

## **OUVIDORIA E ASSÉDIO MORAL**

### **O que é assédio moral?**

O assédio moral e o social fazem parte do poder perverso nas organizações e está ligado a um esforço repetitivo de desqualificação de uma pessoa por outra.

Dentre os casos levados à Ouvidoria, um dos mais sensíveis, desgastantes e temidos pelo Ouvidor é quando surge uma denúncia sobre assédio moral. É importante que seja guardado o sigilo, pois envolve quase sempre a questão do risco do prejuízo financeiro além da reputação dos envolvidos.

Nesses casos, o denunciante vive um cruel e angustiante dilema: denunciar e correr o risco de piorar ainda mais a situação ou enveredar pelo desesperador caminho de apelar para os remédios antidepressivos, além de suar frio ao pensar em ir para o trabalho.

O que preocupa é o crescente número de casos que vêm sendo objeto da atenção dos legisladores e do meio acadêmico, com incontáveis pesquisas, monografias, teses e livros publicados sobre a matéria, interessando a juízes, promotores de justiça, médicos do trabalho, assistentes sociais, psicólogos, gestores de recursos humanos e sindicalistas.

Mas, é o Ouvidor que, é acessado a mediar situações-limite, geralmente absorvendo o impacto das situações vivenciadas. Portanto, ao Ouvidor, nem sempre é possível a decantada neutralidade dos manuais de Ouvidoria. O Ouvidor tem que colocar vida naquilo que faz.

O assédio moral e suas variáveis, o assédio profissional e o assédio sexual, chega a ser até mais complicado do que atender casos complexos de pessoas com problemas mentais e, às vezes, até egressos do manicômio judiciário.

Difícil de provar, o assédio moral nem sempre é bem caracterizado pela própria vítima. Apesar da ofensa, a pessoa vitimada, teme represálias, escândalos, desconfiança de seus pares sobre a veracidade da acusação, enfim, entra-se numa zona nebulosa, ou melhor, num pântano sobre não se sabe quais as conseqüências a que se chegará. Há que se ter cuidado para evitar constranger a pessoa agredida, que às vezes, acaba sendo levada a acreditar que é a sua reputação e não a do agressor que ficará manchada.

O fato é que as vítimas, além da ansiedade, da angústia e de buscar o isolamento pelo medo, com o passar do tempo, começam a sofrer de insônia, têm pesadelos e, o que é pior, passam a apresentar sinais de gastrites, hipertensão arterial, estresse, cefaléias, falta de apetite ou passam a comer mais que o normal. Como se vê, esses sintomas desestruturam a pessoa, emocional e fisicamente, reduzindo sua produtividade e levando ao absenteísmo devido aos danos psicológicos que envolve. Há casos em que podemos até caracterizar como tortura mental ou "psicoterror", termo criado pelo pesquisador sueco Heinz Leimann.

O Ouvidor deve também ter vivacidade para perceber quando o manifestante quer forjar uma situação, manipulando os fatos para se beneficiar, o que não é difícil de ocorrer. Nesses casos, a Ouvidoria é utilizada para propósitos poucos éticos e para isso o cuidado deve ser redobrado.

Vivi duas situações: uma de assédio profissional e uma de assédio sexual.

No caso do assédio profissional, a vítima era uma servidora de nível médio, competente e com elevada capacidade de tomar iniciativa e decisão. Começou a observar que a chefe imediata junto com outras colegas começaram a lhe passar serviços de baixa complexidade, a interromper a conversa quando ela se aproximava,

iam almoçar juntas e nunca a convidavam, tudo com o objetivo de torná-la uma pessoa dispensável na equipe. Com o passar do tempo, ela começou a se sentir incomodada, logo passando a ter sintomas de depressão, chegando a receber atendimento médico. Como recebia gratificação importante para atender compromissos familiares, suportou a tudo com resignação mas, procurou a mim, mais como amigo do que como Ouvidor, mais para desabafar e pedir orientação do que para ver o caso solucionado. Ao que consta, a situação ainda perdura, sem perspectivas de melhorar ou piorar. O pior é que o clima organizacional para esta servidora, é sempre sombrio e sem perspectivas de melhorar, senão quando ela tiver uma oportunidade de se transferir para outro setor, sem prejuízo financeiro.

Já o caso de assédio sexual, foi bastante delicado pois a pretensa vítima, com a intenção de ocupar um cargo urdia uma trama, articulava intrigas do tipo "você sabia que", tinha personalidade confusa, se achava um tipo de mulher fatal a quem os homens costumavam assediar e desejava manipular uma situação para forçar a indicação para uma determinada chefia. Afirmava ter sido assediada por um integrante de escalão superior e, o que é mais grave, afirmava que outra pessoa havia ascendido a cargo relevante por ter um caso com o chefe. Neste caso, a própria denunciante, sentindo que não havia espaço para suas pretensões, desistiu de levar o caso adiante.

Portanto, à vista dos breves relatos acima, observa-se que ao Ouvidor não basta ter competência acadêmica, mas ter sensibilidade, procurar sempre ler, participar de fóruns de debates, compartilhar com colegas os casos para obter subsídios e estímulo para prosseguir quando se apresenta um caso mais complexo. Deve o Ouvidor, mais do que tudo, ter a humildade de saber que cada caso é um desafio e nem sempre estamos preparados para dar a melhor solução ao cidadão que busca a Ouvidoria

**Ricardo Lacerda**  
**Especialista em Ouvidoria & Ombudsman**