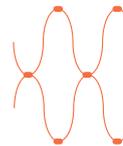


O ASSÉDIO MORAL VIRTUAL NO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO: ASSÉDIO MORAL ELETRÔNICO E TELEASSÉDIO



Dr. Rodrigo Goldschmidt¹

Lilian Simone Andreola²

Resumo: O assédio moral é prática bastante antiga, mas o interesse pelo tema, em razão dos danos que é capaz de causar, remonta há pouco mais de três décadas. O modo como se configura exhibe nova roupagem consoante a conjuntura experimentada pela sociedade à época. Vivenciando a atual era da tecnologia e da informação, a indústria tecnológica, que evolui em velocidade vertiginosa, lança novas ferramentas ao mercado, com vistas a facilitar a prática laboral. Todavia, há indivíduos que optam pelo uso nocivo desses meios, causando danos nefastos a outros e tornando o ambiente propício para a ocorrência do assédio moral virtual, o qual tem se tornado prática repetitiva no mercado de trabalho hodierno, em decorrência do cenário informatizado no qual os trabalhadores estão continuamente inseridos. Esse estudo é resultado de pesquisa bibliográfica e, em razão de se tratar de uma abordagem novel, foi elaborado com base em material de distintas áreas do conhecimento, destacando-se a jurídica, a psicológica e a da tecnologia da informação.

121

Palavras-Chave: assédio moral virtual, tecnologia, danos.

1 INTRODUÇÃO

Em razão das transformações ocorridas no mercado de trabalho, advindas dos avanços tecnológicos que a sociedade moderna experimenta, com maior intensidade a partir de meados da década de 90, o trabalhador vivencia novas formas de exercício profissional, com a implementação de

1 Pós-Doutor em Direito pela PUC/RS. Doutor em Direito pela UFSC. Professor e Pesquisador do Mestrado Acadêmico em Direito da UNOESC. Vice-Diretor da Escola Judicial do TRT12. Juiz do Trabalho Titular do TRT12.

2 Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Universidade do Oeste de Santa Catarina. Advogada atuante na área trabalhista.

técnicas mais modernizadas e que permitem maior velocidade e eficácia no compartilhamento de informações e demonstração de resultados.

A *contrario sensu*, e simultaneamente, este trabalhador encontra-se inserido em um cenário em que práticas abusivas e nocivas, que sempre existiram, continuam a ocorrer, porém, agora, apresentando uma nova roupagem, e sob o olhar atento de uma sociedade mais esclarecida acerca dos direitos que possui.

Sem receio de equívoco, pode-se afirmar que o assédio moral virtual é uma dessas práticas abusivas e nocivas, as quais muitos trabalhadores passaram a vivenciar após o advento da evolução tecnológica, uma vez que somente se tornou possível em razão da utilização continuada de ferramentas de tecnologia no ambiente de trabalho.

Dois modalidades de assédio moral virtual vêm se manifestando com alta incidência, tornando-se um novo desafio não apenas para as empresas, mas para todos os operadores do direito que tenham atuação na área trabalhista, por tratar-se de temática relevante em razão de sua contemporaneidade, mas ainda com escassa literatura publicada.

O assédio moral virtual pode tomar forma na sede da própria empresa, recebendo a denominação de *assédio moral eletrônico*, bem como em ambiente remoto, no qual haja uma relação de teletrabalho, cuja denominação é o *teleassédio moral*.

Almejando tornar este estudo didático, seu desenvolvimento foi planejado com vistas a introduzir o leitor ao tema. Nesse sentido, parte-se de uma abordagem conceitual e da origem de teletrabalho, com a especificação dos locais em que se realiza. Em seguida, enfrenta-se a tarefa de diferenciar as modalidades de assédio moral virtual, pormenorizando as características inerentes ao assédio moral eletrônico e ao teleassédio moral. Em tópico sequencial, são abordadas as ferramentas cibernéticas utilizadas no ambiente de trabalho, por meio das quais se pratica o assédio moral virtual. Após, direciona-se a pesquisa para a análise do assédio moral do trabalho tradicional, culminando na abordagem das diferentes formas de manifestação que o assédio moral eletrônico e o teleassédio moral podem apresentar.

2 CONCEITO E ORIGEM DE TELETRABALHO

Precipuamente, e de extrema relevância, realiza-se um estudo conceitual e sobre a origem do teletrabalho, por tratar-se de uma prática laboral que, apesar de remontar há mais de um século, vem se evidenciando e se proliferando apenas recentemente e, por essa razão, é ainda desconhecida de muitos profissionais atuantes na área jurídica, assim como de grande número de obreiros.

O teletrabalho é uma modalidade de trabalho em expansão neste início do terceiro milênio, e a importância dessa abordagem prefacial se explica em razão de ser esse um dos cenários em que o assédio moral virtual acontece.

Etimologicamente, o termo *teletrabalho* advém da junção de duas palavras, sendo uma grega e outra latina. Do grego, adveio a expressão *telou*, que significa longe, e do latim, o termo *tripaliare*, que se traduz por trabalho (ESTRADA, 2011).

A origem temporal e espacial do teletrabalho, de acordo com Pinel (1998), não é precisa. Alguns estudiosos e pesquisadores afirmam que o trabalho remoto data de 1857, quando J. Edgard Thompson, proprietário da estrada de ferro Penn, descobriu que poderia usar o sistema de telégrafo de sua empresa para gerenciar divisões distantes. Outra corrente defende que o teletrabalho surgiu em 1962, na Inglaterra, por intermédio de Stephane Shirley, que iniciou uma pequena empresa de programação de computadores, gerida remotamente de sua casa.

Apesar da imprecisão no que tange ao marco inicial do teletrabalho, pode-se afirmar, sem equívoco, que essa forma de trabalho tem se expandido e recebido atenção jurídica apenas recentemente, mais precisamente com o advento da tecnologia da informação, a partir da década de 60. Silva (2012) confirma essa constatação ao aduzir que “com o implemento da tecnologia nas relações humanas, [...] o mundo do trabalho sofreu as suas influências. As informações tecnológicas provocam modificações relativas [...] ao local e forma da prestação dos serviços.” Silva (2010) coaduna-se a esse entendimento:

Este fenômeno é decorrência das inovações tecnológicas e da expansão econômica mundial, que provocaram a

descentralização do trabalho, a propagação e modernização do trabalho a distância, que deixou de ser apenas o trabalho em domicílio tradicional, a fiscalização do serviço sem a presença física do fiscal, a flexibilização das jornadas, a preponderância da atividade intelectual sobre a manual, a ponto de considerar-se que as sociedades atuais não são mais terciárias (comércio) e sim quaternárias (informações/telecomunicações). O trabalho a distância é o gênero que compreende várias espécies, uma delas o teletrabalho.

A jornalista Chao (2012) apresenta um estudo denominado *O trabalho flexível nas empresas*, do Centro de Estudos de Teletrabalho e Alternativas de Trabalho Flexível, da *Business School* de São Paulo, que demonstra a expansão do teletrabalho no mercado de trabalho brasileiro, por áreas de atuação. Das 236 empresas e 150 trabalhadores que participaram da pesquisa, o teletrabalho representa 56% das atividades nas áreas técnicas; 47% nos setores de vendas e comercial; 44% nas áreas administrativas; e 31% nos serviços de atendimento ao cliente. Da análise dessa pesquisa, depreende-se que o teletrabalho representa parcela significativa do contingente das empresas modernas, ultrapassando, em alguns setores, a quantidade de colaboradores atuando fisicamente.

Embora se apresente com dados expressivos no cenário laboral, ainda não há consenso no que tange ao conceito de teletrabalho. Consoante entendimento de Estrada (2011), o teletrabalho é uma modalidade diferenciada de prestação de serviços, visto que o empregado executa seu labor à distância, estabelecendo contato com o empregador por meio eletrônico ou telemático.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define o teletrabalho como a forma de trabalho efetuada em lugar distante do escritório central e/ou do centro de produção, que permita a separação física, e que implique o uso de uma nova tecnologia facilitadora da comunicação (PINEL, 1998).

Em que pese o contrassenso existente em relação ao conceito de teletrabalho, é possível se observar que há apenas uma tênue linha diferenciando uma definição da outra, porém ambas enfatizando a prestação dos serviços à distância, cuja comunicação entre empregado e empregador se estabelece por meios tecnológicos.

Especificamente para o direito do trabalho, o teletrabalho é uma consequência das mutações naturais nas condições de vida em sociedade. Prova disso, foi a recente alteração, pela Lei n. 12.551, de 15 de dezembro de 2011, da redação do *caput* do artigo 6º da Consolidação das Leis do Trabalho, inserindo o parágrafo único, que dispõe sobre a equiparação entre os meios de comando, controle e supervisão telemáticos e informatizados, aos pessoais e diretos. Preceitua o mencionado dispositivo:

Art. 6º Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.

Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.

Nesse diapasão, oportunamente, destaca-se outro ponto que precisa estar bem esclarecido, em relação à distinção entre teletrabalho e trabalho em domicílio, visto que ambos acontecem remotamente e podem ser facilmente confundidos.

O teletrabalho, de acordo com Barros (2008), se distingue do trabalho em domicílio, por abarcar uma diversidade maior de setores de abrangência, bem como por possibilitar a execução de tarefas com maior grau de complexidade do que as realizadas em domicílio. Ainda, a diferença entre uma forma e outra de trabalho reside nos instrumentos utilizados para comunicação entre empregado e empregador, que no teletrabalho, conforme já explanado, acontece por meios eletrônicos e telemáticos.

Pela leitura do artigo 6º da CLT, transcrito anteriormente, tem-se que não há distinção entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, no domicílio do empregado e aquele executado à distância, ou seja, o teletrabalho.

No entanto, é fundamental que se compreenda que a não diferenciação trazida pela legislação laboral se refere tão somente aos fins jurídicos, mais especificamente, aos trabalhistas. Por conseguinte, o fato de ambos serem passíveis de execução a distância não os torna uma única

modalidade.

Isso posto, entende-se imperioso desnudar o tema com maior ênfase e clareza, destacando as possibilidades de locais em que o teletrabalho pode ser realizado.

3 LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O teletrabalho, também denominado trabalho remoto ou flexível, conforme já abordado, significa o trabalho realizado a distância, por meio da utilização de equipamentos que permitam sua execução em ambiente longínquo, distante da empresa para a qual o serviço é prestado.

Normalmente, associa-se o teletrabalho, principalmente, a empresas de tecnologia de informática, como no caso daquelas que prestam suporte técnico a outras. Todavia, ele está inserido nos mais diversos ramos profissionais, como telemedicina (consulta, diagnósticos e cirurgias remotas), teleensino (cursos ministrados a distância) e *teletrade* (transações comerciais no comércio eletrônico) (DUARTE, 2008).

A título exemplificativo, Duarte (2008) apresenta algumas empresas e multinacionais que aplicam o teletrabalho, com o objetivo de reduzir custos com aluguel de imóveis, aumentar a produtividade e a satisfação e motivação de seus funcionários. A INTEL é uma empresa europeia que possui dois mil funcionários na Europa, sendo que 80% (oitenta por cento) desses trabalham em casa; na IBM, 60% (sessenta por cento) do quadro efetivo é composto de teletrabalhadores; no Brasil, alguns exemplos são a SEMCO, ALGAR, CISCO SYSTEM, Osisoft do Brasil, Banco do Brasil, UERGS e a P&G – Proctor & Gamble. O autor ressalta o caso da P&G, ao relatar:

Dessas empresas, é interessante salientar o caso da empresa Proctor & Gamble, que criou um programa chamado *FlexWork*, através do qual conseguiu aumentar o número de funcionários e reduziu o número de imóveis, gerando uma economia de 20% a 30% (vinte a trinta por cento) no espaço do escritório.

De acordo com a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade – SOBRATT (2009), existem incontáveis empresas que possuem teletrabalhadores em seu quadro de pessoal, no entanto, a maioria

delas, muitas por desconhecimento, não enquadram seus colaboradores como teletrabalhadores, mas unicamente pela função exercida, como, por exemplo, consultores externos de vendas, tecnólogos da informação e gestores de automação. Entretanto, confundir teletrabalho com qualquer função ou atividade específica realizada à distância é um equívoco.

O teletrabalho deve ser enquadrado pela forma como é executado, ou seja, se o profissional atua à distância ou *in loco*, e se se utiliza de tecnologia para exercer suas atividades naquele local distante da empresa, que pode ser desde um centro específico de teletrabalho, denominado centro-satélite ou telecentro, que é um centro de recursos compartilhados, pertencente ou não à empresa, com instalações físicas dotadas de serviços de informática e telecomunicações de alto padrão; o estabelecimento empresarial do cliente; ou, até mesmo, o domicílio do empregado ou um local de passagem, como um aeroporto ou o quarto de um hotel (FINCATO, 2011).

Consoante lecionam Cavalcante e Neto (2010), classificam-se os locais de execução do teletrabalho em modalidades, agrupadas de acordo com vários critérios, como locativo, temporal, e comunicativo. Na modalidade locativa, estão o teletrabalho *em domicílio* e *em telecentros*, ambos já abordados; *o nômade* ou *móvel*, no qual o teletrabalhador não tem um local fixo para a prestação dos serviços; e *o transnacional*, realizado por profissionais situados em países distintos, mas com um projeto em comum.

Já o critério temporal pode ser *permanente*, quando o tempo de teletrabalho excede a 90% de todo o período trabalhado; *alternado*, cuja carga horária se mescla; e *o suplementar*, que ocorre quando o teletrabalho é frequente, mas não diário.

Como última modalidade, tem-se o critério comunicativo, pelo qual o teletrabalho acontece *off line* ou *on line*, ou seja, com o teletrabalhador desconectado ou conectado nas redes virtuais.

4 DIFERENCIANDO O ASSÉDIO MORAL ELETRÔNICO DO TELEASSÉDIO MORAL

Observa-se um limiar bastante tênue entre uma forma e outra de assédio moral virtual, levando muitos indivíduos, dentre eles alguns pesquisadores, a tratarem do tema como se fosse a mesma modalidade. No entanto, para perfeita compreensão desta pesquisa, é essencial que esteja clara a distinção entre o assédio moral eletrônico e o teleassédio moral.

O assédio moral virtual pode ser observado em dois ambientes distintos de trabalho. Um deles, o teleassédio moral, ocorre, como a própria denominação sugere, no ambiente de teletrabalho, o que significa afirmar, que o teleassédio moral somente poderá se configurar em relações de trabalho em que num dos polos esteja um teletrabalhador.

O assédio moral eletrônico, por outro lado, não demanda uma situação de trabalho remoto, podendo ocorrer no ambiente da própria empresa, diferenciando-se do assédio moral tradicionalmente conhecido tão somente por se concretizar via meios eletrônicos, e não fisicamente, como acontece nessa modalidade (BRAGA NUNES, 2014).

Em ambas as hipóteses, a prática poderá ser vertical descendente ou ascendente, quando é direcionada, respectivamente, do superior para o subordinado e vice e versa, ou horizontal, quando advém dos próprios pares. Pode ainda se verificar de modo individual ou coletivo.

Elucidada a diferença entre o ambiente do teleassédio moral e do assédio moral eletrônico, e estando clara a importância de se evitar confusão entre o teletrabalho e qualquer outra função realizada remotamente, bem como não havendo dúvidas da imprescindibilidade da utilização de instrumentos tecnológicos para que o assédio moral virtual reste configurado, relevante se faz um conhecimento mais aprofundado dessas ferramentas, afinal, é por meio delas que o teleassédio moral e o assédio moral eletrônico se perfectibilizam.

5 FERRAMENTAS CIBERNÉTICAS DE TRABALHO

Não há falar em assédio moral virtual se os mecanismos por intermediário dos quais a atividade laboral for realizada não forem eletrônicos ou tecnológicos. Na sociedade contemporânea, que vivencia a era da informação e do conhecimento, incontáveis instrumentos de tecnologia e de comunicação são disponibilizados diariamente pela indústria tecnológica, com vistas a agilizar e facilitar o dia a dia dos profissionais.

Essa parafernália a qual se tem acesso permite que os trabalhadores e teletrabalhadores mantenham-se informados e tenham participação ativa em todas as atividades, como se estivessem, apesar de remotamente, atuando pessoal e fisicamente no ambiente da empresa. E nesse cenário, termos como fibra ótica, *home office*, *on line*, *off line*, banco de dados, *laptop*, *tablet*, *smartphone* e webconferências, entre tantos outros que poderiam ser aqui mencionados, tornam-se comuns no vocabulário cotidiano dos trabalhadores.

As ferramentas utilizadas pelos trabalhadores para exercer suas funções, subdividem-se em digitais, eletrônicas e de comunicação, as quais se intercomunicam, tornando-se inútil possuir qualquer uma delas sem as demais. Elucida-se, ainda mais o tema, aludindo-se uma segunda vez ao SOBRATT (2009):

[...] é a relação entre a organização e o trabalhador, que através de mecanismos digitais (softwares), eletrônicos (computadores), e de comunicação (telefones e fax), faz existir um compromisso de ambas as partes.

Dentre as ferramentas digitais e de comunicação, as mais utilizadas pelo trabalhador moderno são os e-mails, como o *Outlook* e o *Thunderbird*, essenciais para a transmissão de dados e documentos; os serviços de mensagens instantâneas, como o *Skype* e o *Google Talk*, utilizados para escrever e receber, imediatamente, breves instruções e esclarecimentos sobre o andamento dos trabalhos; os *Softphones* ou VoIP, como o *Skype*, *Google Talk*, *Yahoo Messenger*, *Windows Live Call* e o *Wengo*, que são ferramentas para se realizar chamadas gratuitamente de um computador para outro, de qualquer lugar do mundo, permitindo ainda compartilhamento de arquivos e videofonia; e os sites de

Webconferência, como o *WebEx*, o *Office Live Meeting*, o *Raindance* e o *Genesys*, que possibilitam ao trabalhador fazer reuniões virtuais em tempo real, podendo compartilhar aplicativos, documentos, navegadores de internet, bate-papos, mensagens instantâneas e, até mesmo, apresentar e editar documentos *on-line*, como o *Power Point* (KIOSKEA, 2014).

Surgidos mais recentemente, mas de grande utilização mundial, o aplicativo *Whatsapp Messenger* e a rede social *Facebook*, apesar de criados sem finalidades laborais, têm-se mostrado ferramentas de grande valia para os trabalhadores, pela velocidade de transmissão de dados e informações que possuem. O *Whatsapp Messenger* é um aplicativo de mensagens multiplataforma, compatível com a maioria dos smartphones, dentre eles *IPhone*, *Blackberry*, *Windows Phone*, *Android* e *Nokia*, que permite a troca de mensagens pelo celular gratuitamente. O *Facebook* foi criado com a finalidade de se estabelecer a troca de informações entre estudantes de Harvard. Atualmente, é considerada a rede social mais utilizada por usuários do mundo todo, ganhando espaço significativo no mercado de trabalho nos mais diferentes setores (CABRAL, 2012).

130

Em relação às ferramentas eletrônicas, as principais, de acordo com Chao (2012), são os *tablets*, dispositivos pessoais em formato de prancheta, usados para acesso à internet, organização pessoal, visualização de fotos e vídeos, leitura de livros, jornais e revistas, entre outras funções; os *smartphones*, que se traduzem, literalmente, por telefones inteligentes, e que se tratam de telefones móveis com funcionalidades avançadas, dentre as quais “a capacidade de conexão com redes de dados para acesso à internet, a sincronização dos dados do organizador com um computador pessoal, e uma agenda de contatos [...]”; e os *laptops*, que são computadores portáteis, os quais podem ser transportados pelo trabalhador a qualquer local necessário para a execução de suas atividades.

Os avanços tecnológicos surgem para suprir determinadas necessidades e, como efeito, trazem mudanças no comportamento das pessoas. Hodiernamente, é inimaginável uma empresa sem equipamentos eletrônicos ou digitais, os quais se tornam imprescindíveis no alcance de melhores resultados, visto que, quando utilizados de maneira consciente, permitem maior produtividade dos colaboradores, agilidade no compartilhamento de informações, e consequente aumento nos lucros.

Inobstante, muitos profissionais optarem pelo uso nocivo das ferramentas de que dispõem, em vez de usufruir dos benefícios e facilidades trazidas por esses recursos.

Assim, alguns trabalhadores, ao mesmo tempo em que têm acesso a ferramentas informatizadas, criadas com o intuito de facilitar e agilizar suas atividades laborais, tornam-se também atores de condutas inadequadas, ou vítimas vulneráveis aos abusos praticados intermediados por esses mecanismos de trabalho.

Entre essas práticas está o assédio moral virtual, assim denominado por ser praticado via meios eletrônicos e digitais. Ressalte-se que no modo como se opera o assédio moral virtual, seja ele o teleassédio moral ou o assédio moral eletrônico, não há qualquer distinção, podendo ocorrer de maneira similar em ambos os cenários. O que distingue as duas modalidades é o ambiente no qual se concretiza.

Antecedendo abordagem específica sobre o assédio moral na modalidade virtual, insere-se o leitor no contexto do assédio moral, no intuito de facilitar sua compreensão acerca dessa prática, bastante corriqueira no ambiente laboral. É crucial que se compreenda o que é o assédio moral, as causas que levam a sua ocorrência, bem como suas principais características.

6 O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Situações vexatórias, humilhantes e psicologicamente destruidoras no ambiente laboral são práticas bastante antigas, entretanto, há apenas algumas décadas o fenômeno foi definido como *assédio moral*. Os estudos pioneiros, na década de 80, foram da psiquiatra francesa Marie France Hirigoyen.

As abordagens contra uma vítima podem se iniciar por incontáveis razões, destacando-se dentre elas a não aceitação das habilidades que posicionam alguém de forma mais destacada na organização, o medo de perder ou deixar de conquistar uma posição hierarquicamente superior, uma antipatia imotivada, ou ainda, o abuso de poder (FREITAS, 2011). Diante dessa realidade, o meio ambiente do trabalho, seja ele físico ou digital, se torna um ambiente favorável ao

assédio moral e a todas as consequências que dele podem advir.

Os inúmeros autores e estudiosos que se interessam pelo tema têm apresentado definições diversas. Hirigoyen (2001, p. 17) conceitua esta espécie de medida de constrangimento no ambiente de trabalho como “[...] qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua *repetição* ou *sistematização*, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando o seu emprego ou degradando o clima de trabalho”.

Para que reste caracterizado o assédio moral, é imprescindível que um conjunto de elementos esteja presente, não se configurando a prática assim definida quando ocorrer em situações esporádicas ou isoladas. Nesse viés, Grebot (2007, p.21) sustenta que “o diagnóstico do assédio recai sobre critérios de repetição, frequência, duração e intencionalidade de práticas hostis. Desta forma, práticas hostis pontuais não levam necessariamente ao assédio, como por exemplo, um estado de cólera excepcional”.

132

O TRT da 12ª Região vem, igualmente, seguindo essa direção, conforme se depreende de recente julgado em Recurso Ordinário da 2ª Turma da Egrégia Corte:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ASSÉDIO MORAL. A configuração do assédio moral pressupõe, entre as hipóteses, a comprovada exposição prolongada e repetitiva do trabalhador a situações vexatórias e humilhantes, atentando contra o sentimento de honra e dignidade elementar da pessoa humana. (Publicado no TRTSC/DOE em 30-01-2014, pag. 18)

Assim, entre os critérios que devem estar presentes, para que o assédio moral se estabeleça, estão a repetição, a frequência, a duração e a intencionalidade, havendo controvérsia quanto ao último entre os estudiosos no assunto. Hirigoyen (1998, p. 53) posiciona-se nesse viés, afirmando:

Existe esta necessidade de intenção porque pode acontecer que haja somente um mal entendido por falta de comunicação ou de educação mesmo. Nestes casos, os “assediadores” podem reconhecer seus erros, mudar de comportamento e pedir desculpas. Se eles fazem isso não se pode falar de assédio.

No que tange ao direcionamento, a prática de assédio moral deve

ser analisada sob duas perspectivas distintas: uma em relação a quem se destina, e outra, de quem se origina a atitude. Quanto ao agente do qual se origina, Lazzari e Sartori (2009, p. 288-291) ensinam que o assédio moral classifica-se em *vertical* (descendente e ascendente), *horizontal* ou *misto*. Quanto a quem se destina, o assédio moral será individual se a conduta se dirigir contra uma única vítima e coletivo se contra um grupo de trabalhadores.

Os efeitos da inserção constante em um ambiente no qual o trabalhador não se sente recepcionado e acolhido, mas do qual não consegue se desvencilhar, na maioria das vezes por razões econômicas, são inumeráveis. Alkimin (2007, p. 85) declara que “o assédio gera grande tensão psicológica, angústia, medo, sentimento de culpa, desarmoniza as emoções e provoca danos à saúde física e mental, constituindo-se em fator de risco à saúde nas empresas”.

A vítima de assédio moral fica exposta a reiterados atos abusivos que não apenas denigrem seus direitos de personalidade, trazendo consequências muitas vezes irreversíveis para sua integridade física e psíquica, como também violam a sua dignidade como pessoa humana, interferindo na sua autoestima e produtividade, visto que o ambiente de trabalho se torna tenso e hostil, permeado de pressão psicológica, carreando prejuízos de todas as ordens para a vítima (LAZZARI & SARTORI, 2009, p. 291), uma vez que as consequências não se restringem ao contexto laboral, mas se irradiam a outros campos, como o pessoal, o familiar, o social e o econômico.

7 A PRÁTICA DO TELEASSÉDIO MORAL E DO ASSÉDIO MORAL ELETRÔNICO

Consoante previamente abordado há duas modalidades distintas de assédio moral virtual, quais sejam, o teleassédio moral e o assédio moral eletrônico, ambos ocorridos em espaço cibernético. Pode-se tratar o assédio moral virtual como gênero ao qual pertencem as duas espécies, que se distinguem pelo ambiente em que ocorrem, e não pelo modo como são praticadas.

As agressões morais virtuais podem se propagar de diversas

maneiras e por meio de diferentes instrumentos, como redes sociais, e-mails coletivos, dispositivos grupais de mensagens instantâneas e até mesmo por meio da realização de vídeo conferências. As principais ferramentas digitais utilizadas para este fim são o *facebook*, o *whatsapp*, o *youtube* e os e-mails corporativos, enquanto os meios eletrônicos são os *smartphones* e computadores. O constrangimento pode ser dirigido a uma única vítima, ou a toda uma equipe ou setor (NASCIMENTO, 2011).

De acordo com artigo publicado na Revista Época (2013), as ferramentas eletrônicas, na maior parte das vezes, funcionam como extensão das agressões pessoais. E conforme aduz Barreto (2000), “as vítimas acabam se sentindo um lixo e podem desenvolver problemas emocionais graves”.

Claro está que o limiar entre o público e o privado está se esmaecendo e muitos trabalhadores tornam-se alvos de seus superiores e colegas, que extrapolam os limites do ambiente laboral físico, ferindo-os por meio do ambiente virtual, com consequências ainda mais devastadoras pela repercussão que os danos podem trazer. Reforçando esse entendimento, ensina Farley (2013):

O assédio virtual causa mais estresse mental e diminui a satisfação com o trabalho do que o assédio tradicional. No assédio clássico, a pessoa termina o dia e vai embora. No virtual, o ato vai além do local físico de trabalho, e pode acontecer a qualquer momento.

É o que acontece quando as ofensas se disseminam por meio das redes sociais, como o *facebook* ou grupos do *whatsapp*. Diferentemente do que ocorre no assédio moral tradicional, que fica restrito ao espaço físico da empresa, no assédio moral virtual a vítima continua tendo seu perfil registrado, o que extrapola o horário de trabalho e podendo ser visto por dezenas ou centenas de pessoas que nem sequer fazem parte do seu departamento na empresa, ou mesmo, da organização. As ofensas e agressões psíquicas estão permanentemente atormentando o trabalhador vítima.

Por meio do *facebook*, o trabalhador pode ser rotulado por apelidos desagradáveis, relacionados a características pessoais, fofocas podem ser disseminadas, broncas desmedidas podem ser expostas, bem

como assuntos confidenciais podem ter repercussão a todo o quadro de pessoal da empresa, não ficando restrito apenas a quem interessaria saber ou ao setor que presenciou determinada atitude (GUIMARÃES, 2013).

Outra ferramenta em que o assédio moral virtual ganha espaço é o e-mail corporativo, por meio do qual o colaborador pode receber mensagens ofensivas, que podem rapidamente se espalhar pela caixa postal de outros colegas de trabalho. Foi o que vivenciou o gerente Marcelo da Silva Fraga, ex-funcionário da Sul América Seguros, de Porto Alegre, que, em 2013, recebeu R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) de indenização pelos danos morais sofridos em virtude de assédio moral virtual praticado por colegas de trabalho, via seu e-mail corporativo (ÉPOCA, 2013).

O assédio moral virtual via e-mail pode incluir também ameaças, comentários sexuais, rótulos pejorativos, discursos de ódio e inveja, que tornam a vítima alvo de ridicularização. Cabe ressaltar que, assim como acontece no assédio moral tradicional, a prática virtual envolve condutas repetidas e hostis, praticadas deliberadamente por um indivíduo ou grupo com a intenção de prejudicar outro.

Uma pesquisa feita pela Antivirus and Internet Security - AVG (2013), empresa mundial de segurança na internet, demonstrou que, dos 500 funcionários de pequenas, médias e grandes empresas brasileiras, um em cada três afirma já ter sofrido algum tipo de ataque ofensivo por e-mail, mensagem de texto ou por redes sociais, oriundos de chefes ou de colegas.

Colabora, com o desvelamento do tema, Virgens Filho (2012), ao aduzir:

[...] é possível, todavia, que o assédio moral seja produzido de modo impessoal, seja por mensagens eletrônicas degradantes da autoestima do empregado, cobranças abusivas de metas ou expedientes outros que dispensam a presença física do agressor no ambiente de trabalho da vítima.

No ano de 2012, ganhou destaque nacional o caso do programa “ilha sem papel”, julgado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região – Minas Gerais, em Recurso de Revista, em que a reclamada foi condenada pela prática de assédio moral virtual. Transcrevem-se trechos da decisão unânime, que explica com clareza do que se tratava o

programa:

O nome do dispositivo é “ilha sem papel”. Trata-se de programa de computador, criado pela empresa de comunicações reclamada, para possibilitar o controle diário da produtividade e cumprimento de metas de cada empregado, por parte do supervisor. Ao longo do dia, os trabalhadores vão recebendo mensagens na tela de seus computadores. Caso as metas estejam sendo cumpridas, recebem elogios. Caso contrário, em vez de expressões de louvor, os empregados recebem ofensas, sendo chamados de “perdedores da ilha”, “burros” e “incompetentes”, como aconteceu com a reclamante, por várias vezes.

E prossegue:

A reclamada abusou no exercício do seu poder diretivo, ao cobrar metas de forma vexatória e agressiva, praticando assédio moral. Essa conduta causou sofrimento, humilhação e enfraquecimento da integridade psicológica, não só à reclamante, mas, também, aos demais empregados. [...] O procedimento de cobrança de metas deve ser realizado sempre em harmonia com o princípio da dignidade da pessoa humana e sem ofensa à integridade psicológica do trabalhador, situação bastante diferente da que ficou demonstrada no processo.

No caso exposto, observa-se que houve submissão não apenas da trabalhadora reclamante, mas de todos os empregados, conforme sugere o acórdão. Houve prática abusiva e reiterada por parte da empregadora por meio de equipamentos eletrônicos e digitais, configurando o assédio moral virtual.

No caso em comento, a ferramenta utilizada foi um sistema de computador, mas outras ferramentas podem ser utilizadas em casos semelhantes, como mensagens via SMS, rastreamento ilícito de computadores, ou seja, sem o consentimento do trabalhador, ou o e-mail privado ou corporativo das vítimas. Incontáveis são as possibilidades que o assediador tem para atingir seu alvo, bastando apenas estar intencionado para o ataque.

Os danos sofridos pelo trabalhador têm intenso impacto que pode repercutir não apenas em sua vida profissional, mas em diferentes áreas, como pessoal, familiar, social e econômica, conforme abordado em capítulo anterior.

A empresa também pode restar bastante prejudicada se não tomar providências no sentido de coibir a incidência do assédio moral entre seus funcionários, almejando manter relacionamentos sustentáveis e fundamentados no respeito aos direitos sociais, de acordo com o que preconiza a Constituição Federal, no seu artigo 225 combinado com o artigo 200, inciso VIII.

Dentre as consequências que podem advir estão o absenteísmo do funcionário, em razão de problemas de saúde física ou psicológica que o façam perder a motivação para o trabalho; a queda na produtividade individual e no rendimento da equipe; o *turnover*, que implica a rotatividade de funcionários, podendo ocasionar a perda de bons profissionais; além dos prejuízos de ordem financeira, advindos de possíveis indenizações cobradas pelo trabalhador em ações judiciais, pelos danos morais sofridos como vítima de assédio moral.

8 CONCLUSÃO

O assédio moral virtual, tanto na modalidade de teleassédio moral quanto na de assédio moral eletrônico, é uma prática que não se pode negar apesar da sua contemporaneidade e, por essa razão, representa um desafio para profissionais de áreas distintas, dentre os quais os operadores do Direito.

Considera-se de extrema relevância a difusão do tema na seara jurídica, em especial para aqueles que se dedicam à área trabalhista, em virtude dos incontáveis efeitos danosos que é capaz de provocar na vida do indivíduo.

O desdobramento da pesquisa permitiu compreender que a violência psicológica no contexto laboral é prática que acompanha a evolução histórica do trabalho, apresentando características diferenciadas, consoante a conjuntura a que esteja inserida a cada época. Destarte, é coerente afirmar que o assédio moral em ambiente virtual é fenômeno recente, revestido de uma nova roupagem, a tecnológica, ladeada por ferramentas digitais, eletrônica e de comunicação.

A prática do assédio moral, seja ele tradicional ou virtual, é capaz de devastar a vida do trabalhador assediado, algumas vezes de

forma irreversível. Vale destacar que as consequências não se limitam à saúde da vítima, seja física ou mental, mas impactam também nos campos socioeconômico, familiar, e logicamente no profissional, visto que os aspectos negativos que o atingem, como falta de autoconfiança, desânimo, desmotivação e baixa autoestima, não ficam limitados ao ambiente em que ocorrem, mas irradiam para toda sua vida.

Independentemente do modo como se instale o assédio moral, seja ele praticado em ambiente físico ou virtual, preceda do próprio empregador ou de colaboradores que consigo ou para si trabalhem, em consonância com o Código Civil, o empregador tem a responsabilidade pela reparação dos danos causados, sem que haja necessidade de se comprovar a culpa na conduta.

O assédio moral, atualmente considerado um dos principais fatores de origem do *stress* profissional, tem recebido especial atenção em âmbito mundial, embora ainda haja necessidade de se difundir de forma mais intensa entre os trabalhadores.

Nesse viés, entende-se imperiosa e inadiável a edição de uma legislação específica, com o intuito não apenas de evidenciar essa prática perante a sociedade de um modo geral e, em especial a classe trabalhadora, mas, principalmente, para que possa ser combatido de forma mais eficaz pelos operadores do Direito.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. *Assédio moral na relação de emprego*. Curitiba: Juruá, 2007.

AVG. *Pesquisa digital*. Disponível em: <http://www.avgbrasil.com.br/home>. Acesso em: 15 mar. 2015.

BARREIRA, Wagner. *Era da informação: tudo ao mesmo tempo agora*. Superinteressante, set. 1994. Disponível em: <http://super.abril.com.br/tecnologia/era-informacao-tudo-ao-mesmo-tempo-agora-441027.shtml>. Acesso em: 14 mar. 2015.

BARROS, Alice Monteiro de. *Contratos e regulamentações especiais de trabalho: peculiaridades, aspectos controvertidos e tendências*. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Ltr, 2008.

BRAGA NUNES, André. *O assédio moral virtual: uma nova prática atinge o mercado de trabalho*. Disponível em: <http://brnunes.net/o-assedio-moral-virtual-no-mercado-de>

trabalho25678-mj2njn.pdf. Acesso em: 15 mar. 2015.

BARRETO, Margarida M.S. *Uma jornada de humilhações*. 2000. 235p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social), Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2000.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

_____. *Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 18 out. 2014.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 3ª Região*. AIRR 0001260-82.2011.5.03.0143. Disponível em: http://as1.trt3.jus.br/consulta/detalheProcesso1_0.htm?jsessionid=CABAA0E77E202147F8AEA24B74DACA4A.v.m-jb5-prd-b?conversationId=1412446. Acesso em: 15 mar. 2015.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 12ª Região*. RO 0002163-55.2012.5.12.0039, SECRETARIA DA 2A TURMA, TRT12, GILMAR CAVALIERI, publicado no TRTSC/DOE em 19/11/2013. Disponível em: <http://consultas.trt12.jus.br/SAP2/DocumentoListar.do?plocalConexao=sap2&ptipo=PDF&pidDoc=265617>. Acesso em: 28 fev. 2015.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 12ª Região*. RO 0004599-26.2012.5.12.0026, SECRETARIA DA 3A TURMA, TRT12, GRACIORICARDO BARBOZAPETRONE, publicado no TRTSC/DOE em 29/11/2013. Disponível em: <http://consultas.trt12.jus.br/SAP2/DocumentoListar.do?plocalConexao=sap2&ptipo=PDF&pidDoc=266369>. Acesso em: 28 fev. 2015.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 12ª Região*. RO 0000154-77.2013.5.12.0042, SECRETARIA DA 1A TURMA, TRT12, JORGE LUIZ VOLPATO, publicado no TRTSC/DOE em 27/01/2014. Disponível em: <http://consultas.trt12.jus.br/SAP2/DocumentoListar.do?plocalConexao=sap2&ptipo=PDF&pidDoc=268446>. Acesso em: 28 fev. 2015.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 12ª Região*. RO 0007613-54.2012.5.12.0014, SECRETARIA DA 2A TURMA, TRT12, MARI ELEDA MIGLIORINI, publicado no TRTSC/DOE em 21/02/2014. Disponível em: <http://consultas.trt12.jus.br/SAP2/DocumentoListar.do?plocalConexao=sap2&ptipo=PDF&pidDoc=270595>. Acesso em: 28 fev 2015.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 12ª Região*. RO 0001948-93.2012.5.12.0002, SECRETARIA DA 1A TURMA, TRT12, AGUEDA MARIA LAVORATO PEREIRA, publicado no TRTSC/DOE em 31/01/2014. Disponível em: <http://consultas.trt12.jus.br/SAP2/DocumentoListar.do?plocalConexao=sap2&ptipo=PDF&pidDoc=269207>. Acesso em: 27 fev. 2015.

_____. *Tribunal Regional do Trabalho – 12ª Região*. RO 0003101-22.2012.5.12.0016, SECRETARIA DA 2A TURMA, TRT12, LOURDES DREYER, publicado no TRTSC/DOE em 05/12/2013. Disponível em: <http://consultas.trt12.jus.br/SAP2/DocumentoListar.do?plocalConexao=sap2&ptipo=PDF&pidDoc=266250>. Acesso em: 28 fev. 2015.

CABRAL, Henrique de Oliveira. *Tecnologia digital e o mercado de trabalho*. Revista Olhar Digital, 26 jun. 2013. Disponível em: <http://olhardigital.uol.com.br/noticia/revista-de-tecnologia-113-anos-colo-ca-impres-sao-em-papel-em-segundo-plano-/30035>. Acesso em: 14 mar. 2015.

CALIL, Léa Elisa Silingowski. *Direito do trabalho digital: reflexos do uso da internet nas relações de trabalho*. 2011. Disponível em: http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9215&revista_caderno=25. Acesso em: 10 out. 2014.

CHAO, Maíra Lie. *Trabalho & água fresca*. Planeta. São Paulo: Três, 2012 (476): p. 21-24, mai. 2012.

DUARTE, Leonardo Gularte. *Têlêtrabalho: um novo modelo de trabalho*. 2008. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5352. Acesso em: 13 mar. 2015.

ESTRADA, Manuel Martín Pino. *O telertrabalho: breve análise jurídica*. São Paulo: 2011. CD ROM Juris Síntese nº 92 – nov./dez.; de 2011.

FARLEY, Sam. *Virtual Cyberbullying*. Escola de Negócios da Universidade de Sheffield. Reino Unido: Sheffield, 2012.

FINCATO, Denise Pires. *Têlêtrabalho: uma análise juslaboral*. São Paulo: 2011. CD ROM Juris Síntese nº 92 – NOV/DEZ de 2011.

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

_____. *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

GREBOT, Elisabeth. *Harcèlement au travail: identifier, prevenir, désarmorcer*. Paris: Eyrolles Editions d'Organisation, 2007.

GUERRA, Sidney Cesar S. *O direito à privacidade e à internet*. In: Silva Junior, Roberto Roland Rodrigues, Internet e Direito. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2001.

GUIMARÃES, Camila. *Estão falando mal de você no facebook*. Época. São Paulo: Globo, 2013 (106): p. 78, set. 2013.

HIRIGOYEN. *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*. Paris: La découverte et Syros, 1998.

_____. *Malaise dans le travail: Harcèlement moral: démêler le vrai du faux*. Paris: Syros, 2001. [Tradução brasileira: Mal-estar no trabalho. São Paulo: Bertrand Brasil, 2002.]

_____. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Trad. Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

_____. *Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano*. Traduzido por Maria Helena Kühner. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

JORGE NETO, Francisco Ferreira; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. *Direito do Trabalho*. 5. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

KIOSKEA.NET. *Ferramentas para o teletrabalho*. Ago 2014. Disponível em: <http://static.ccm2.net/pt.kioskea.net/faq/pdf/ferramentas-para-o-teletrabalho-14273-mj5njn.pdf>. Acesso em: 14 mar 2015.

LAZZARI, Sandra Neli; SARTORI, Tânia Inês. *Assédio moral nas relações de emprego no Direito do Trabalho Brasileiro*. In: AUGUSTIN, Sérgio (coord.). *Assédio moral e dano moral no trabalho*. Caxias do Sul/RS: Plenum, 2009.

MENDES, Carolina de Aguiar Teixeira. *Identificando o assédio moral no trabalho*. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 913, 2 jan. 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigo/7767>>. Acesso em: 11 mar. 2015.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. *Observações sobre os direitos morais do trabalhador e suas formas de configuração e violação*. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Curitiba, v.28, n.51, jul./dez.2002.

_____, Sônia Mascaro. *Assédio Moral*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

PINEL, Maria de Fátima de Lima. *Teletrabalho: o trabalho na era digital*. Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis. Rio de Janeiro: Faculdade de Administração e Finanças, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, 1998.

REVISTA ÉPOCA. *Estão falando mal de você no facebook*. São Paulo: Globo, 2013 (106): p. 76-83, set. 2013.

SILVA, Luiz de Pinho Pedreira. *O Teletrabalho*, Revista LTr, ano 2010. v. 64, n. 5, p. 583.

SILVA, Paulo Antonio Maia e. *O teletrabalho no direito do trabalho brasileiro*. Cognitione Juris, João Pessoa, Ano II, Número 6, dezembro 2012. Disponível em: <<http://www.cognitionejuris.com/artigos/06/08.html>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

SOBRATT – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividade. 2009. Disponível em: <http://www.sobratt.org.br/>. Acesso em: 14 mar. 2015.

VIRGENS FILHO, Jobel Amorim. *Assédio moral eletrônico e teleassédio moral: um novo desafio para os operadores do direito do trabalho*. Pub. dez. 2012. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/23225/assedio-moral-eletronico-e-teleassedio-moral-um-novo-desafio-para-os-operadores-do-direito-do-trabalho>. Acesso em: 15 mar. 2015.