há uma pergunta aberta em que as participantes poderiam relatar consequências psíquicas e sociais do assédio moral horizontal, caso tivessem ocorrido. As respostas foram agrupadas por similaridade em categorias comuns como problemas psicológicos (depressão, crises de choro, desenvolvimento de perfil de compensação, crise de ansiedade, sentimento de inutilidade, desenvolvimento de doença ou dor física, desmotivação, sentimento de incapacidade, estresse e irritabilidade), outros fatores (demissão, desistência da profissão, denúncia ao setor responsável) e nenhuma consequência relatada. Analisando os relatos, pode-se notar que o sofrimento psíquico mais comum dentre as assediadas foi a depressão(11,1%), como já afirmado por Hirigoyen (2002) é uma das principais consequências relatada pelas vítimas.

Agrupando as categorias outros fatores e problemas psicológicos em uma categoria maior, consequências psíquicas e sociais, as 18 assediadas corresponderem ao número de 88,8% das que tiveram alguma consequência relatada em face das 11,1% que não relataram nenhuma consequência mas que também sofreram assédio. O alto índice de secretárias executivas que sofreram assédio (69,2%) comparado a amostra inicial de secretárias executivas (100%) pode levantar a afirmativa trazida por Sabino e Rocha (2004) que de fato a profissão é vulnerável a sofrer este tipo de ataque. Das assediadas que tiveram consequências (88,8%) que também é um alto índice para esta porcentagem deve-se ao fato de que o assédio moral por ser uma violência psicológica presente no cotidiano da assediada afeta a esfera neuropsíquica trazendo desdobramentos psicológicos e sociais como já apontado por Leymann(1990) e Hirigoyen(2002).

Alguns dos relatos das assediadas comprovam as afirmações de Leymann (1990), Hirigoyen(2002) e Silva (2005) de que as profissionais assediadas tiveram aspectos da vida privada e profissional prejudicadas.

Reprodução dos relatos após o segundo filtro

“Traumas, crises de ansiedade, depressão e desistência de atuar com secretariado executivo “
“Eu não consigo me manter nos empregos, sempre que há uma crítica e é elevado o tom de voz do interlocutor eu começo a chorar sem parar e me demito do emprego”
“Tive depressão”
“Me sinto incapaz. Alguém que não conseguirá encarar novos desafios”

Fonte: Autoria própria - Relatos das Consequências extraído do questionário

Logo, pode-se notar que para esta pesquisa o número de secretárias executivas assediadas foi considerável 69,2% (18 secretárias executivas), bem como o número de assediadas que tiveram consequências psíquicas e sociais, 88,8%. Porém, o número de assediadas que conhecem a correta caracterização do assédio moral é baixo, sendo 38,9% (7 respondentes), reforçando a afirmativa de Silva (2005) e Martins e Ferraz (2011) em que muitas vezes a vítima não sabe que está sofrendo assédio moral e não consegue conceituá-lo ou diferenciá-lo já que a agressão se traduz olhares, gestos e palavras, confundindo a vítima acerca da percepção do assédio moral e das demandas inerentes às atividades da profissão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este estudo pode-se constatar que o número de secretárias executivas que sofreram assédio moral horizontal foi relevante dentre as respondentes. As vítimas, na maioria das vezes, não possuem conhecimento do que caracteriza o assédio moral e por consequência há a demora em identificar que está sofrendo esta prática, porém, o conhecimento ou não acerca da definição do assédio moral não é um fator determinante já que foi constatado que 38,9% que acertaram a definição também sofreram assédio moral. Ou seja, verificou-se que mais da metade da amostra não possui conhecimento da caracterização do assédio moral e

esta prática ocorreu em 69,2% das respondentes que detinham ou não o conhecimento da caracterização do ataque.

Pode-se identificar que dentre as consequências do assédio moral no âmbito pessoal e profissional a depressão, o estresse, a irritabilidade, a demissão e o sofrimento psíquico não identificado foram os que mais ocorreram dentre a amostra. Pouquíssimas são as vítimas que reportam ou denunciam o assédio, e a desistência da profissão, a baixa produtividade em face da desmotivação e as doenças psicossomáticas apesar de aparecerem em menor número também constituem fatores importantes a serem pesquisados.

O estudo objetivou verificar se as profissionais consultadas têm conhecimento sobre o que de fato caracteriza o assédio moral, sendo uma baixa porcentagem da amostra que definiu corretamente a definição do assédio moral; identificar se as profissionais consultadas sofrem ou sofreram assédio moral horizontal, sendo afirmativo para as 18 respondentes; e identificar quais foram as consequências geradas por este tipo de assédio, das quais podemos citar depressão, desistência da profissão, estresse, ansiedade e desenvolvimento de dores ou doenças.

Consequentemente, pode-se perceber também nesta investigação que os fatores abordados pelos autores Hirigoyen, Leymann e Gaulejac, acerca da deficiência gerencial, da competitividade em face da produtividade e da qualidade, dos problemas psíquicos causados somam-se à vulnerabilidade da profissão, sendo o assédio moral horizontal entre a secretária executiva e os colaboradores um fator de risco à integridade da profissão e também da organização.

Quanto às limitações da pesquisa, apesar do instrumento de coleta deixar as respondentes em anônimo, o baixo número de respondentes e a mídia social escolhida para veicular o instrumento de coleta podem ter contribuído para limitações quanto ao alcance da amostra e assim para os resultados, uma vez que a rede social não atinge da mesma forma todas as profissionais da categoria já que não é um meio de comunicação ou rede social profissional.

Deste modo, espera-se que esta pesquisa tenha contribuído como ferramenta geradora de conhecimento para identificação do assédio horizontal evidenciado para o Secretariado Executivo, tendo também contribuições para o avanço nos estudos de assédio moral organizacional, espera-se também que este estudo possa colaborar com futuros trabalhos acerca da frequência das agressões do assédio moral, da sua prevenção e da percepção de um perfil assediado específico para o Secretariado Executivo.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, Margarida Maria Silvéria. **Violência, Saúde e Trabalho: Uma Jornada de Humilhação**. São Paulo. EDUC. 2000.
- BRUGINSKI, Marcia Kazenoh. **Assédio Moral no Trabalho: Conceito, Espécies e Requisitos Caracterizadores**. Revista Eletrônica, 2013. Disponível em:<www.mpf.mp.br>. Acesso em: 16 de abril de 2019.
- CARDOSO, Aline. **Primeira lei brasileira que protege o funcionário contra assédio moral**. RankBrasil. 2004. Disponível em:<www.rankbrasil.com.br>. Acesso em: 14 de março de 2019.

- CORREIA, Thiago. **Assédio moral: uma análise, a luz do princípio da dignidade da pessoa humana, das consequências jurídicas que recaem sobre o assediador.** In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIX, n.151, 2016. Disponível em:<www.ambito-juridico.com.br>. Acesso em: 11 novembro de 2018.
- DINIZ, Célia Regina; DA SILVA, Iolanda Barbosa. **Tipos de método e sua aplicação: Metodologia científica** – Campina Grande; Natal: UEPB/UFRN - EDUEP, 2008. Disponível em:<www.ead.uepb.edu.br>. Acesso em: 23 de novembro de 2018.
- DALLARI, Pedro. **Como, e quando, surgiu a Globalização.** Anais eletrônicos. São Paulo, 2017. Disponível em:<www.jornal.usp.br/atualidades/>. Acesso em: 02 de setembro de 2018.
- FEIJÓ, Carmen. **Transtornos Mentais, O Acidente de Trabalho que Ninguém Vê.** Tribunal Superior do Trabalho. 2017. Disponível em:<www.tst.jus.br>. Acesso em: 15 de agosto de 2018.
- GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no Trabalho.** 2. Ed. São Paulo: LTr, 2004, p. 25.
- GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social.** Tradução de Ivo Storniolo. Aparecida: Ideias Letras, 2007.
- HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no Trabalho.** Tradução de Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. 352 p. Título original: *Malaise dans le travail*.
- HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano.** Tradução de Maria Helena Kühner. 7. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.
- HIRIGOYEN, Marie-France. **El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana.** Buenos Aires: 1999. *Revista de Ciências Humanas, Viçosa*, v. 15, n. 1, p. 175-185, jan./jun. 2015.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades e Estados.** Disponível em:<www.ibge.gov.br>. Acesso em: 02 de junho de 2019.
- LEYMANN, HEINZ. **Violence and Victims.** University of Stockholm. National Institute of Occupational Health. Vol. 5, No. 2, 1990. Disponível em:<www.leymann.se>. Acesso em: 21 de outubro de 2018.
- MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; Ferraz, Ana Maria Souto. **Propriedades Psicométricas das Escalas de Assédio Moral no Trabalho -percepção e impacto.** *Psico-USF (Impr.)* vol.16 no.2 Itatiba May/Aug. 201. Disponível em:<www.scielo.br>. Acesso em: 20 de junho de 2019.
- POMPEU, Danielle van der Broocke Mello; ROCHA, Jéssica Sousa. **O Assédio Moral e a Secretária Executiva.** *Revista de Ciências Humanas, Viçosa*, v. 15, n. 1, p. 175-185, jan/jun. 2015.
- PIMENTA, Edson. **Projeto de lei nº3760/2012.** Câmara dos Deputados. 2012. Disponível em:<www.camara.leg.br>. Acesso em: <19 de abril de 2019>.
- PORTAL ASSÉDIO MORAL. Leis aprovadas. Disponível em:<www.assediomoral.org>. Acesso em: 22 de janeiro de 2019.
- PORTAL ASSÉDIO MORAL. Leis Aprovadas. Disponível em:<www.assediomoral.org>. Acesso em: 11 de janeiro de 2019.
- REIS, Ana Carolina Gonçalves; MARREIRO, Betânia Aparecida de Almeida. **Concepções em torno da Profissão de Secretariado Executivo: uma Análise Discursiva Crítica.**

- Discursos Contemporâneos em Estudo, v.3(3), p.103-125. 2018. Universidade Federal de Minas Gerais. Disponível em:<www.periodicos.unb.br>. Acesso em: 20 de junho de 2018.
- SANTIAGO, Cibele da Silva; CONCEIÇÃO DOS SANTOS, Maria Luzitana. **Um Estudo sobre o Assédio Moral no Trabalho para o Profissional de Secretariado**. Secretariado Executivo em Revist@, v. 5, 2011. Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em:<www.seer.upf.br>. Acesso em:12 de agosto de 2018.
- SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011.
- SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. 2ªed. São Paulo: Liv. e Ed, Universitária de Direito, 2012.
- SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio Moral no Ambiente de Trabalho**. Rio de Janeiro. Editora e Livraria Jurídica do Rio de Janeiro.2005.
- SINDICATO DAS SECRETÁRIAS E SECRETÁRIOS DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Gerente e Secretária: Uma Equipe de Sucesso**. Texto adaptado do livro A Origem da Profissão de Secretária. Disponível em:<www.sinsesp.com.br>. Acesso em: 28 de agosto de 2018.
- SANTOS, Fernanda Marsaro dos. Análise de Conteúdo: a visão de Laurence Bardin. Resenha de:(BARDIN,L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.) *Revista Eletrônica de Educação*. São Carlos, SP: UFSCar, v.6, no.1, p.383-387, mai. 2012. Disponível em:<<http://www.reveduc.ufscar.br/>>. Acesso em: 12 de maio de 2019.
- SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao webwriter**. Rio de Janeiro. Editora Brasport. 2004.