

AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E O ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL VIRTUAL

Claiz Maria Pereira Gunça dos Santos¹

Sumário: 1. Introdução; 2. Assédio moral organizacional; 3. Elementos caracterizadores do assédio moral organizacional; 3.1 Abusividade e habitualidade da conduta; 3.2 Contexto organizacional ou gerencial; 3.3 Natureza coletiva do público alvo; 3.4 Finalidade institucional; 3.5 Ataque à dignidade e aos direitos fundamentais do trabalhador; 4. A tecnologia da informação e a nova organização do trabalho; 5. O assédio moral organizacional virtual. 6. Conclusões; Referências.

RESUMO

As inovações tecnológicas e informacionais transformaram a sociedade e a organização do trabalho. Por meio da robótica e da informática, tornou-se possível o aumento da produção e a melhoria da qualidade dos produtos e serviços. A nova organização laboral, todavia, conquanto tenha ampliado a produtividade, não melhorou necessariamente as condições de trabalho. Os trabalhadores submetidos a acelerados ritmos sofrem cada vez mais com o estresse, com o controle do método de trabalho, com o comprometimento das relações interpessoais e com a ausência de desconexão. Dessa forma, o presente artigo busca examinar as características e os contornos conceituais da nova modalidade assediadora que emerge do contexto de hiperconexão e informatização da organização do labor: o assédio moral organizacional virtual.

Palavras-chave: Inovações Tecnológicas; Organização do trabalho; Assédio moral virtual; Assédio moral organizacional virtual.

1. INTRODUÇÃO

A Constituição da República Federativa do Brasil, fundada na cidadania (art. 1º, II), na dignidade da pessoa humana (art. 1º, III) e na valorização social do labor (art. 1º, IV), consagra o direito fundamental ao trabalho como seu núcleo ético-jurídico (art. 6º e 7º) e pilar estruturante da ordem econômica (art. 170) e social (art. 193). Com efeito, tendo como base o primado do trabalho e da justiça social, a Constituição

¹ Mestrado em Direito Público pela Universidade Federal da Bahia. Especialização em Direito e Processo do Trabalho pela Universidade Federal da Bahia. Graduação em Direito, com Láurea Acadêmica, pela Universidade Federal da Bahia. Professora. Advogada.

Federal reconhece a centralidade do labor humano e a sua essencialidade na afirmação democrática.

O tratamento constitucional especial conferido ao direito do trabalho também pode ser vislumbrado na enumeração de diversos direitos fundamentais do art. 7º ao art. 11, bem como na concretização dos princípios da progressividade e da vedação ao retrocesso social, a partir da expressão “além de outros que visem à melhoria de sua condição social”, prevista no art. 7º, *caput*.

Nesse contexto, considerando a ampla proteção ao trabalho humano conferida pelo texto constitucional, os direitos fundamentais são plenamente aplicados às relações de trabalho. Destarte, podem ser identificados dois grupos: a) direitos fundamentais laborais específicos (indivíduo na condição de trabalhador); e b) direitos fundamentais laborais inespecíficos (indivíduo na condição de cidadão).

Além dos direitos fundamentais laborais específicos ou inespecíficos previstos no Título II da Constituição Federal, com base na cláusula de abertura material dos direitos e garantias fundamentais, consolidada no art. 5º, §2º, podem ser identificados direitos fundamentais aplicados às relações de trabalho em outras partes da Constituição, como, *v.g.*, o direito ao meio ambiente do trabalho saudável (art. 200, VIII, e art. 225).

Em semelhante sentido, com base no art. 5º, §2º, da Constituição Federal de 1988, também podem ser reconhecidos direitos fundamentais fora do texto constitucional. Nesse contexto, são reconhecidos e aplicados às relações laborais os direitos fundamentais implícitos e os direitos previstos em tratados internacionais sobre direitos humanos firmados pelo Estado brasileiro.

Assim, a título de exemplo, pode ser identificado como um direito fundamental implícito laboral o *direito à desconexão*, pois decorre do regime democrático e dos princípios fundamentais, estando diretamente vinculado à dignidade da pessoa humana e à valorização social do trabalho, além de possuir alicerce na limitação razoável da duração do trabalho, no direito à saúde e no direito ao lazer.

Diante da assimetria ou desequilíbrio das relações de labor, o empregador, em muitos casos, ao exercer os poderes diretivos extrapola os limites de razoabilidade, violando diversos direitos fundamentais do trabalhador, bem como a sua eficácia horizontal e diagonal. Necessitando do trabalho para seu sustento e de sua família, o

empregado nada pode fazer para impedir as condutas abusivas patronais. É nesse contexto que está inserido o assédio moral.

A disseminação da internet e o surgimento de aplicativos e plataformas digitais, no contexto de Quarta Revolução Industrial, acarreta o surgimento de formas atípicas de execução e fiscalização do labor, possibilitando o surgimento de uma nova modalidade assediadora: o assédio moral virtual.

Na medida em que o assédio moral virtual está inserido na política gerencial da empresa, atingindo todos os trabalhadores indistintamente, emerge o assédio moral organizacional virtual. Desse modo, o presente artigo objetiva examinar essa nova modalidade assediadora, identificando seus contornos conceituais e elementos caracterizadores.

2. ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL

O assédio moral laboral² ou interpessoal, conforme conceituação proposta por Rodolfo Pamplona Filho, Adriana Wyzkowski e Renato Barros consiste no “conjunto de condutas abusivas e intencionais, reiteradas e prolongadas no tempo, que visam a exclusão de um empregado específico, ou de um grupo determinado destes, do ambiente de trabalho por meio do ataque à sua dignidade, podendo ser comprometidos, em decorrência de seu caráter multiofensivo, outros direitos fundamentais, a saber: o direito à integridade física e moral, o direito à intimidade, o direito ao tratamento não discriminatório, dentre outros”.³

² Em breves linhas, convém destacar que o assédio moral não se confunde com o assédio sexual, que constitui uma violência sexual no trabalho, apesar de também possuir uma dimensão psicológica. Nesse sentido, cumpre explicitar o conceito proposto por Rodolfo Pamplona Filho, nos seguintes termos: “assédio sexual é toda conduta de natureza sexual não desejada que, embora repelida pelo destinatário, é continuamente reiterada, cerceando-lhe a liberdade sexual” (PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **O assédio sexual na relação de emprego**. São Paulo: LTr, 2011, p. 35). Ademais, segundo Rodolfo Pamplona Filho, podem ser identificadas duas espécies de assédio sexual: a) o assédio sexual por chantagem, no qual o assediador utiliza de sua autoridade para exercer poder sobre o assediado, exigindo favores sexuais; e b) o assédio sexual por intimidação ou assédio sexual ambiental, constituído por incitações sexuais inoportunas, verbais ou físicas, com o intuito de prejudicar a atuação de uma pessoa ou criar uma situação ofensiva, hostil e abusiva no meio ambiente de trabalho (PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Assédio sexual: questões conceituais. In: FERREIRA, Januário Justino (Coord.). **Saúde mental no trabalho**: coletânea do fórum de saúde e segurança no trabalho do Estado de Goiás. Goiânia: Cir Gráfica, 2013, p. 377).

³ PAMPLONA FILHO, Rodolfo; WYZKOWSKI, Adriana; BARROS, Renato da Costa Lino de Goes. **Assédio moral laboral e direito fundamentais**. São Paulo: LTr, 2016.

Lis Soboll e Roberto Heloani, por seu turno, entendem por assédio moral “uma situação extrema de agressividade no trabalho, marcada por comportamentos ou omissões, repetitivos e duradouros. Tem como propósito destruir, prejudicar, anular ou excluir e é direcionado a alvos escolhidos (uma ou mais pessoas em especial). Caracteriza-se por sua natureza agressiva, processual, pessoal e mal-intencionada”.⁴

Nesse sentido, a partir das contribuições doutrinárias e acadêmicas, pode-se conceituar o assédio moral laboral como: *a tortura psicológica perpetrada por um conjunto de ações ou omissões, abusivas e intencionais, praticadas por meio de palavras, gestos e atitudes, de forma reiterada e prolongada, que atingem a dignidade, a integridade física e mental, além de outros direitos fundamentais do trabalhador, comprometendo o exercício do labor e, até mesmo, a convivência social e familiar.*

O desenvolvimento da tecnologia da informação transformou as relações sociais e também o modo de execução do labor. A nova organização do trabalho, balizada pelo desenvolvimento tecnológico e informacional, todavia, conquanto tenha ampliado a produtividade, não melhorou, em muitas situações, as condições laborais.

Os trabalhadores, submetidos a acelerados ritmos de produção, sofrem cada vez mais com o estresse, com as exigências de metas abusivas, com o controle do modo, forma e método de trabalho e com o comprometimento das relações interpessoais. Pressão para atingir metas, sobrecarga e ritmo excessivo de trabalho, segregação dos funcionários, sistema de premiações, divisão de tarefas, estratégias de controle e extrapolação da jornada de trabalho são alguns traços característicos dessa nova organização do trabalho. É nesse contexto que emerge o assédio moral organizacional.

⁴ SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p. 21.

O assédio moral organizacional, também denominado de assédio moral institucional⁵ ou *straining*⁶, caracteriza-se como uma modalidade de assédio moral relacionada aos métodos de gestão de determinada organização laboral, que, em busca da elevação dos índices de produtividade e lucro, viola os direitos fundamentais de diversos trabalhadores.

Conforme conceito proposto por Adriane Reis de Araújo, configura o assédio moral organizacional:

O conjunto de condutas abusivas, de qualquer natureza, exercido de forma sistemática durante certo tempo, em decorrência de uma relação de trabalho, e que resulte no vexame, humilhação ou constrangimento de uma ou mais vítimas com a finalidade de se obter o engajamento subjetivo de todo o grupo às políticas e metas da administração, por meio da ofensa a seus direitos fundamentais, podendo resultar em danos morais, físicos e psíquicos.⁷

Desse modo, segundo a autora, o assédio moral organizacional funciona como um instrumento de gestão e de normatização da conduta dos trabalhadores, possibilitando o engajamento e controle de todo o pessoal, a fim de implementar o ritmo e a qualidade da produção, sem que qualquer reivindicação das condições de trabalho seja intentada.⁸

Lis Soboll e Thereza Gosdal conceituam o assédio moral organizacional como:

Um conjunto sistemático de práticas reiteradas, inseridas nas estratégias e métodos de gestão, por meio de pressões, humilhações e constrangimentos,

⁵ Para configuração do assédio moral institucional, segundo Adriana Calvo, são necessários os seguintes requisitos: 1) ofensa ao direito fundamental à saúde no ambiente de trabalho; 2) atos inseridos dentro da política institucional da empresa, por meio de diversos modelos de gestão, como administração por estresse, administração por injúria, *bossing*, *straining*, dentro outros; 3) presença do caráter despersonalizado do assédio, tendo em vista que os atos são dirigidos à coletividade dos trabalhadores de um setor da empresa ou de toda a empresa; 4) o agressor é a empresa, que se utiliza de uma política de gestão desumana para atingir objetivos, em geral de fins econômicos. (CALVO, Adriana. **O direito fundamental à saúde mental no ambiente de trabalho: o combate ao assédio moral institucional - visão dos tribunais trabalhistas**. São Paulo: LTr, 2014, p. 78-79).

⁶ O termo *strain* significa puxar, esticar, tensionar. Nas relações de trabalho, o vocábulo *straining*, consoante estudos de Harald Ege, consiste na situação de estresse forçado, na qual a vítima é um grupo de trabalhadores de um determinado setor ou repartição, que é obrigado a trabalhar sob grave pressão psicológica e ameaça iminente de sofrer castigos humilhantes. Desse modo, no *straining*, todo o grupo indistintamente é pressionado para aumentar produtividade, atingir metas, bater recordes nas vendas, sob pena de ser acusado de desinteressado, sofrer punições ou, até mesmo, perder o emprego. Trata-se, dessa forma, como bem preleciona Adriana Calvo, de um método de gestão por estresse ou injúria, que pode ser utilizado para a prática do assédio moral organizacional, mas não correspondendo ao assédio em si (CALVO, Adriana. **O direito fundamental à saúde mental no ambiente de trabalho: o combate ao assédio moral institucional - visão dos tribunais trabalhistas**. São Paulo: LTr, 2014, p. 74-76).

⁷ ARAÚJO, Adriane Reis de. **O assédio moral organizacional**. São Paulo: LTr, 2012, p. 76.

⁸ *Ibid.*, p. 78.

para que sejam alcançados determinados objetivos empresariais ou institucionais, relativos ao controle do trabalhador (aqui incluído o corpo, o comportamento e o tempo de trabalho), ou ao custo do trabalho, ou ao aumento de produtividade e resultados, ou à exclusão ou prejuízo de indivíduos ou grupos com fundamentos discriminatórios.⁹

O assédio organizacional, consoante lição de Lis Soboll, corresponde a um processo no qual a violência está inserida nos aparatos, nas estruturas e nas políticas organizacionais ou gerenciais da empresa, políticas estas que são abusivas e inadequadas e que possuem o propósito de exercer o gerenciamento do trabalho e do grupo, visando produtividade e controle organizacional.¹⁰

Nesse sentido, com base nas definições acima apresentadas, formula-se a seguinte proposta de conceituação: *o assédio moral organizacional consiste na tortura psicológica perpetrada por um conjunto de condutas abusivas e reiteradas, que estão inseridas na política gerencial da empresa, dirigidas a todos os trabalhadores indistintamente ou a um determinado setor ou perfil de trabalhadores, cuja finalidade é exercer o controle sobre a coletividade e garantir o alcance dos objetivos institucionais, que atinge a dignidade, a integridade física e mental, além de outros direitos fundamentais do trabalhador.*

3. ELEMENTOS CARACTERIZADORES DO ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL

A partir do conceito proposto são extraídos seis elementos caracterizadores do assédio moral organizacional, a saber: abusividade da conduta, habitualidade, contexto organizacional ou gerencial, natureza coletiva do público alvo, finalidade institucional e ataque à dignidade e aos direitos fundamentais do trabalhador.

⁹ GOSDAL, Thereza Cristina; SOBOLL, Lis Andrea Pereira, et al. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: Ltr, 2009, p. 37.

¹⁰ SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p. 21.

3.1. ABUSIVIDADE E HABITUALIDADE DA CONDUTA

O assédio moral organizacional é executado por intermédio de um conjunto de ações ou omissões, hostis e perversas, praticadas por meio de gestos, palavras ou comportamentos, que extrapolam os limites do direito potestativo do empregador, atingindo a dignidade e os direitos fundamentais do trabalhador. A *abusividade* reside, assim, na extrapolação dos limites do poder diretivo patronal e na forma perversa e agressiva com que as condutas são praticadas.

No assédio moral organizacional, assim como no assédio moral interpessoal, os atos de hostilização provocam graves intimidações, humilhações e constrangimentos aos trabalhadores. A diferença está no contexto organizacional e gerencial em que essas condutas estão inseridas.

A título de exemplo, Lis Soboll e Thereza Gosdal identificam as seguintes práticas abusivas: a) cumprimento de metas exageradas; b) tempo de banheiro controlado; c) imposição e controle do que deve ser dito ao cliente; d) impossibilidade de apresentação de atestados médicos; e) desqualificação do trabalhador, do seu discurso e das suas ações; f) utilização de técnicas de humilhação e perseguição como estratégia para o estímulo de vendas, em especial através da ridicularização pública dos empregados ou equipes que vendem menos ou não alcançam as metas.¹¹ O controle do método de trabalho dos empregados e a ocultação de medidas ilícitas, como sonegação de direitos trabalhistas ou o uso da corrupção pela empresa, também constituem exemplos de atitudes organizacionalmente assediadoras.¹²

Ressalta-se que o mecanismo assediador mais peculiar do assédio moral organizacional consiste na imposição de metas exageradas ou, até mesmo, inatingíveis ao trabalhador e na consequente imposição de “prendas” diante do inadimplemento dessas metas.

¹¹ GOSDAL, Thereza Cristina; SOBOLL, Lis Andrea Pereira, et al. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: Ltr, 2009, p. 38.

¹² ARAÚJO, Adriane Reis de. O uso instrumental do assédio moral pelas organizações. In: SOBOLL, Lis Andréa Pereira (org.). **Violência psicológica no trabalho e assédio moral**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p. 89.

As metas podem ser individuais ou coletivas, podendo variar no tempo, em módulos diários, mensais ou semanais¹³. O estabelecimento de metas é uma estratégia legítima. Entretanto, a especificidade dessa estratégia, juntamente com o processo de definição de metas, as pressões para a produtividade e o sistema de punições e recompensas, torna essa exigência abusiva e favorece a prática de assédio moral.¹⁴

As metas de alta produtividade encontram-se geralmente atreladas ao sistema de premiação e punição, também conhecido como controle por *stick and carrots* (porrete e premiação), tendo em vista que aqueles que seguem a programação recebem premiações, na forma de bonificações e prêmios, por outro lado, aqueles que não observam os comandos são cortados ou punidos.¹⁵

O sistema da punição está pautado na ridicularização pública do trabalhador que não alcançou as metas estabelecidas, sendo, na maioria das vezes, desqualificado, por meio de gestos, palavras, gritos, olhares, advertências, suspensões ou utilização de fantasias. As prendas podem ser pagas das mais diversas formas, como, por exemplo, deixar um abacaxi sobre a mesa, como um “troféu”, durante um determinado período, forçar o trabalhador a vestir-se com fantasias e desfilar perante os demais colegas, ou, ainda, compelir o empregado a imitar animais.¹⁶

Com efeito, o sistema da premiação, principalmente através da classificação em *ranking*, enaltece o operador que cumpriu as metas, estimulando uma forte competitividade, além de tornar o ambiente de trabalho hostil e individualista. A publicização do desempenho dos operadores, como bem observa Odete Reis, através da divulgação dos nomes dos “destaques do mês” estampados pelos corredores das empresas ou da colocação de balões nos postos de trabalho daqueles que obtiveram

¹³ ARAUJO, Adriane Reis de. O resgate da cidadania na empresa: reflexões sobre o sistema de metas e assédio moral. In: FARAH, Bruno Leal. **Assédio moral e organizacional: novas modulações do sofrimento psíquico nas empresas contemporâneas**. São Paulo: LTr, 2016, p. 38.

¹⁴ SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p. 94.

¹⁵ SUPIOT, Alain. **Homo Juridicus. Essai sur la fonction anthropologique du droit**. Paris: Seuil, 2005, p. 339.

¹⁶ GOSDAL, Thereza Cristina; SOBOLL, Lis Andrea Pereira, et al. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: LTr, 2009, p. 38.

melhores índices de produtividade, são formas comumente utilizadas pelo sistema de premiações.¹⁷

Em que pese a imposição de metas e o cumprimento de prendas seja a conduta mais característica do assédio moral organizacional, as mais variadas condutas podem ser manejadas, especialmente quando se objetiva reduzir os custos da empresa e forçar o desligamento de trabalhadores.

Com efeito, também constituem ações e omissões organizacionalmente assediadoras, segundo divisão de Marie-France Hirigoyen, a deterioração proposital das condições de trabalho; o isolamento e recusa de comunicação; os atentados contra a dignidade, por intermédio de frases ofensivas, zombarias, chacotas, insinuações desqualificativas ou críticas injuriosas; e a violência verbal, física ou sexual.¹⁸ São, ainda, condutas assediadoras, de acordo com a divisão de Heinz Leymann, os ataques sobre a possibilidade de comunicação adequada; sobre a possibilidade de manutenção de contatos sociais; sobre a possibilidade de manutenção da reputação social; sobre a situação de trabalho; e sobre a saúde física dos trabalhadores.¹⁹

Nesse sentido, no assédio moral organizacional, as condutas hostis e perversas também desqualificam, destroem a autoestima, humilham, constrangem e, inclusive, nos casos de recusa de comunicação, isolam o trabalhador.

Além da abusividade da conduta, para que o assédio moral organizacional seja configurado, faz-se necessária a *habitualidade*, ou seja, a reiteração e prolongamento no tempo dos atos assediadores. A violência psicológica organizacional deve ser, portanto, regular, sistemática e perdurar no tempo.

3.2 CONTEXTO ORGANIZACIONAL OU GERENCIAL

Outro elemento caracterizador do assédio moral organizacional consiste no *contexto institucional ou geracional* em que as atitudes assediadoras estão inseridas.

¹⁷ REIS, Odete Cristina Pereira. A atividade de teleatendimento dez nos após a regulamentação do ministério do trabalho para o setor (anexo II da norma regulamentadora 17). In: FILGUEIRAS, Vitor Araújo. **Saúde e segurança do trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017, p. 392.

¹⁸ HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002, p. 107-111.

¹⁹ LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. **European journal of work and organizational psychology**, 1996, 165-184, p. 170.

Assim, para que as condutas abusivas, repetitivas e prolongadas configurem assédio moral organizacional, e não assédio moral interpessoal, figura-se imprescindível que tais práticas estejam inseridas nas estratégias e métodos de gestão, ou seja, na política institucional da empresa. As ações ou omissões organizacionalmente assediadoras se estruturam, nesse diapasão, a partir das estratégias de gestão, dos aparatos e políticas gerenciais da empresa e da divisão do trabalho, tendo em vista que o assédio organizacional depende essencialmente de como o trabalho está organizado.

Nesse cerne, o assédio moral organizacional, também denominado de assédio moral institucional, via de regra, é vertical descendente, pois os assediadores são os superiores hierárquicos, os prepostos ou os gestores da empresa, que, pautando-se nos ditames e métodos de controle e gestão, perpetram as referidas abusividades. A empresa, por sua vez, participa de forma ativa do assédio moral, promovendo e estimulando as práticas assediadoras.

Como bem observa Lis Soboll, existem pessoas mal-intencionadas que se aproveitam dos espaços na estrutura e nas políticas organizacionais para praticar ações perversas. No entanto, não se pode pressupor que os gestores agressores “trabalham sozinhos”, uma vez que a violência se encontra inserida nas políticas organizacionais e gerenciais da empresa.²⁰

Conquanto impere no assédio moral organizacional a tipologia vertical descendente, não se pode deixar de observar que essa modalidade de assédio também pode se apresentar sob a tipologia horizontal e, inclusive, vertical ascendente. Isso pode ocorrer, como assevera Adriane Reis, quando alguns trabalhadores, diante de equipes que possuam alguns membros com baixa produtividade, pressionem estes a sair do grupo ou a atingir elevados níveis de produção. Como o grupo é levado a se colocar como empreendedor, em especial diante das políticas e métodos empresariais, pode ser praticado assédio moral horizontal. O mesmo ocorre quando a empresa estimula os subordinados a pressionar os chefes imediatos, para que estes demonstrem liderança e atinjam as metas estipuladas pela administração da empresa.²¹

²⁰ SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p. 87.

²¹ ARAÚJO, Adriane Reis de. **O assédio moral organizacional**. São Paulo: LTr, 2012, p. 85.

Dessa forma, infere-se que, no assédio moral organizacional, as condutas abusivas estão inseridas no contexto estrutural da empresa, encontrando-se precisamente insculpidas na sua política institucional, haja vista que as práticas assediadoras são ínsitas aos seus próprios métodos de gestão.

3.3. NATUREZA COLETIVA DO PÚBLICO ALVO

O assédio moral organizacional é um assédio moral coletivo *lato sensu*, pois atinge os trabalhadores na perspectiva individual homogênea, coletiva e difusa. Isso porque, para a consecução dos objetivos e políticas institucionais, toda a coletividade de trabalhadores indistintamente deve ser atingida. Existe ainda a possibilidade, em alguns casos, diante de determinados objetivos empresariais, que determinados grupos ou setores sejam coletivamente assediados ou, ainda, trabalhadores que apresentem um determinado perfil.

Os direitos e interesses individuais homogêneos, conforme inteligência do Código de Defesa do Consumidor, são aqueles decorrentes de origem comum. Assim, quando o assédio moral é praticado a partir de métodos e políticas de gestão da empresa contra alguns trabalhadores, individualizados por suas características comuns, visualiza-se a *dimensão individual homogênea* do assédio moral organizacional.²² Em outras palavras, quando as condutas agressivas, estruturadas via política organizacional da empresa, são direcionadas para alvos determinados a partir de um perfil, como, por exemplo, as gestantes da empresa, os trabalhadores acidentados, os trabalhadores que a empresa deseja despedir, mas não quer arcar com os custos da dispensa sem justa causa, verifica-se a dimensão individual homogênea do assédio.²³

Os direitos coletivos são os direitos transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte

²² MUÇOUÇA, Renato de Almeida Oliveira. **Assédio moral coletivo nas relações de trabalho**. São Paulo: LTr, 2011, p. 191.

²³ SOBOLL, Lis Andrea Pereira; EBERLE, André Davi, et al. Situações distintas do assédio moral. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: LTr, 2009, p. 19.

contrária por uma relação jurídica base.²⁴ Assim, resta configurada a *dimensão coletiva em sentido estrito do assédio moral organizacional* no momento em que todos os trabalhadores de determinada empresa são agredidos indistintamente pelas condutas abusivas ligadas à política empresarial. O mesmo raciocínio vale para determinados grupos ou setores que passam a ser perseguidos pela gestão da empresa. Como exemplo, pode-se citar a imposição exagerada de metas para o setor responsável pelas vendas ou, caso todos os trabalhadores sejam vendedores, a imposição desarrazoada para todos eles indistintamente.

No que se refere à *dimensão difusa do assédio moral organizacional*, deve-se compreender além de todos os trabalhadores indiscriminadamente atingidos pelas condutas assediadoras, os seus amigos, vizinhos e familiares, cujos laços sociais, diante do assédio, restam seriamente comprometidos, assim como os trabalhadores que venham a ser admitidos futuramente pela empresa.

Nesse âmbito, no assédio moral institucional, o alvo das condutas assediadoras não são trabalhadores específicos, mas sim todos os trabalhadores indistintamente considerados ou um determinado setor ou perfil de trabalhadores.

3.4. FINALIDADE INSTITUCIONAL

Outro traço característico dessa modalidade assediadora diz respeito à sua *finalidade institucional*, haja vista que o objetivo central não é destruir a vítima, mas sim promover atitudes gerenciais abusivas oriundas de uma organização que estimula a competitividade e que está estruturada sobre uma dose significativa de perversidade, além de envolver exigências desmedidas, como o cumprimento de metas inatingíveis²⁵.

Outrossim, com base na ideia de que os fins justificam os meios, muitas empresas criam sistemas impessoais e perversos com a finalidade de atingir metas extremamente agressivas, acreditando que é válida qualquer estratégia em nome do

²⁴ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 19 abr. 2014.

²⁵ SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p. 23.

lucro e da eficiência, mesmo que viole direitos trabalhistas e a dignidade do trabalhador.²⁶

Podem ser apontadas como finalidades institucionais: a) aumento da produtividade; b) diminuição ou redução dos custos; c) controle dos empregados; d) exclusão de trabalhadores que a empresa não deseja manter em seus quadros, forçando pedidos de demissão e desoneração de verbas rescisórias; e) coibição da formação de demandas individuais e coletivas; f) controle do tempo e dos métodos de trabalho; entre outros.²⁷

Ademais, consoante lição de Lis Soboll, o objetivo do assédio organizacional não é atingir uma pessoa em especial, mas sim controlar todo o grupo indiscriminadamente, funcionando como uma técnica de aumento do envolvimento no trabalho e, em alguns casos, como um processo de “seleção natural dos menos resistentes ou – na linguagem organizacional – menos resilientes”.²⁸

Dessa forma, qualquer que seja a finalidade da instituição, não se pode aceitar que um discurso economicista, fundado no capitalismo e na globalização, possa acobertar práticas assediadoras, permeadas de hostilidade e perversão, que ferem a dignidade, a integridade e os direitos fundamentais do trabalhador.

3.5. ATAQUE À DIGNIDADE E AOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO TRABALHADOR

Por fim, outro componente essencial do assédio moral organizacional consiste na *agressão à dignidade da pessoa humana e à integridade física e mental do trabalhador*. Além disso, esse modalidade assediadora atinge, também, outros direitos fundamentais e sociais, entre os quais se destaca: o direito ao trabalho; o direito à imagem, vida privada, intimidade e honra; o direito ao meio ambiente de trabalho saudável e seguro; o direito à igualdade nas relações de emprego, direito este, inclusive, que impede a prática de atitudes discriminatórias; o direito à saúde; o direito

²⁶ LIMA FILHO, Francisco das Chagas. **O assédio moral nas relações laborais e a tutela da dignidade humana do trabalhador**. São Paulo: LTr, 2009, p. 66.

²⁷ GOSDAL, Thereza Cristina; SOBOLL, Lis Andrea Pereira, et al. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: Ltr, 2009, p. 37.

²⁸ *Ibid.*, p. 22.

ao lazer; o direito à liberdade de manifestação do pensamento; o direito à liberdade religiosa; e o direito à liberdade de associação profissional ou sindical.

O assédio organizacional, portanto, diante da gravidade e abusividade das condutas perpetradas, também possui caráter pluriofensivo, pois atinge diversos direitos fundamentais do trabalhador. Os discursos organizacionais, pautados nas necessidades econômicas do mercado, não podem legitimar quaisquer tipos de violências, entre as quais a violência psicológica consubstanciada no assédio moral, que atinge a saúde física e mental do trabalhador, comprometendo seu trabalho, sua convivência social e familiar e, até mesmo, sua vida.

4. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E A NOVA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O século XXI marca uma nova sociedade e uma nova organização do trabalho. O desenvolvimento da tecnologia da informação, a disseminação da internet e a criação de aplicativos e plataforma digitais, num contexto de Quarta Revolução Industrial²⁹, faz surgir um novo modelo de produção, cuja organização do trabalho, alicerçada no *crowdsourcing*³⁰, é controlada pela programação ou pelo algoritmo. O desenvolvimento tecnológico e informacional baliza, portanto, o surgimento de uma nova era.

Historicamente, conforme lição de Manuel Castells, a microeletrônica causou uma "revolução dentro da revolução", em especial com o advento do microprocessador em 1971.³¹ O aumento da capacidade dos *chips*, nos últimos vinte

²⁹ A Quarta Revolução Industrial, segundo Klaus Schwab, é caracterizada pela gama de novas tecnologias que estão fundindo os mundos físico, digital e biológico, impactando em todas as disciplinas, economias e indústrias, além de desafiar ideias sobre o que significa ser humano. (SCHWAB, Klaus. **The fourth industrial revolution**. Davos: World Economic Forum, 2016).

³⁰ O *crowdwork* ou *crowdsource* (trabalho em multidão) consiste no trabalho que é executado através de plataformas on-line que colocam em contato, por um tempo indefinido, um determinado número de organizações, empresas e indivíduos através da Internet, conectando clientes e trabalhadores em uma base global. (DE STEFANO, Valerio. **The rise of the “just-in-time workforce”**: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”. Janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf>. Acesso em 18 maio 2018).

³¹ Segundo Castells, “esse sistema tecnológico, em que estamos totalmente imersos na aurora do século XXI, surgiu nos anos 70. [...] O microcomputador foi inventado em 1975, e o primeiro produto comercial de sucesso, o Apple 11, foi introduzido em abril de 1977, por volta da mesma época em que a Microsoft começava a produzir sistemas operacionais para microcomputadores. A Xerox Alto, matriz de muitas tecnologias de software para os PCs dos anos 90, foi desenvolvida nos laboratórios PARC em Paio Alto, em 1973. O primeiro comutador eletrônico industrial apareceu em 1969, e o

anos do século XX, acelerou essa nova era da informatização, assim como os avanços das telecomunicações, da optoeletrônica (transmissão por fibra ótica e laser) e da tecnologia de transmissão por pacotes digitais.³² A criação e o desenvolvimento da internet consolidou esse progresso informacional. Esse novo paradigma tecnológico reestruturou o sistema capitalista em escala global, transformando as relações sociais e, inclusive, as relações de trabalho.

A evolução histórica do emprego foi dominada, nessa nova era, pela tendência desenfreada de aumentar a produtividade do trabalho humano. A mão de obra, fator decisivo da produção na economia informacional, vivencia um verdadeiro processo de globalização, sendo que a transformação tecnológica e administrativa do trabalho e das relações produtivas dentro e em torno da empresa é o principal instrumento por meio do qual o paradigma informacional afeta a sociedade em geral.³³

Contudo, em que pese o atual padrão de acumulação de capital tenha se caracterizado tanto pela introdução de novas tecnologias, como pela admissão de novas formas de organização e gestão do trabalho³⁴, observa-se que não houve necessariamente uma melhoria das condições laborais.

A intensificação do ritmo de trabalho, do crescimento da concorrência e dos métodos de gerenciamento feitos para estimular o individualismo constroem uma sociedade de aparência e de intolerância à fraqueza humana.³⁵ É nesse novo cenário paradigmático que se intensifica o assédio moral.

computador digital foi desenvolvido em meados dos anos 70 e distribuído no comércio em 1977. A fibra ótica foi produzida em escala industrial pela primeira vez pela Coming Glass, no início da década de 1970. Além disso, em meados da mesma década, a Sony começou a produzir videocassetes comercialmente, com base em descobertas da década de 1960 nos EUA e na Inglaterra, que nunca alcançaram produção em massa. E, finalmente, mas não menos importante, foi em 1969 que a ARPA (Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa Norte-americano) instalou uma nova e revolucionária rede eletrônica de comunicação que se desenvolveu durante os anos 70 e veio a se tornar a Internet". (CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura**. v.1. Tradução Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001, p. 92.)

³² CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura**. v.1. Tradução Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001, p. 79-81.

³³ Ibid., p. 170 e 265.

³⁴ SOUZA, Terezinha Martins dos Santos. Formas de gestão e acumulação flexível: o assédio moral. In: BARRETO, Margarida; NETTO, Nilson Berenchein; PEREIRA, Lourival Batista. **Do assédio moral à morte em si: significados do suicídio no trabalho**. 1. ed. São Paulo: Matsunaga, 2011, p. 101.

³⁵ GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho**. São Paulo: LTr, 2003, p. 73.

Marie-France Hirigoyen aponta como principais características da nova organização do trabalho o estresse, a má comunicação, a padronização e a falta de reconhecimento. Com relação ao estresse, pontua a autora que o excesso de trabalho não é o responsável pelo assédio moral, mas sim o ambiente de trabalho no qual não existem regras internas, nem para comportamentos nem para métodos, e o poder dos chefes não tem limites. Além disso, a evolução das novas tecnologias obriga os trabalhadores a se enquadrarem constante e rapidamente às inovações informacionais, levando “a uma robotização das pessoas”.³⁶

A título de exemplo, pode-se citar a organização do labor nas instituições bancárias e nas empresas de telemarketing, que, na nova era informacional, são marcadas pela pressão para atingir metas, sobrecarga e ritmo acelerado de trabalho, rigor excessivo na cobrança, humilhação dos que não atingem metas, sistema de premiações, alto grau de vigilância, hiperconexão e assédio moral organizacional virtual.

5. O ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL VIRTUAL

Com o desenvolvimento informacional e tecnológico, muitas empresas, em busca da elevação dos lucros, passam a exigir metas abusivas e ritmos acelerados de labor. Além das formas atípicas de execução do labor, no contexto de *crowdsourcing* e *gig-economy* (economia de bico), como o *crowdwork* (realização de tarefas em plataformas eletrônicas) e o trabalho *on-demand* (realização de atividades demandadas por um aplicativo gerenciado por uma empresa)³⁷, intensifica-se a utilização do teletrabalho³⁸ e organização do labor por programação ou algoritmos.

³⁶ HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002, p. 188-190.

³⁷ O teletrabalho, consoante definição de Rodrigues Pinto, consiste no labor executado à distância “mediante o uso da tecnologia da informação, sobretudo a telecomunicação e a informática, substitutivas da relação humana direta” (PINTO, José Augusto Rodrigues. **Tratado de direito material do trabalho**. São Paulo: LTr, 2007, p. 133).

A Lei nº. 13.467/2017, com o objetivo de regulamentar o trabalho realizado por intermédio da tecnologia da informação, incluiu o Capítulo II-A na CLT, disciplinando o teletrabalho nos arts. 75-A a 75-E, além de inserir o inciso III no art. 62 da Consolidação das Leis do Trabalho, que excluiu o regime de teletrabalho das regras sobre limitação da jornada. De acordo com o art. 75-B da CLT, o teletrabalho pode ser conceituado como “a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”.

³⁸ DE STEFANO, Valerio. **The rise of the “just-in-time workforce”**: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”. Janeiro, 2016. Disponível em:

Ademais, frequentemente são utilizados programas ou aplicativos para acompanhar a rotina de trabalho, cobrar resultados e fiscalizar a execução do labor, inclusive nas formas típicas ou tradicionais de trabalho, sendo que, em muitos casos, o empregador demanda o empregado em qualquer hora do dia, inclusive nos feriados ou repousos semanais, exercendo uma intromissão abusiva na vida privada do trabalhador. É nesse contexto que emerge a telepressão.

O termo *telepressão* tem origem no relatório sobre *Workplace Telepressure and Employee Recovery*, elaborado pelas pesquisadoras Larissa Barber e Alecia Santuzzi, do departamento de psicologia da *Northern Illinois University*. De acordo com as pesquisadoras, a telepressão consiste no envio de mensagens por meios tecnológicos acompanhadas de uma esmagadora urgência de resposta.³⁹

Nesse sentido, em decorrência da hiperconectividade das pessoas aos meios informatizados nas relações de labor, a telepressão corresponde à urgência com que os empregados têm de responder a *e-mails* e mensagens instantâneas de texto ou voz a clientes, colegas e supervisores.⁴⁰

Sendo assim, em virtude da cultura organizacional de constante conexão e disponibilidade, existe uma pressão por respostas imediatas, independentemente do dia, lugar e horário. É comum, portanto, que o trabalhador responda a *e-mails* de madrugada ou envie mensagens instantâneas ao supervisor fora do horário de trabalho. Quando essa cobrança por conexão permanente e respostas rápidas é acompanhada de condutas abusivas e hostis, inseridas na política gerencial da empresa, surge o assédio moral organizacional virtual.

<http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf>. Acesso em 18 maio 2019.

³⁹ “We conceptualize telepressure as a single construct defined by thinking about ICT messages accompanied by an overwhelming urge to respond”. BARBER, Larissa; SANTUZZI, Alecia. Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. **Journal of occupational health psychology**, 2014. Disponível em: < https://www.researchgate.net/publication/267753716_Please_Respond_ASAP_Workplace_Telepressure_and_Employee_Recovery>. Acesso em: 22 abr. 2019.

⁴⁰ MELO, Sandro Nahmias, RODRIGUES, Karen Rosendo de Almeida Leite. **Direito à desconexão do trabalho**: com análise crítica da reforma trabalhista (Lei n. 13.467/2017). São Paulo: LTr, 2018, p. 55

O *assédio moral virtual*, também denominado de assédio moral eletrônico, assédio moral digital, *cyberbullying*⁴¹ laboral, tecnoassédio e teleassédio moral, consiste no assédio moral praticado por meios telemáticos e informatizados.

Consoante definição de Talita Nunes, o teleassédio moral consiste na:

Conduta dirigida ao trabalhador, de forma velada ou não, porém reiterada, na qual a vítima fica exposta a situação vexatória e humilhante relativa ao trabalho ou a sua pessoa, em mensagem por escrito, áudio ou visual, direcionada individualmente ou em grupo, por meio de correio eletrônico pessoal ou corporativo, aplicativos de mensagens instantâneas ou reuniões virtuais por teleconferência, configurada ou não a intencionalidade do agente.⁴²

Geraldo Magela Melo conceitua o *cyberbullying* laboral como a prática de assédio moral em relação ao trabalhador ou ao empregador no ciberespaço, cuja “ocorrência mais expressiva tem sido nas plataformas de relacionamento, com postagens que almejam denegrir a imagem e a honra do ofendido”.⁴³ Em semelhante sentido, Marcelo Prata conceitua o *cyberbullying* como a prática de assédio moral feita por meio da comunicação eletrônica, sendo “*especialmente insidioso* haja vista que a tentativa de desmoralizar a vítima pode alcançar um público indefinido de pessoas”.⁴⁴

Para a consecução do presente estudo, será utilizada a nomenclatura *assédio moral virtual*. Desse modo, com base nas contribuições doutrinárias, o assédio moral virtual pode ser conceituado como *a tortura psicológica perpetrada por um conjunto de ações ou omissões, abusivas e reiteradas, praticadas por meios de comunicação escritos, orais e visuais, por intermédio de plataformas eletrônicas, aplicativos de mensagens instantâneas, correio eletrônico ou sistemas informatizados, que violam os direitos fundamentais do trabalhador.*

⁴¹ A definição legal de *cyberbullying* encontra-se no art. 2º, parágrafo único, da Lei nº. 13.185/2015, cujo texto assim dispõe: Há intimidação sistemática na rede mundial de computadores (*cyberbullying*), quando se usarem os instrumentos que lhe são próprios para depreciar, incitar a violência, adulterar fotos e dados pessoais com o intuito de criar meios de constrangimento psicossocial (BRASIL. Lei nº. 13.185, de 6 de NOVEMBRO de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13185.htm>. Acesso em: 22 abr. 2019).

⁴² NUNES, Talita Camila Gonçalves. **A precarização no teletrabalho: escravidão tecnológica e impactos na saúde física e mental do trabalhador**. Belo Horizonte: Editora RTM, 2018, p. 251.

⁴³ MELO, Geraldo Magela. **A reconfiguração do direito do trabalho a partir das redes sociais digitais**. São Paulo: LTr, 2018, p. 168.

⁴⁴ PRATA, Marcelo Rodrigues. **Assédio moral no trabalho sob novo enfoque: cyberbullying, “indústria do dano moral”, carga dinâmica da prova e o futuro CPC**. Curitiba: Juruá, 2014, p. 92-93.

Convém ressaltar que a Convenção sobre a Eliminação da Violência e do Assédio no Mundo do Trabalho, adotada na 108ª reunião da Conferência Internacional do Trabalho, em junho de 2019, reconhece o assédio praticado pelas tecnologias de informação e de comunicação.⁴⁵

Como bem sinaliza Talita Nunes, a blindagem fornecida pelos meios telemáticos potencializa a crueldade do assédio moral e reforça os comportamentos agressivos.⁴⁶ A título exemplificativo, a autora elenca algumas características do assédio moral virtual:

- Ausência de verdadeira autonomia do teletrabalhador; horário de trabalho (se flexível), local e ritmo de trabalho;
- Privar o teletrabalhador do acesso aos instrumentos telemáticos e informáticos necessários à realização do trabalho;
- Críticas injustas e exageradas;
- Acréscimo permanente de novas tarefas e/ou tarefas superiores a sua competência ou incompatíveis com sua saúde;
- Não permitir descansos e férias. Impedir a promoção;
- Enviar tarefas ou quaisquer *e-mails* em períodos de descanso e de férias;
- Isolamento do teletrabalhador nos grupos de correio eletrônico ou aplicativos de mensagens instantâneas;
- Envio de vídeos e/ou figuras e *emoji* de natureza depreciativa, injuriosa, violenta ou que ridicularizam o teletrabalhador sem a aceitação deste;
- Exclusão de reuniões e videoconferências que exigem a presença do trabalhador;
- Difusão de rumores relativos à origem, nacionalidade, vida privada, deficiência física, crença religiosa ou convicção política;
- Ameaças por escrito, áudio ou vídeo, de violência física;
- Invasão de dados do teletrabalhador – *e-mails*, mensagens em aplicativos e documentos em geral, de natureza pessoal ou laboral;
- Envio de vírus ou qualquer procedimento que danifique instrumentos eletrônicos, programas de computador ou aplicativos móveis;
- Desrespeito à condição de saúde do teletrabalhador e o não fornecimento de EPI's;
- Não envio de profissionais para averiguar as condições de trabalho no domicílio ou local de trabalho, para fins de comprovação de acidente de trabalho ou manutenção das ferramentas tecnológicas.⁴⁷

⁴⁵ Artigo 3º - “El presente Convenio se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo: d) en el marco de las comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo, incluidas las realizadas por medio de tecnologías de la información y de la comunicación”. (ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711244.pdf. Acesso em: 26 jun. 2019).

⁴⁶ NUNES, Talita Camila Gonçalves. **A precarização no teletrabalho**: escravidão tecnológica e impactos na saúde física e mental do trabalhador. Belo Horizonte: Editora RTM, 2018, p. 252.

⁴⁷ NUNES, Talita Camila Gonçalves. **A precarização no teletrabalho**: escravidão tecnológica e impactos na saúde física e mental do trabalhador. Belo Horizonte: Editora RTM, 2018, p. 252-253.

Além do assédio moral virtual interpessoal, quando dirigido a determinado trabalhador ou a trabalhadores específicos, também pode ser vislumbrado o assédio moral organizacional virtual, que, por estar inserido na política gerencial da empresa, atinge todos os trabalhadores indistintamente.

Nesse sentido, o *assédio moral organizacional virtual* consiste na *tortura psicológica perpetrada por um conjunto de condutas abusivas e reiteradas, praticadas por meios de comunicação escritos, orais e visuais, por intermédio de plataformas eletrônicas, aplicativos de mensagens instantâneas, correio eletrônico ou sistemas informatizados, que estão inseridas na política organizacional e gerencial da empresa, dirigidas a todos os trabalhadores indistintamente ou a um determinado setor ou perfil de trabalhadores, cuja finalidade é exercer o controle sobre a coletividade e garantir o alcance dos objetivos institucionais.*

A partir da conceituação proposta, observa-se que a principal diferença entre o assédio moral organizacional e o assédio moral organizacional virtual diz respeito forma digital ou eletrônica por meio da qual as condutas abusivas são praticadas. Desse modo, quando o assédio moral for praticado predominantemente por mecanismos telemáticos e informatizados de comunicação, restará configurada a modalidade virtual.

Presente em diversas organizações laborais, como instituições bancárias e empresas de teleatendimento, em especial por intermédio das plataformas eletrônicas que controlam, monitoram e fiscalizam o trabalhador, o assédio moral organizacional virtual torna-se ainda mais presente no teletrabalho.

Como exemplo de condutas abusivas praticadas de forma organizacional e telemática, pode-se citar a cobrança de metas desarrazoadas, geradas pelos próprios sistemas eletrônicos, cujo descumprimento acarreta punições ao trabalhador, inclusive com a exposição do seu “fracasso” perante supervisores e demais colegas de trabalho em *e-mails*, em grupos de aplicativos de mensagens instantâneas ou nos sistemas informatizados da própria empresa. A situação torna-se ainda mais hostil nos casos em que a exposição da “incompetência” do empregado nas redes sociais da empresa é acompanhada por palavras depreciativas e humilhantes.

Convém explicitar, nesse sentido, o caso *ilha sem papel*, julgado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. A empresa reclamada criou um dispositivo, por

meio de um programa de computador, denominado *ilha sem papel*, com a função de controlar diariamente a produtividade e o cumprimento das metas dos empregados.⁴⁸ Ao longo do dia, os trabalhadores recebiam mensagens na tela de seus computadores com elogios, caso cumprissem as metas, ou com ofensas, em caso de descumprimento, sendo chamados de "perdedores da ilha", "burros" e "incompetentes". Além disso, recebiam mensagens depreciativas, com ameaças de dispensa, por parte do supervisor. Com efeito, a décima primeira turma do TRT 3ª Região reconheceu o assédio moral, conforme ementa a seguir transcrita:

DANO MORAL. COBRANÇAS EXCESSIVAS POR METAS. FORMA PELA QUAL SÃO REALIZADAS AS COBRANÇAS. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. Demonstrada a efetiva ocorrência de tratamento humilhante à reclamante, pelas cobranças excessivas da empregadora em relação às metas estipuladas, condutas essas aptas à desestabilização emocional da empregada e ao enfraquecimento de sua integridade psicológica, bem como caracterizadoras do abuso no exercício do poder diretivo, transbordando para o campo da ilicitude, enseja a reparação à esfera moral da obreira, circunstâncias que restaram demonstradas na instrução probatória.⁴⁹

Em que pese não tenha sido utilizada a expressão *assédio moral virtual* ou *teleassédio moral*, observa-se, pela análise fática do caso e pelos fundamentos constantes do acórdão, a prática de *assédio moral organizacional virtual*, tendo em vista que os trabalhadores estavam submetidos a metas excessivas, inseridas na gestão da empresa, monitoradas pelo sistema computadorizado, sendo acompanhadas de mensagens constrangedoras e humilhantes.

Além das metas, as condutas abusivas assediadoras também podem estar presentes nos mecanismos informatizados de fiscalização do trabalhador, que objetivam controlar a jornada e o modo de execução das atividades. Entre os instrumentos de monitoramento, convém citar: câmeras instaladas nos computadores que transmitem em tempo real a imagem do empregado; programas que espelham a imagem do monitor ou captam os dados digitados pelo teclado; sistemas eletrônicos acessíveis por *login* e *logout*, com o monitoramento dos respectivos períodos ou das

⁴⁸ NUNES, Talita Camila Gonçalves. **A precarização no teletrabalho**: escravidão tecnológica e impactos na saúde física e mental do trabalhador. Belo Horizonte: Editora RTM, 2018, p. 252.

⁴⁹ BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Processo nº. 0001260-82.2011.5.03.0143. Relator: Desembargador Heriberto de Castro, 11ª Turma. DEJT 06.12.2012. Disponível em: <http://as1.trt3.jus.br/consulta/detalheProcesso1_0.htm?conversationId=14143761>. Acesso em: 24 abr. 2019.

atividades realizadas; exigência de envio imediato de cada tarefa realizada, seja por *e-mail*, aplicativo ou plataforma computadorizada, entre outros.

Destarte, se a utilização dos sistemas informatizados for feita de modo desarrazoado, submetendo o empregado a uma vigilância ostensiva, geralmente seguida por mensagens de cobrança ou de desqualificação, restará caracterizado o assédio moral organizacional virtual. A exigência de conexão permanente e respostas imediatas (telepressão), também ocasiona assédio moral virtual, haja vista a sujeição do trabalhador a uma constante pressão para realizar as atividades, independentemente do lugar, dia ou horário. O assédio moral organizacional virtual compromete o descanso, o lazer e o convívio familiar do trabalhador, violando sua dignidade e seu direito fundamental à desconexão.

6. CONCLUSÕES

Evidenciou-se, no presente artigo, que:

1. O assédio moral organizacional consiste na tortura psicológica perpetrada por um conjunto de condutas abusivas e reiteradas, que estão inseridas na política gerencial da empresa, dirigidas a todos os trabalhadores indistintamente ou a um determinado setor ou perfil de trabalhadores, cuja finalidade é exercer o controle sobre a coletividade e garantir o alcance dos objetivos institucionais, que atinge a dignidade, a integridade física e mental, além de outros direitos fundamentais do trabalhador.

2. Com o desenvolvimento informacional e tecnológico, muitas empresas, em busca da elevação dos lucros, passam a exigir metas abusivas e ritmos acelerados de labor. Frequentemente são utilizados programas ou aplicativos para acompanhar a rotina de trabalho, cobrar resultados e fiscalizar a execução do labor, sendo que, em muitos casos, o empregador demanda o empregado em qualquer hora do dia, inclusive nos feriados ou repousos semanais, exercendo uma intromissão abusiva na vida privada do trabalhador.

3. O assédio moral virtual pode ser conceituado como a tortura psicológica perpetrada por um conjunto de ações ou omissões, abusivas e reiteradas, praticadas por meios de comunicação escritos, orais e visuais, por intermédio de plataformas

eletrônicas, aplicativos de mensagens instantâneas, correio eletrônico ou sistemas informatizados, que violam os direitos fundamentais do trabalhador.

4. O assédio moral organizacional virtual consiste na tortura psicológica perpetrada por um conjunto de condutas abusivas e reiteradas, praticadas por meios de comunicação escritos, orais e visuais, por intermédio de plataformas eletrônicas, aplicativos de mensagens instantâneas, correio eletrônico ou sistemas informatizados, que estão inseridas na política organizacional e gerencial da empresa, dirigidas a todos os trabalhadores indistintamente ou a um determinado setor ou perfil de trabalhadores, cuja finalidade é exercer o controle sobre a coletividade e garantir o alcance dos objetivos institucionais.

5. A principal diferença entre o assédio moral organizacional e o assédio moral organizacional virtual diz respeito forma digital ou eletrônica por meio da qual as condutas abusivas são praticadas. Desse modo, quando o assédio moral for praticado predominantemente por mecanismos telemáticos e informatizados de comunicação, restará configurada a modalidade virtual.

6. Se a utilização dos sistemas informatizados for feita de modo desarrazoado, submetendo o empregado a uma vigilância ostensiva, geralmente seguida por mensagens de cobrança ou de desqualificação, restará caracterizado o assédio moral organizacional virtual. A exigência de conexão permanente e respostas imediatas (telepressão), também ocasiona assédio moral virtual, haja vista a sujeição do trabalhador a uma constante pressão para realizar as atividades, independentemente do lugar, dia ou horário. O assédio moral organizacional virtual compromete o descanso, o lazer e o convívio familiar do trabalhador, violando sua dignidade e seu direito fundamental à desconexão.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Adriane Reis de. **O assédio moral organizacional**. São Paulo: LTr, 2012.

ARAÚJO, Adriane Reis de. O resgate da cidadania na empresa: reflexões sobre o sistema de metas e assédio moral. In: FARAH, Bruno Leal. **Assédio moral e organizacional: novas modulações do sofrimento psíquico nas empresas contemporâneas**. São Paulo: LTr, 2016.

ARAÚJO, Adriane Reis de. O uso instrumental do assédio moral pelas organizações.

In: SOBOLL, Lis Andréa Pereira (org.). **Violência psicológica no trabalho e assédio moral**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

BARBER, Larissa; SANTUZZI, Alecia. Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. **Journal of occupational health psychology**, 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/267753716_Please_Respond_ASAP_Workplace_Telepressure_and_Employee_Recovery>. Acesso em: 22 abr. 2019.

BRASIL. Lei nº. 13.185, de 6 de NOVEMBRO de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13185.htm>. Acesso em: 22 abr. 2019).

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 19 abr. 2014.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Processo nº. 0001260-82.2011.5.03.0143. Relator: Desembargador Heriberto de Castro, 11ª Turma. DEJT 06.12.2012. Disponível em: <http://as1.trt3.jus.br/consulta/detalheProcesso1_0.htm?conversationId=14143761>. Acesso em: 24 abr. 2019.

CALVO, Adriana. **O direito fundamental à saúde mental no ambiente de trabalho: o combate ao assédio moral institucional - visão dos tribunais trabalhistas**. São Paulo: LTr, 2014.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura**. v.1. Tradução Roneide Venâncio Majer. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

DE STEFANO, Valerio. **The rise of the “just-in-time workforce”**: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig-economy”. Janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf>. Acesso em 18 maio 2019.

GOSDAL, Thereza Cristina; SOBOLL, Lis Andrea Pereira, et al. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: Ltr, 2009.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho**. São Paulo: LTr, 2003.
HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. **European journal of work and organizational psychology**, 1996.

LIMA FILHO, Francisco das Chagas. **O assédio moral nas relações laborais e a tutela da dignidade humana do trabalhador**. São Paulo: LTr, 2009.

MELO, Geraldo Magela. **A reconfiguração do direito do trabalho a partir das redes sociais digitais**. São Paulo: LTr, 2018.

MELO, Sandro Nahmias, RODRIGUES, Karen Rosendo de Almeida Leite. **Direito à desconexão do trabalho**: com análise crítica da reforma trabalhista (Lei n. 13.467/2017). São Paulo: LTr, 2018.

MUÇOUÇAH, Renato de Almeida Oliveira. **Assédio moral coletivo nas relações de trabalho**. São Paulo: LTr, 2011.

NUNES, Talita Camila Gonçalves. **A precarização no teletrabalho**: escravidão tecnológica e impactos na saúde física e mental do trabalhador. Belo Horizonte: Editora RTM, 2018.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711244.pdf. Acesso em: 26 jun. 2019

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Assédio sexual: questões conceituais. In: FERREIRA, Januário Justino (Coord.). **Saúde mental no trabalho**: coletânea do fórum de saúde e segurança no trabalho do Estado de Goiás. Goiânia: Cir Gráfica, 2013,

PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **O assédio sexual na relação de emprego**. São Paulo: LTr, 2011.

PAMPLONA FILHO, Rodolfo; WYZYKOWSKI, Adriana; BARROS, Renato da Costa Lino de Goes. **Assédio moral laboral e direito fundamentais**. São Paulo: LTr, 2016.

PINTO, José Augusto Rodrigues. **Tratado de direito material do trabalho**. São Paulo: LTr, 2007.

PRATA, Marcelo Rodrigues. **Assédio moral no trabalho sob novo enfoque**: cyberbullying, “indústria do dano moral”, carga dinâmica da prova e o futuro CPC. Curitiba: Juruá, 2014.

REIS, Odete Cristina Pereira. A atividade de teleatendimento dez nos após a regulamentação do ministério do trabalho para o setor (anexo II da norma regulamentadora 17). In: FILGUEIRAS, Vitor Araújo. **Saúde e segurança do trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

SCHWAB, Klaus. **The fourth industrial revolution**. Davos: World Economic Forum, 2016.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SOBOLL, Lis Andrea Pereira; EBERLE, André Davi, et al. Situações distintas do assédio moral. In: SOBOLL, Lis Andrea Pereira; GOSDAL, Thereza Cristina. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: LTr, 2009.

SOUZA, Terezainha Martins dos Santos. Formas de gestão e acumulação flexível: o assédio moral. In: BARRETO, Margarida; NETTO, Nilson Berenchtein; PEREIRA, Lourival Batista. **Do assédio moral à morte em si**: significados do suicídio no trabalho. 1. ed. São Paulo: Matsunaga, 2011.

SUPIOT, Alain. **Homo Juridicus. Essai sur la fonction anthropologique du droit**. Paris: Seuil, 2005.