

OUVIDORIA COMO CANAL DE DENÚNCIAS PARA DIVERSAS FORMAS DE ASSÉDIO MORAL

*Ana Alaíde Mendes Pinheiro

**Elisângela Diocléia Ojopi da Silva

***Marise Vila Nova de Moraes

****Karla Júlia Marcelino

RESUMO

Este trabalho busca apontar a Ouvidoria como mais um canal de comunicação do cidadão trabalhador contra assédio moral nas organizações sejam elas públicas ou privadas. Hoje existem muitos canais que o cidadão vítima do assédio moral no trabalho pode recorrer como: sindicato, associação, conselhos, comissões de fábrica ou denunciando em órgãos públicos no Ministério do Trabalho, Câmara Municipal e Assembléia Legislativa. Surge a Ouvidoria como mecanismo preventivo e inovador para enfrentamento dos diversos tipos de assédio moral. Para tanto, este estudo adotou como abordagem metodológica a pesquisa bibliográfica sobre assédio moral e suas consequências na vida do cidadão trabalhador e o papel da Ouvidoria nas organizações.

* Pós-Graduada em Ouvidoria pela Escola Superior de Relações Públicas – ESURP; graduada em licenciatura em Ciências Biológicas – UFPE; Servidora da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco. E-mail: ana.alaidem@gmail.com

** Pós-Graduada em Ouvidoria pela Escola Superior de Relações Públicas – ESURP; graduada em Relações Públicas pela Escola Superior de Relações Públicas – ESURP; Supervisora do Call Center Compesa. E-mail: eliojopi.dtm@gmail.com

*** Pós-Graduada em Ouvidoria pela Escola Superior de Relações Públicas – ESURP; graduada em Relações Públicas pela Escola Superior de Relações Públicas – ESURP. E-mail: marisemoraes@gmail.com

****Orientadora do artigo. Graduação em Serviço Social. Atualmente exerce o cargo de Ouvidora Geral do Estado em PE, é instrutora do Curso de Implantação e Gestão de Ouvidoria no IRH e Gestão de Ouvidoria da Pós-Graduação na ESURP. Tem pós-graduação em Gestão Governamental (Fundação Getúlio Vargas), Gestão Pública e Serviços Sociais (UFPE) e Intervenção Psicosocial à Família no Judiciário (UFPE). Mestranda do Curso de Psicologia Social e Organizacional do Instituto Superior de Línguas e Administração – UNISLA – Portugal. Consultora organizacional. E-mail: karlajuliam@bol.com.br

O artigo conclui enfatizando a premente necessidade de se adotar a Ouvidoria como canal alternativo e preventivo contra assédio moral nas organizações e ressalta a Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco com seu sistema de rede integrada com ouvidores e gestores alertando para os possíveis casos de assédio moral no seio dessas instituições.

ABSTRACT

This paper aims to identify the Ombudsman as a channel to the citizen's complaint against work harassment in public or private organizations. Today, there are many ways that the citizen victim of bullying at work can turn to, such as labor unions, association councils, factory committees or denouncing in public agencies in the Ministry of Labor, the City Council and the Legislative Assembly. Ombudsman, therefore, emerges as an innovative alternative for these types of complaint. This study adopted as methodological approach a bibliographic research on bullying in organizations and their consequences for the life of the citizen worker and the role of ombudsman in organizations. The present study concludes by emphasizing the urgent need to adopt the Ombudsman as a channel for complaint against bullying in organizations and highlights the Ombudsman of the State of Pernambuco, with its integrated network system using ombudsmen and managers to warn possible cases of bullying within these institutions.

KEYWORDS: Ombudsman. Bullying.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria. Assédio Moral.

INTRODUÇÃO

Ouvidoria é um espaço criado para uma ativa participação do cidadão, em busca dos seus direitos sociais. A Ouvidoria dentro das organizações tem o papel de um canal facilitador da comunicação entre o cidadão usuário dos serviços e a gestão, com a incumbência de viabilizar soluções, com celeridade responsável e ética.

O cidadão quando se dirige à uma Ouvidoria procura reclamar, sugerir, pedir informação, esclarecer dúvidas, elogiar ou simplesmente para trocar idéias em busca de seus direitos com emoção e ao mesmo tempo, resguardar a sua identificação com racionalidade, de forma a pesquisar os resultados satisfatórios e a melhoria da qualidade das organizações dos

serviços prestados.

O assédio moral se caracteriza pelo comportamento abusivo de um chefe ou superior que toma atitudes tendenciosas e discriminatórias contra um funcionário, o qual muitas vezes, por medo de perder o emprego, permanece em silêncio e sofre sozinho. Segundo estudos da Drª. Margarida Barreto, médica do trabalho e pesquisadora da PUC-SP (2002),

"O assédio é caracterizado por atos de intimidação e práticas de humilhar, rebaixar, intimidar o outro, no local de trabalho. São práticas que individualizam o problema em uma só pessoa, tratam aquele homem ou aquela mulher como incapaz, quando são resultantes de condições outras de trabalho."

O assédio moral é um problema que vem se agravando ao longo dos tempos. É uma violência contra o cidadão trabalhador e consequentemente à sua família e à sociedade. Por isso o assediado tem o direito de denunciar quem está lhe colocando em uma situação constrangedora. A dificuldade de denunciar casos de assédio moral nos instigou, então, a idéia de uma investigação de cunho bibliográfico sobre o tema, com o objetivo geral de identificar e atestar a Ouvidoria como um canal inovador dentro das organizações para receber denúncias de cidadãos trabalhadores vítima do assédio.

A revisão da literatura nos permitiu levantar diversos elementos teóricos relacionados ao assédio moral no trabalho, o papel da Ouvidoria nas organizações públicas e privadas, um breve histórico sobre Ouvidoria e destacar um estudo sobre a Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, formada por uma rede de ouvidores atuando sistematicamente dentro do Estado de Pernambuco.

O presente artigo almeja, ainda, colocar em evidência a Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco, que lança no ano de 2011 a sua Cartilha sobre Assédio Moral, onde esclarece os servidores e gestores públicos sobre as consequências das práticas de assédio moral, que podem estar ocorrendo dentro das suas instituições.

OUVIDORIA ONTEM E HOJE

Com a chegada dos portugueses no Brasil em 1500, tem início a história da Ouvidoria no nosso país. A expressão "Vá reclamar com o bispo", que até hoje é utilizada vem desde os

tempos do Vice-Reinado quando os bispos eram interlocutores junto ao trono. No começo, a função da justiça era desempenhada pelo Rei que, assessorado pelos colaboradores, já na época chamados de "Ouvidores", os quais resolviam as manifestações que surgiam no decorrer do dia na Colônia. Favorecidos inicialmente de pouquíssimo poder de decisão, tais colaboradores de "el-Rei" paulatinamente constituíram a "Casa de Justiça da Corte" que, depois de alguns anos, passou a se chamar "Casa de Suplicação", órgão judicial responsável pelo julgamento das apelações dos cidadãos nas causas criminais que envolvessem sentenças de morte.

A experiência de funcionamento das Ouvidorias nas prefeituras brasileiras corresponde, basicamente, ao ombudsman da Suécia, existente há quase dois séculos e encontrado também nos demais países escandinavos; na Itália, Nova Zelândia, Portugal, Alemanha e Israel, entre outros.

As primeiras notícias sobre a instituição do ombudsman nos países europeus chegaram ao Brasil no início do século XIX. É interessante citar que, um ano após a independência do Brasil, em 1823, um Deputado do Parlamento Imperial constituinte José de Souza Mello, representante da Província de Alagoas, apresentou um projeto de lei sugerindo a criação da "figura" do ombudsman nacional.

Entretanto, o segmento privado também sofre influências e em 1989 o jornal Folha de São Paulo designou o primeiro Ombudsman da imprensa brasileira e em 1990 com a promulgação do código de defesa do consumidor, o setor empresarial identificou no Ombudsman uma forma de prevenir conflitos.

Em novembro de 1991, no Estado do Ceará passou a existir a Ouvidoria no setor público, por meio do decreto 21.661 assinado pelo Governador do Estado, cujo objetivo era formar um elo direto de comunicação com a população, ouvir as manifestações e expandir estratégias para a melhoria dos serviços de saúde.

Hoje em dia, a função do Ouvidor está relacionada às tarefas de ouvir e encaminhar as manifestações do cidadão. As experiências dos Municípios e Estados que instalaram Ouvidorias têm comprovado a importância da aliança entre governantes e governados, para o fortalecimento de nossas Instituições democráticas.

“Atualmente ombudsman e ouvidor são dois nomes para a mesma pessoa: alguém que, estando inserido numa organização, atua como

representante dos usuários de bens e serviços fornecidos por essa organização. Um paladino dos interesses dos clientes dentro da organização – seja ela privada ou pública. Em geral, prefere-se o termo Ombudsman no meio empresarial e Ouvidor no serviço público, mas é aceitável o uso indistinto de ambos em qualquer situação”. (CENTURIÃO, 2003, p. 61).

Com base no trabalho apresentado pelas alunas, Amanda Pereira de Carvalho Cruz e Diana Coeli Paes de Moraes Belém – 2009, foi elaborado um quadro relatando de maneira sintetizada e atualizando os fatos históricos sobre Ouvidoria e Ombudsman nos séculos XIX, XX e XXI, destacando-se as atuações cronológicas da Ouvidoria no contexto histórico mundial brasileiro local, com ações atualizadas da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

O Estado de Pernambuco, através da sua Ouvidoria Geral, está construindo o seu papel no contexto histórico das Ouvidorias do Brasil.

FATOS HISTÓRICOS NO MUNDO

	Na Grécia havia os Euthynoi (Atenas) e os Efhorat (Escola), que eram os próprios cidadãos que exerciam vigilância sobre os funcionários públicos.
Antiguidade	A figura do Ombudsman foi lançada durante a dinastia Han, na China (202a.c), com a missão de representar o cidadão perante o Estado ou o poder instituído.
Século XIX 1713	O rei Carlos XII da Suécia instituiu o Supremo Representante do Povo, responsável pela supervisão do cumprimento das leis e das atividades exercidas pelos funcionários públicos.
1776	Com o fortalecimento do parlamento (Sueco) e sob a denominação de Chanceler de Justiça é que o instituto pode ser considerado o precedente do Ombudsman.
1809	A figura do Ombudsman surge na Suécia, após sua derrota na guerra contra Rússia (1.807), quando perdeu metade do seu território, a atual Finlândia.
Século XX 1917	Foi sugerido pelo jornalista Ben Bagdikian, em artigo em revista Esquire, um ombudsman para os jornais norte-americanos.
1919	Instituído o 2º Ombudsman no mundo, na Finlândia
1957	Depois dos países escandinavos, o primeiro país a adotar este instituto foi a República Federal da Alemanha.
1971	Quinze países instituíram a função do Ombudsman.
1980	Nessa década, com o fortalecimento da democracia participativa ocorrido na Europa e na América Latina, resultado da democratização de vários países, foram criadas as condições necessárias para a constituição do instituto do Ombudsman na Europa. Abrindo caminho para sua implantação na América Latina. Tobago e Trindade foi a 1ª iniciativa de implantação na América Latina.
1983	21 países haviam instalado o Ombudsman. Na Venezuela acontece o primeiro encontro “Ombudsman para La América Latina”

Século XXI 2003	Segundo a International Ombudsman Institute, 120 países (entre os 190 reconhecidos pela ONU) tinham Ombudsman.
--------------------	--

HISTÓRICO RESUMIDO SOBRE OUVIDORIA NO BRASIL

1538	A figura do Ombudsman/Ouvidor está presente no Brasil desde esse período quando Antonio de Oliveira foi nomeado o primeiro Ouvidor, acumulando o cargo de Ouvendor da Capitania de São Vicente com o de capitão-mor. Muitas eram as atribuições do ouvidor colonial, dentre as quais podemos destacar a de representante do donatário, compartilhando com este sua jurisdição nos assuntos civis e penais, com poder sobre escravos, gentios, peões cristãos e homens livres, tanto para condenar como para absolver (LACERDA, 2000, P. 13-14).
1548	Com a criação do Governo Geral, surge a figura do Ouvendor-Geral com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo o território colonizado.
1549	A figura do ouvidor é conhecida no Brasil desde o período colonial. Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvendor-Geral do Brasil, Pero Borges. Todavia, sua função era de representar a Administração da Justiça Real Portuguesa, atuando como o juiz em nome do rei.
1719	Rafael Pires Pardinho foi nomeado Ouvendor Geral para as Capitanias do Sul, estabelecido em São Paulo, e em suas andanças ele percebeu que era impossível ao Ouvendor de São Paulo fazer uma boa distribuição da Justiça em todo o território sob sua jurisdição. Demonstrou a necessidade de desmembrar parte da Ouvendoria de São Paulo e criar uma nova com sede em Paranaguá.
1724	A Ouvendoria de Paranaguá foi instalada.
1724	Os ouvidores possuíam o poder de lavrar e promulgar leis, estabelecer Câmaras de Vereadores, atuarem como comissários de justiça e, principalmente, ouvir as reclamações e reivindicações da população sobre improbidades e desmandos administrativos por parte dos servidores do governo www.abonacional.org.br/textos.asp?vpro=historia-2009
Império 1823	Surge a 1ª proposta do Ouvendor como juízo do povo. Nesta proposta a população poderia recorrer nos casos de opressão à Corte suas queixas, mas não vingou. A primeira tentativa brasileira de instituir a figura do Ombudsman foi por iniciativa do Deputado Constituinte José de Souza Mello.
Séc. XIX	As primeiras notícias sobre a instituição do Ombudsman nos países nórdicos chegaram ao Brasil no início do século XIX.
Década de 60	É sondada a idéia de instituir o modelo escandinavo no Brasil.
1964	Com o golpe de estado que instalou a ditadura militar no Brasil, todas as instituições democráticas foram relegadas ao silêncio forçado.
1980	No Brasil em 1823, ocorreu a primeira proposta de criação do instituto denominado “Juízo do Povo”, nesta proposta a população poderia recorrer nos casos de opressão à Corte suas queixas, mas não vingou. Nos meados dos anos 80, o Senador Marco Maciel apresentou um projeto propondo a instituição do Ouvendor Geral, com a incumbência de receber e apurar queixas ou denúncias de pessoas prejudicadas por ato da administração, mas teve o mesmo desfecho do “Juízo do Povo”. www.embu.sp.gov.br/secretarias/Controladoria
1985	Apesar de todos os esforços parlamentares, a iniciativa privada saiu na frente, a Rhodia nomeia o primeiro Ombudsman privado do Brasil: “Você fala e a Rhodia escuta”. Contratou Maria Lucia Zülke como a 1ª Ouvadora. (Fonte: O Estado de São Paulo, Classificados Empregos, pg. Ce9, domingo, 3/11/ 2002, por Adriane Castilho AE)
1986	Foi criada a primeira Ouvendoria Pública no Brasil, na cidade de Curitiba – PR, pelo decreto-lei nº. 215/86. A partir deste momento o processo de criação de Ouvendorias começou a ser difundido em todo país. Teve com principal atribuição e defesa dos interesses legitimamente protegidos dos seus cidadãos. 1º Ouvendor Manoel Eduardo Alves Camargo e Gomes teve com principal atribuição e defesa

	<p>dos interesses legitimamente protegidos dos seus cidadãos.</p> <p>www.abonacional.org.br/textos.asp?vpro=historia_2009</p>
1988	Com a promulgação da Constituição Cidadã, em 1988, o fundamento da Ouvidoria não poderia deixar de ser estabelecido. Assim, no artigo 37, parágrafo 3º da Constituição de 1988 estabelece, que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública, direta e indireta.
1989	Como exemplo do jornal El País a Folha de São Paulo encontrou o seu modelo a seguir anunciando a importância dessa função, designando o primeiro Ombudsman da imprensa brasileira.
1990	No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, também reforçou essa busca de construção da cidadania, tornando-se mais um instrumento de apoio legal ao trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias.
1991	O Paraná instituiu o primeiro Ouvidor-Geral estadual em 1991 e o Ministério da Justiça, a primeira Ouvidoria Pública Federal, em 1992, sob a denominação de Ouvidoria-Geral da República, reunindo as funções de auditoria e corregedoria. Em seguida, com a avaliação dessas funções, ficaram demonstradas suas incompatibilidades.
1992	A partir deste ano surgem os primeiros sinais de abertura democrática: o debate para criação de canais a estrutura de poder e a população começa a tomar pulso. A Lei nº 8.490/92 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. www.cgu.gov.br/areaouvidoria
1993	A Ouvidoria Geral do Estado do Paraná realizou um Encontro Internacional de Ombudsman em Curitiba, onde estiveram presentes Vera Giangrande (que naquela época instalava o escritório do Ombudsman no Pão de Açucar), Nilo Entholzer Ferreira (que acabava de assumir a Ouvidoria Geral de Santos e Edson Luiz Vismona (Ombudsman da ABINEE).
1995	Consolidando o movimento de expansão das Ouvidorias, foi criada em março a ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, www.abonacional.org.br
1996	Criada a Ouvidoria da Universidade Federal da Paraíba.
1999	O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público.
2001	No Município de São Paulo, por exemplo, a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo foi criada em janeiro de 2001, na gestão da prefeita Marta Suplicy.
2001	O dia do Ouvidor foi criado em 16 de março de 2001, durante o VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman realizado em Recife (PE).
2002	O Decreto nº 4.490/02 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União.
2003	O Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde-SUS foi criado por meio do Decreto nº 4.726, em 09 de junho de 2003, e compõe a estrutura do Ministério da Saúde como parte integrante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa.
2003	A Ouvidoria-Geral da União (OGU) integra a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU) e tem como competência a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo Federal. Além disso, fornece orientações técnicas para as instituições e órgãos públicos que desejam criar uma unidade de Ouvidoria.
2004	A Lei nº 10.689/04 ajusta a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto nº 4.785/03, tem entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Mantendo dentre as suas competências as atividades de Ouvidoria-Geral.
2005	Associação Nacional de Ouvidores Públicos- ANOP, constituída em 09 de junho de 2005 sob a forma de associação, é uma pessoa jurídica de direito privado, de caráter nacional, sem fins lucrativos, de duração por tempo ilimitado e sem vinculação político-partidária ou religiosa. A ANOP tem sede e foro no Distrito

	Federal. Entre as suas propostas: Formular propostas e elaborar estratégias com vistas à consolidação e à disseminação de um sistema de ouvidorias públicas, autônomas e democráticas. www.anop.com.br
2007	A partir de 1º/10/2007 as instituições financeiras (bancos e afins) são obrigadas a oferecer o serviço de ouvidoria aos cidadãos e correntistas, conforme determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN). De acordo com o Banco Central, o objetivo da norma é fiscalizar o sistema bancário e melhorar o atendimento ao consumidor. Até o momento, a autoridade monetária não fechou um balanço das instituições que cumpriram a determinação. Resolução 3.477/07 do BC. www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2007/10/01/materia_2007-10-01_8086393309/view-2009
2008	Criação da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco pelo Governador Eduardo Campos, através do decreto de nº. 32.476, em 14 de outubro de 2008 com 28 Ouvidorias, sendo a Ouvidora Geral, Srª. Karla Júlia Marcelino. A OGE era vinculada à Secretaria de Articulação Social, cujo secretário era Waldemar Borges.
2010	No dia 29 de dezembro de 2010, foi lançada a 1ª. Revista Científica da Rede de Ouvidores do Estado de Pernambuco, com a presença do Secretário de Articulação Social Marcelo Canuto, a Ouvidora Geral Karla Júlia Marcelino, ouvidores do Estado e convidados. Hoje a Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco está com 58 Ouvidorias implantadas.

Conforme, Centurião (2003, p.59), o Ombudsman é palavra recente em nosso vocabulário, ainda não muito bem definida em seu significado - ou significados – pois o termo se mostra multifacetado em acepções e possibilidades. Já o ouvidor, é palavra mais antiga entre nós, porém com significado diverso em sua origem. O Ouvidor do Rei de tempos coloniais era representante da coroa imperial, em seu nome fiscalizando e aplicando justiça. O completo oposto do Ouvidor da máquina estatal de hoje, que é representante do cidadão perante o Estado.

Ombudsman e Ouvidor são termos utilizados para significar o mesmo profissional, que na composição das organizações, tem a função de representar o cidadão do povo:

“O ouvidor tem o papel de proteger o cidadão contra a violação de direitos ou abuso de poder, injustiças ou contra a má administração do serviço público, tornando a ação governamental mais transparente oferecendo aos agentes públicos maior responsabilização das suas ações” (Código de Ética do Ouvidor).

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Segundo a Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco, Karla Júlia Marcelino (2010):

“Com um total de 128.528 atendimentos realizados de outubro de 2008 até hoje (30.12), a Rede de Ouvidorias do Governo de Pernambuco se

consolida como um sistema eficiente e com larga aprovação dos cidadãos que já recorreram ao serviço. Composta por 58 Ouvidorias centrais (secretarias) e setoriais (órgãos), e sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Estado, a rede pernambucana é hoje referência nacional. Lançou no dia 29 de dezembro de 2010 a primeira revista em Ouvidoria do Brasil e o modelo adotado pelo Executivo Estadual vem sendo referência para municípios e estados que estão em processo de montagem de seus próprios sistemas. Registrhou uma expansão de 156% nos últimos quatro anos. Outra importante ferramenta, que os ouvidores vão atuar como multiplicadores neste ano de 2011 é a Cartilha sobre Assédio Moral, prevista para ser lançada no próximo mês de março ”. (<http://blog.seas.pe.gov.br/category/ouvidoria-geral-do-estado/>

Postado por [rfernandes](#) em 30 de dezembro de 2010.).

A Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco foi criada pelo Governador Eduardo Campos, através do decreto de nº. 32.476, em 14 de outubro de 2008 sendo vinculada à Secretaria de Articulação Social, cujo secretário era Waldemar Borges (2008):

Finalidade da Ouvidoria Geral do Estado

Coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, o que possibilita receber reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios e solicitações sobre o desempenho de secretarias e órgãos do Poder Executivo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

Atribuições

Principais atribuições do Ouvidor-Geral do Estado:

I – Zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela Administração Pública Estadual -APE;

II – Receber e apurar todas as manifestações referentes às reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e informações que lhe forem dirigidas, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

- III – Promover intercâmbio entre as instituições públicas do Estado no que se refere às ações de Ouvidoria através de um sistema integrado em rede;
- IV – Sistematizar informações sobre a atuação dos órgãos, no que se refere às respectivas Ouvidorias, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;
- V – Orientar os órgãos da APE quanto aos procedimentos necessários para implantação de novas Ouvidorias;
- VI – Subsidiar tecnicamente as Ouvidorias existentes quanto aos procedimentos técnicos específicos da área;
- VII – Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;
- VIII – Sugerir ações de melhoria para as Ouvidorias de Poder Executivo evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina estatal;
- IX – Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas por esta Ouvidoria;
- X – Promover e coordenar sistematicamente os Fóruns de Ouvidores Públicos;
- XI - Encaminhar ao Secretário de Articulação Social e ao Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das Ouvidorias do Estado;
- XII - Realizar Pesquisa de Satisfação junto aos cidadãos/usuários;
- XIII - Manter intercâmbio com as Redes de Ouvidores dos outros Estados.
- XIV – Desenvolver outras atividades correlatas.

Missão:

Assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública.

ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES

O assédio moral constitui um dos assuntos que mais tem sido discutido na atualidade, no que se refere à relação entre patrão e empregado. Vários estudiosos afirmam que a questão é tão antiga quanto o próprio trabalho, mas a sua abordagem e manifestação jamais se deram de forma tão contundente como atualmente.

A expressão “assédio moral” surgiu no Brasil, no campo do direito administrativo municipal, em 1999, no Projeto de Lei sobre Assédio Moral da Câmara

Municipal de SP, voltado para o funcionalismo. Na época foi inspirado na pesquisa de Marie-France Hirigoyen, publicada com o título *Le harcèlement moral: La violence pervece quotidien* (1998). A tradução desse trabalho para o português e a pesquisa de Barreto (2000) sobre a jornada de humilhações dos empregados adoecidos no trabalho repercutiram no Brasil.

Assediar moralmente, segundo Barreto (2000, p. 2), seria:

“Exposição prolongada e repetitiva a condições de trabalho que, deliberadamente, vão sendo degradadas. Surge e se propaga em relações hierárquicas assimétricas, desumanas e sem ética, marcadas pelo abuso de poder e manipulações perversas”.

É todo comportamento abusivo como gestos, palavras e atitudes que ameaça, por sua repetição, a integridade física ou psíquica de uma pessoa degradando o ambiente de trabalho. Trata-se de um fenômeno íntimo que causa vergonha e constrangimento às suas vítimas, o medo do desemprego também contribui para o silêncio. Geralmente as atitudes do assediador acontecem com certa frequência, durante o horário de trabalho. O assédio moral caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador.

É importante considerar, entretanto, que o assédio moral apresenta contornos diferentes no serviço público, sendo uma das razões a garantia da estabilidade no vínculo funcional. Diante dessa situação e em face da difusão dessa espécie de prática, é relevante que o tema seja discutido por toda a sociedade e, especialmente, pelos servidores públicos.

O setor público é um dos ambientes de trabalho em que o assédio se apresenta de forma também muito visível e marcante. Muitas repartições públicas tendem a ser ambientes carregados de situações perversas, com pessoas e grupos que fazem verdadeiros “plantões” de assédio moral. Muitas vezes por falta de preparo de alguns chefes imediatos ou por pura perseguição a um determinado indivíduo. Neste ambiente, o assédio moral tende a ser mais frequente em razão de uma peculiaridade: o chefe não dispõe sobre o vínculo funcional do servidor. Não podendo demití-lo, passa a humilhá-lo e sobrecarregá-lo de tarefas inócuas ou não repassam tarefas.

O assédio moral faz parte de uma trama de emboscadas cruéis consentida pelos modos de produção instituídos em diversos argumentos de trabalho. Envolve atitudes e procedimentos visíveis e invisíveis exercitados por gestores, colegas e empresa que levam à “destruição” do trabalhador ao irritar, gradualmente, gerando intenso sofrimento, adoecimento e perda do emprego.

Nesse sentido o assédio moral é produto de uma devassidão social, que pode vitimizar pessoas e/ou grupos, independentemente de seus mecanismos psíquicos particulares. É um tipo de patologia social que contamina a mente

As pessoas ou grupos que cometem o assédio moral não são necessariamente perversos em suas estruturas, podem ter outros processos de funcionamento e passarem a desenvolver essas atitudes e condutas, que são feitos, algumas vezes inconscientemente, pelos estilos de produção e gestão do trabalho. O assédio inconsciente À © exceção, normalmente o assediado escolhe a vítima!

Desta maneira, não existe a vítima e o agressor como uma dicotomia, mas sim uma rede de relações sociais que podem gerar procedimentos cruéis nas mais diferentes pessoas, sendo o mais ressaltante, nesse contexto, o sofrimento que decorre desses procedimentos.

Assim, quando o assédio moral é real como, por exemplo, em casos de humilhação pública do trabalhador, pode ser penalizado por meio de leis, que vêm sendo instituídas e

amplamente difundidas para resguardar os trabalhadores contra esse tipo de violência.

Esse sofrimento invisível é muitas vezes vulgarizado, desconhecido e escondido. Tem como componentes básicos a angústia, o medo e a insegurança diante das desventuras do contexto de trabalho. Manifesta-se no trabalhador como um ser inábil, incapaz, abatido, sem valor.

Segundo Mauro Passos 2004,

“o assédio moral humilha e desqualifica, desestabilizando a relação da vítima com a organização e o ambiente de trabalho. A humilhação pode acontecer através de palavras ou de outras atitudes autoritárias que gerem constrangimentos, como revistas íntimas ou atitudes que transformem o ambiente de trabalho em um ambiente ruim”.

Segundo ainda os estudos da Drª. Margarida Barreto, a mesma procurou analisar o assédio moral no trabalho na situação mais geral da violência da sociedade, “ o assédio moral no trabalho é definido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atende, 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 (Hirigoyen, 2001, p.17, tradução dos autores: Maria Ester de Freitas, Margarida Barreto, Roberto Heloani). Essa explicação teve uma grande repercussão e serviu de ajuda para que os legisladores criassem a aprovassem a Lei nº. 2002-73, de 17 de janeiro de 2002, em artigo 168 (Hirigoyen, 2001, p.17, tradução dos autores), que estabelece:

“constitui assédio moral as atitudes ou procedimentos repetitivos, que têm por objeto ou por uma degradação das condições de trabalho de um assalariado, susceptível de atentar contra os seus direitos e sua dignidade, de alterar a sua saúde física ou mental e de comprometer o seu futuro profissional. O assédio moral pode ser feito pelo empregado, seja superior hierárquico ou colega”. (tradução dos autores: Maria Ester de Freitas, Margarida Barreto, Roberto Heloani).

No Brasil, a legislação com o objetivo de prevenir o assédio moral e punir o assediador ainda é modesta, não possuímos uma lei de âmbito nacional, mas nas cidades brasileiras de

Americana/SP, Campinas/SP, Cascavel/PR, Guarulhos/SP, Iracemápolis/SP, Jaboticabal/SP, Natal/RN, Porto Alegre/RS, São Gabriel do Oeste/MS, São Paulo/SP, Sidrolândia/MS, Ubatuba/SP, Araraquara/SP, Amparo/SP, Santa Maria/RS e Contagem/MG, já foram aprovados os ordenamentos jurídicos que coibem o assédio moral. Em Pernambuco, foi publicada a Lei de nº 13.314 (15.10.2007). No Congresso Nacional, há pelo menos sete projetos de lei que tratam da fundamentação e punição contra a prática do assédio moral aguardando votação.

OUVIDORIA E ASSÉDIO MORAL

De acordo com estudos da Organização Internacional do Trabalho (OIT) de 2006, registra-se uma curva ascendente em todo o mundo de vítimas de assédio moral. Para a OIT a falta de estabilidade cresce entre os funcionários produzindo cada vez mais pressões no ambiente do trabalho.

Segundo estudos da OIT, 2003:

“a violência no trabalho é demonstrada por diversos tipos de comportamentos agressivos e abusivos que causam problemas físicos, psicológicos ou desânimos em suas vítimas apresentando as seguintes características: a) ação de exclusão de uma ou mais pessoas de determinada atividade profissional; b) agressões persistentes em relação ao rendimento profissional; c) ridicularização da reputação pessoal ou profissional de uma pessoa; d) desprezo contínuo de uma pessoa pelo chefe e /ou colegas de trabalho, entre outras”.

Estudos têm comprovado que a patologia da violência, comparada com as situações de assédio moral no trabalho, têm se apresentado como um dos distúrbios mais presentes na realidade de hoje. O assédio moral para o assediado retrata uma situação difusa e com meio ineficientes de solução. Estudos mostram que as instituições têm buscado soluções internas de prevenção e repressão do problema. Para a prevenção, são lançadas os Códigos de Éticas, Cartilhas sobre Assédio Moral e as Ouvidorias como canal de comunicação entre a vítima e a instituição com a garantia, na maioria dos casos, de resguardar a identificação da vítima, no sentido de certos cuidados que podem agravar ainda mais o problema.

Os números retratam bem essa realidade. Em estudos, *Marie-France Hirigoye*

(2002, p.289/290) apurou que somente a minoria dos casos de assédio moral encontraram solução na própria instituição: em 40% dos casos a vítima procurou os delegados sindicais, que conseguiram solucionar 10% das questões; em 39% dos casos procurou o médico do trabalho que auxiliou apenas em 13% das vezes; em 39% dos casos com auxílio foi requerido junto aos colegas, com 20% de solução; em 37% dos casos a vítima procurou o superior hierárquico e somente conseguiu apoio em 5% deles; em 19% dos casos bateu às portas do Departamento de Recursos Humanos, o qual apenas resolveu 1% das questões.

A Ouvidoria surge como alternativa preventiva de resguardar o assediado. A vítima poderia optar pela mediação de conflitos por terceiro, papel que é exercido pelo ouvidor da instituição, como solução eficaz do problema. A atuação da Ouvidoria nos casos de assédio moral poderá permitir o controle da situação com procedimentos impessoais, com razoabilidade e legalidade fornecendo todo apoio e orientação à vítima.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria como mecanismos de prevenção e solução para o cidadão vítima de assédio moral é a proposta deste trabalho, pois o assédio moral ocorre no dia-a-dia das organizações, sejam elas públicas ou privadas. Mecanismos de prevenção e de repressão ao assédio moral estão sendo construídos ao longo dos anos dentro das organizações. A criação de Código de Ética, Cartilhas sobre Assédio moral e Implantação de Ouvidorias são as alternativas utilizadas. A Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco participa ativamente de todos os mecanismos contra o assédio moral, e está lançando em 2011 a Cartilha contra o assédio moral e está implantando mais de 58 Ouvidorias em todo o Estado de Pernambuco, interligadas em sistema de rede.

A Ouvidoria como canal de comunicação para atender aos anseios do cidadão com ética, impessoalidade e credibilidade, busca otimizar o fortalecimento das relações pessoais dentro das organizações, com isto também contribuir para melhoria da gestão. Podemos identificar a Ouvidoria como alternativa de mediação nos procedimentos para solução de casos sobre assédio moral nas organizações.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Uma jornada de humilhações.** Dissertação de Mestrado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2000.

CARTILHA, Assédio Moral é Crime Previna-se Denuncie (SINTTEL-DF), Brasília 11/2005, www.sinttel.org.br

CARTILHA, Assédio Moral. Denuncie! Sindicato dos Trabalhadores no Serviço Público Estadual do Ceará, MOVA-SE Filiado à CUT www.assediomoral.org

CARTILHA, Assédio Moral nas Relações do Trabalho. Deputado Mauro Passos/ PT/ SC, Brasília 2004.

http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Cartilha_Assedio_Moral_Autor_Equipe_Dep_Mauro_Passos.pdf

CARTILHA, Combate ao Assédio Moral na Administração Pública-Publicação da Comissão de Combate ao Assédio Moral no Trabalho SERJUSMIG/SINJUS-MG, www.sinjus.org.br

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face da empresa cidadã:** como e por que instalar uma ouvidoria. 1ª ed. São Paulo: Educator, 2003.

Decreto de nº. 32.476, em 14 de outubro de 2008.

FREITAS, Maria Ester de, HELOANI, José Roberto, BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho**, São Paulo: Cengage Learning, 2011 (Coleção Debates em Administração).

Lei de Assédio Moral 13.314, de 15 de outubro de 2007.

MENDES, Ana Magnólia. **Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica** – Ana Magnólia Mendes-(organizadora), São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010.

MENTOR, Antonio (Deputado Estadual PT) **Cartilha Assédio Moral.**

MORAES, de Paes Coeli Diana e CRUZ, Carvalho de Pereira Amanda: Trabalho apresentado como avaliação da disciplina: **Tópicos Especiais: Temas em Psicologia Social**, Belém, 2009.

PASSOS, Mauro. **Cartilha Assédio Moral**, www.assediomoral.org

VISMONA, Edson Luiz. **O Ouvidor no Brasil** VISMONA, Edson Luiz. **O Ouvidor no Brasil**, em:<<http://www.abonacional.org.br/textos2.asp?vpro=joaoelias2>> Acesso em: 05 de agosto.

2010.

SILVA, da Gomes Valdir. **Cartilha SINEDUC-Sindicato dos Trabalhadores de Educação Municipal.**

<http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/web/ouvidoria>

Acesso em: 10/01/2011.

<http://www.ouvidoriadoservidor.gov.br/ouvidoriaMP/Portal.do?method=mostraHistorico>

Acesso em: 14/01/2011

<http://www.famath.com.br/webfamath/info/historiadaouvidoria.aspx>

Acesso em: 14/01/2011

http://www.institutoapoiar.org.br/imagens/bibliotecas/ouvidoria_em_saude_publica.pdf

Acesso em: 14/01/2011

http://www.abonacional.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=20:a-ouvidoria-como-um-processo-democratico&catid=15:trabalhos-academicos&Itemid=41

Acesso em: 16/02/2011

<http://www2.pol.org.br/publicacoes/materia.cfm?Id=15&Materia=42>

Acesso em: 21/02/2011.

<http://blog.seas.pe.gov.br/category/ouvidoria-geral-do-estado/>

Acesso em: 16/03/2011. (Blog SEAS - Ouvidoria geral do Estado - Postado por [rfernandes](#) em 30 de dezembro de 2010)

A N E X O S

Código de Ética do Ouvidor/Ombudsman

Proposta aprovada na Assembléia Geral Extraordinária, convocada para essa finalidade, realizada em Fortaleza - CE, no dia 19/12/97.

Considerando que, a natureza da atividade da Ouvidoria está diretamente ligada à compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

Considerando que, por necessidades, direitos e valores entende-se não apenas questões materiais, mas também questões de ordem moral, intelectual e social, e que direitos só têm valor quando efetivamente reconhecidos.

Considerando que, no desempenho de suas atividades profissionais e dependendo da forma como essas sejam desempenhadas, os Ouvidores/Ombudsman podem efetivamente fazer aplicar, alcançando esses direitos.

Considerando que, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado, da Empresa, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Finalmente, considerando que, no exercício das suas atividades os Ouvidores/Ombudsman devem defender intransigentemente os direitos inerentes da pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Os membros da ABO - Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir o Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:

1. Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais".
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de

todo e qualquer preconceito.

9. Resguardar o sigilo das informações.

10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.

11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.

12. Atender com cortesia e respeito às pessoas.

13. Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.

14. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.

16. Buscar a correção dos procedimentos errados, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.

17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.

18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no "Código de Ética", sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerce suas atividades.

20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-ofício ou mediante representação, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.

21. As Seções Estaduais poderão ter o seu "Código de Ética e Conduta", que deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.

22. As sanções impostas pelas Seções Estaduais da ABO poderão ser objeto de recurso ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.

23. Os procedimentos para a avaliação e aplicação das sanções serão definidos por Resolução da Diretoria Executiva.

Fortaleza, 19 de dezembro de 1997.

III ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES

FONTE: Associação Brasileira de Ombudsman/Ouidores

LEI N° 13.314, DE 15 DE OUTUBRO DE 2007

EMENTA: Dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual direta,

indireta e Fundações Públcas.

O PRESIDENTE DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO:

Faço saber que tendo em vista o disposto nos §§ 6º e 8º do artigo 23, da Constituição do Estado, o Poder Legislativo decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica vedada a prática de assédio moral no âmbito da Administração Pública Estadual.

Art. 2º Para fins do disposto na presente Lei considera-se assédio moral toda ação repetitiva ou sistematizada praticada por agente e servidor de qualquer nível que, abusando da autoridade inerente às suas funções, venha causar danos à integridade psíquica ou física e à auto-estima do servidor, prejudicando também o serviço público prestado e a própria carreira do servidor público.

Parágrafo Único. Considera-se como flagrante ação de assédio moral, ações e determinações do superior hierárquico que impliquem para o servidor em:

I - cumprimento de atribuições incompatíveis com o cargo ocupado ou em condições adversas ou com prazos insuficientes;

II - exercício de funções triviais para quem exerce funções técnicas e especializadas;

III - reiteração de críticas e comentários improcedentes ou subestimação de esforços;

IV - sonegação de informações indispensáveis ao desempenho das suas funções;

V - submissão a efeitos físicos e mentais prejudiciais ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Art. 3º Todo ato de assédio moral referido nesta Lei é nulo de pleno direito.

Art. 4º O assédio moral praticado por servidor de qualquer nível funcional deve ser punido, conforme o caso, na forma disciplinada na legislação aplicável aos servidores públicos civis ou nas Leis trabalhistas.

Art. 5º Por iniciativa do servidor ofendido ou pela ação da autoridade condecoradora da infração por assédio moral será promovida sua imediata apuração, por sindicância ou processo administrativo.

§1º A autoridade condecoradora da infração deverá assegurar a proteção pessoal e funcional ao servidor por este ter testemunhado ações de assédio moral ou por tê-las relatado.

§2º Fica assegurado ao servidor acusado da prática de assédio moral o direito de plena defesa diante da acusação que lhe for imputada, nos termos das normas específicas de cada órgão da administração ou fundação, sob pena de nulidade.

Art. 6º Os órgãos da Administração Pública Estadual direta, indireta e Fundações Públcas Estaduais, na pessoa de seus representantes legais, ficam obrigados a tomar as medidas necessárias para prevenir o assédio moral, conforme definido na presente Lei.

Art. 7º Esta Lei será regulamentada pelo Poder Executivo Estadual no prazo de 60 (sessenta) dias.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário.

Assembléia Legislativa do Estado de Pernambuco, em 15 de outubro de 2007.

GUILHERME UCHÔA.

Presidente.

**O PROJETO QUE ORIGINOU ESTA LEI É DE AUTORIA DO DEPUTADO
ISALTINO NASCIMENTO.**

Decreto N° 30.948 da Legislação Inferior - ...de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações ...
DECRETO N° 30.948, DE 26 DE OUTUBRO DE 2007.

Regulamenta a Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públcas.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 37, incisos II e IV, da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO a promulgação da Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públcas, cujo artigo 7º prevê a regulamentação, pelo Poder Executivo; e

CONSIDERANDO a necessidade de adequar os dispositivos da citada Lei nº 13.314, de 2007, relativamente ao procedimento para apuração e aplicação de penalidades nos casos de assédio moral no serviço público estadual, ao disposto na Lei nº 6.123, de 20 de julho de 1968, que instituiu o Estatuto dos Funcionários Públcos Civis do Estado de Pernambuco,

DECRETA:

Art. 1º A Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre o assédio moral no âmbito da Administração Pública Estadual direta, indireta e Fundações Públcas, é regulamentada nos termos deste Decreto.

§ 1º Considera-se Administração Pública Estadual os órgãos e entidades integrantes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

§ 2º As normas do presente Decreto se aplicam ao servidor público em sentido amplo, na condição de ofensor ou ofendido, abrangendo o titular de cargo efetivo ou comissionado e o empregado público.

Art. 2º Considera-se prática de assédio moral, no âmbito da administração pública, toda ação repetitiva ou sistematizada praticada por agente e servidor de qualquer nível que, abusando da autoridade inerente às suas funções, venha causar danos à integridade psíquica ou física e à auto-estima do servidor, prejudicando também o serviço público prestado e a própria carreira do servidor público.

Parágrafo único. Considera-se como flagrante ação de assédio moral, ações e determinações do superior hierárquico que impliquem para o servidor em:

I - cumprimento de atribuições incompatíveis com o cargo ocupado ou em condições adversas ou com prazos insuficientes;

II - exercício de funções triviais para quem exerce funções técnicas e especializadas;

III - reiteração de críticas e comentários improcedentes ou subestimação de esforços;

IV - sonegação de informações indispensáveis ao desempenho das suas funções;

V - submissão a efeitos físicos e mentais prejudiciais ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Art. 3º Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no art. 2º, a parte ofendida deverá informar os fatos ocorridos por escrito, à sua chefia imediata ou ao superior hierárquico do ofensor, indicando, se houver as testemunhas do ocorrido, para instauração do respectivo processo administrativo.

Parágrafo único. A autoridade que tiver conhecimento da infração deverá solicitar ao superior hierárquico do ofensor a instauração do processo administrativo, desde que haja expressa anuência do servidor ofendido.

Art. 4º O processo administrativo para apuração das condutas tipificadas como assédio moral seguirá o procedimento previsto na Lei nº 6.123, de 20 de julho de 1968, e alterações, que instituiu o Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de Pernambuco.

Parágrafo único. Durante o processo administrativo, será assegurada proteção pessoal e funcional ao servidor que haja sofrido denunciado ou testemunhado o assédio moral.

Art. 5º A prática do assédio moral será punida com as penas disciplinares previstas na Lei nº 6.123, de 1968, e alterações, a serem aplicadas após o regular processo administrativo,

consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos que dela provierem para o ofendido e para o serviço público, assim como os antecedentes do ofensor.

Parágrafo único. A repreensão será aplicada por escrito nos casos que não justifique imposição de penalidade mais grave.

Art. 6º O procedimento de apuração do assédio moral e aplicação da penalidade cabível, nos termos da Lei nº 6.123, de 1968, e alterações, será adotado no âmbito dos órgãos e entidades previstos no art. 1º deste Decreto.

Parágrafo único. No caso de apuração envolvendo empregados públicos, aplicar-seá a legislação pertinente ao seu regime jurídico, e, subsidiariamente, a Lei nº 6.123, de 1968, e alterações.

Art. 7º Ocorrendo o assédio moral por autoridade de mandato eletivo, a conclusão dos fatos apurados deve ser encaminhada para os respectivos órgãos fiscalizadores ou para o Poder Judiciário.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO DO CAMPO DAS PRINCESAS, em 26 de outubro de 2007.

EDUARDO HENRIQUE ACCIOLY CAMPOS.

Governador do Estado.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA.

LUIZ RICARDO LEITE DE CASTRO LEITÃO.

FRANCISCO TADEU BARBOSA DE ALENCAR.
