

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

CARMEN BEATRIZ FOSCH

**POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO SERVIÇO SOCIAL NO ENFRENTAMENTO
DO ASSÉDIO MORAL NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

Porto Alegre

2016

CARMEN BEATRIZ FOSCH

**POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO SERVIÇO SOCIAL NO ENFRENTAMENTO
DO ASSÉDIO MORAL NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de do Rio Grande do Sul, para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Tatiana Reidel

Porto Alegre

2016

CIP - Catalogação na Publicação

Fosch, Carmen Beatriz

Possibilidades e desafios do Serviço Social no
enfrentamento do assédio moral no Instituto Nacional
do Seguro Social / Carmen Beatriz Fosch. -- 2016.
79 f.

Orientadora: Tatiana Reidel.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto
de Psicologia, Curso de Serviço Social, Porto Alegre,
BR-RS, 2016.

1. Assédio Moral. 2. Saúde do Trabalhador. 3.
Serviço Público. 4. Instituto Nacional do Seguro
Social. 5. Reestruturação Produtiva e Serviço Social.
I. Reidel, Tatiana, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

CARMEN BEATRIZ FOSCH

**POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO SERVIÇO SOCIAL NO ENFRENTAMENTO
DO ASSÉDIO MORAL NO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de do Rio Grande do Sul, para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Aprovado em: _____ de _____ de 2016

BANCA EXAMINADORA

Prof^aDr^a Tatiana Reidel

Orientadora

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof^aDr^a Dolores Sanches Wunsch

Examinadora

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Ao meu companheiro **José Campos**,
pelas longas noites de ensinamentos e discussões.

Uma vida toda de lutas, juntos.

AGRADECIMENTOS

À minha **família** que, sempre, de alguma forma, esteve lado a lado nessa jornada. Especialmente aos meus filhos **Leonardo e Mariana**.

Aos meus **professores, supervisores e colegas**, pela oportunidade do aprendizado e da convivência solidária. Especialmente à minha orientadora, **Prof. Dra. Tatiana Reidel**, que através de sua competência e generosidade, me desafiou a prosseguir. À minha Supervisora de Estágio **Prof^a. Dr^a. Dolores Wunsch**, que ao entender os atravessamentos a serem superados, dedicou atenção e carinho ao meu processo de formação.

Agradeço também aos **funcionários e diretoria do SINDISPREV-RS**, pelo apoio dado e pelas iniciativas em prol da Saúde do Trabalhador. Dedico especialmente à **Fabiane Konowaluk Machado**, psicóloga e à minha colega de estágio **Maria Dulcinéia Batista** pelo apoio nos momentos difíceis e pelos risos nos momentos de descontração.

A todos os **trabalhadores** que, com sua luta, possibilitaram a experiência de estar ombro a ombro na busca por uma sociedade mais justa e igualitária.

MUITO OBRIGADO!

Os corações também são motores,
A alma é poderosa força motriz,
Somos iguais.
Camaradas dentro da massa operária,
Proletários do corpo e do espírito,
Somente unidos,
Somente juntos remoçaremos o mundo.

O Poeta Operário, Vladimir Maiakovski

RESUMO

Este trabalho de Conclusão de Curso de Serviço Social tem como objeto de estudo o assédio moral e suas implicações na saúde dos trabalhadores públicos do Instituto Nacional do Seguro Social, com recorte na jurisdição da cidade de Porto Alegre. Com base às vivências e reflexões realizadas na Secretaria de Saúde do Trabalhador do Sindicato dos Trabalhadores Federais em Saúde, Trabalho e Previdência no Estado do Rio Grande do Sul, faz-se o resgate histórico das categorias eleitas através de revisão bibliográfica e realiza-se uma pesquisa tipo qualitativa, baseada na teoria social crítica, tendo como orientação o materialismo histórico-dialético, trazendo como resultados, que o impacto das transformações ocorridas no mundo do trabalho, no serviço público e no INSS, com as tecnologias e as formas de gestão implementadas, promovem a incidência do assédio moral como uma prática institucionalizada, violência essa que, inserida no contexto capital *versus* trabalho, contribui para o adoecimento desses trabalhadores, requerendo a atuação do Serviço Social na garantia da efetivação dos direitos nas questões que envolvam a saúde do trabalhador.

Palavras-chave: Assédio moral. Saúde do Trabalhador. Serviço Público. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Reestruturação Produtiva e Serviço Social.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Oficina de Intervenção do Estágio: saúde do trabalhador	30
Figura 2 - Oficina de Intervenção do Estágio: saúde do trabalhador	31
Gráfico 1 - Identificação de trabalho abaixo do nível de competência.....	44
Gráfico 2 - Identificação quanto à exposição à carga de trabalho excessiva	49
Gráfico 3 - Identificação quando ao sentimento de nervosismo, tensão ou preocupação dos trabalhadores.....	51
Gráfico 4 - Identificação quanto ao sentimento de tristeza dos trabalhadores	52
Gráfico 5 - Identificação quanto às dificuldades para realizar com satisfação as atividades diárias	54
Gráfico 6 - Identificação quanto às dificuldades no serviço (trabalho penoso, causa sofrimento)	54

LISTA DE FIGURAS

Tabela 1 - Consequências do Assédio Moral à Saúde.....	55
--	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APS	Agência da Previdência Social
CAPES	Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior
CBAS	Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CEME	Central de Medicamentos
DATAPREV	Empresa de Dados da Previdência Social
ENPESS	Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social
GDASS	Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social
GEC	Gestão Estratégica de Competências
IAPAS	Instituto de Administração Financeira da Previdência Social
INAMPS	Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
LBA	Legião Brasileira de Assistência
MARE	Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MPS	Ministério da Previdência Social
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MPS	Ministério da Previdência Social
MTPS	Ministério do Trabalho e Previdência Social
NAQ-R	Negative acts Questionnaire Revised
NOSS	Norma Operacional de Saúde do Servidor
NTIC	Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONU	Organização das Nações Unidas
PASS	Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho
PEP	Programa de Educação Previdenciária
PLOA	Projeto de Lei Orçamentária Anual
PMA	Programa de Melhoria do Atendimento
PNST	Política Nacional de Saúde do Trabalhador
PNSST	Política Nacional de Saúde e Segurança no Trabalho
REAT	Regime Especial de Atendimento em Turnos

RGPS	Regime Geral de Previdência Social
SIASS	Sistema Integrado de Assistência à Saúde do Servidor
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SINDISPREV/RS	Sindicato dos Trabalhadores Federais em Saúde, Trabalho e Previdência Social no Estado do Rio Grande do Sul
SINPAS	Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social
SIPEC	Sistema de Pessoal Civil
SQR-20	Sistema de Pessoal Civil
SUDS	Sistema Único Descentralizado de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 TRABALHO, ALIENAÇÃO E ESTRANHAMENTO	15
2.1 DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL AO NEOLIBERALISMO	17
2.2 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E AS NOVAS FORMAS DE EXPLORAÇÃO DA CLASSE TRABALHADORA	19
3 O SERVIÇO PÚBLICO E O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL NO CONTEXTO DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA	23
3.1 A VIVÊNCIA DO ESTÁGIO NO SISTEMA INTEGRADO DE ASSISTÊNCIA AO SERVIDOR – SIASS: NOVAS FORMAS DE GESTÃO E AS IMPLICAÇÕES SOBRE A SAÚDE DOS TRABALHADORES.....	26
3.1.2 Doenças relacionadas ao trabalho: as novas formas de gestão e as implicações sobre a saúde dos trabalhadores	32
4 SERVIÇO SOCIAL E ASSÉDIO MORAL	34
4.1 APRESENTAÇÃO DA METODOLOGIA DA PESQUISA	37
4.1.1 O assédio moral e a saúde dos trabalhadores do Instituto Nacional do Seguro Social	41
4.2 CONSEQUÊNCIAS PARA OS TRABALHADORES E AS FORMAS DE ENFRENTAMENTO.....	55
4.3 O SERVIÇO SOCIAL E OS DESAFIOS PARA A AÇÃO PROFISSIONAL DIANTE DESTA PRÁTICA INSTITUCIONAL	57
5 CONCLUSÃO	59
REFERÊNCIAS	62
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	67
APÊNDICE B - TERMO DE CONCORDÂNCIA INSTITUCIONAL	70
APÊNDICE C - INSTRUMENTO 1 - ROTEIRO PARA GRUPO FOCAL	74
APÊNDICE D - INSTRUMENTO 2 - QUESTIONÁRIO DE ATOS NEGATIVOS (NAQ-R)	75
APÊNDICE E - INSTRUMENTO 3 SELF REPORT QUESTIONNAIRE (SQR-20)	78

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como objeto de estudo o assédio moral na esfera pública e suas implicações com o Serviço Social. O estudo foi realizado junto aos trabalhadores sindicalizados, em atividade no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), na jurisdição Porto Alegre.

Analisa-se a questão do assédio moral e suas implicações na saúde dos trabalhadores neste órgão, fundamentando na teoria social crítica, tendo como orientação o materialismo histórico-dialético. O delineamento desta temática se deu a partir da vivência do Estágio Supervisionado do Curso de Serviço Social, da UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul), onde foi possível observar a relevância desse assunto para os trabalhadores que acorriam aos serviços da Secretaria de Saúde do Trabalhador do Sindicato dos Trabalhadores Federais em Saúde, Trabalho e Previdência Social no Estado do Rio Grande do Sul – SINDISPREV/RS, local do estágio obrigatório. A partir do trabalho realizado neste espaço sócio-ocupacional, surgiu a necessidade de aprofundar o conhecimento, para subsidiar a análise dos achados da pesquisa e, através de busca em banco de dados como Scielo (Scientific Electronic Library Online), Capes (Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior), e nos anais dos Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais (CBAS) e ENPESS (Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social), buscou-se referências baseadas nas seguintes palavras-chave: **Assédio moral, Saúde do Trabalhador, Serviço Público, INSS, Reestruturação Produtiva e Serviço Social**, onde foi possível constatar a pouca literatura disponível.

No primeiro capítulo, aborda-se a discussão teórica sobre a categoria trabalho, conceituando alienação e estranhamento efazendo um resgate histórico das fases do modo de produção capitalista, desde a Revolução Industrial até os dias atuais, dando ênfase ao processo de reestruturação produtiva e as novas formas de exploração da classe trabalhadora.

No próximo capítulo, aborda-se o impacto das transformações ocorridas no serviço público em geral e no INSS mais especificamente, neste contexto. A partir da inserção no campo de estágio, identifica-se o assédio moral no trabalho como uma das principais demandas desses trabalhadores na questão de saúde do trabalhador.

A seguir discute-se o papel do Serviço Social e a relação do fenômeno assédio moral com o Projeto Ético-Político dos Assistentes Sociais, identificando-o como um produto da luta de classes e compreendendo a necessidade de resistência frente à conjuntura que atravessa o campo de trabalho desse profissional.

Em seguida, apresenta-se a pesquisa, onde a metodologia utilizada foi de abordagem mista (quali-quanti), com estudo do tipo exploratório-descritivo e através de estudo de caso coletivo, tendo como instrumentos da pesquisa, a realização de um grupo focal e a aplicação de dois questionários, o SQR-20 (Self-Report-Questionnaire) e o NAQ-R (Negative actsQuestionnaireRevised).

Diante do exposto, procura-se responder a seguinte questão:

Como o assédio moral interfere na saúde dos trabalhadores do INSS de Porto Alegre?

Os objetivos específicos foram elencados com a finalidade de investigar se as incidências de casos de assédio moral junto aos trabalhadores do INSS ocasionam a institucionalização desta prática, identificar quais os problemas de saúde que mais acometem esses trabalhadores, verificar se existe relação entre o atual modo de gestão implementado na instituição com as doenças que mais acometem os servidores e analisar como os trabalhadores reagem e enfrentam a questão do assedio moral em seus locais de trabalho.

Por último, nas considerações finais, após o aprofundamento teórico e os achados da pesquisa, tece-se algumas constatações e reflexões acerca do processo de aprendizado durante o curso e sobre o tema assédio moral no trabalho.

2 TRABALHO, ALIENAÇÃO E ESTRANHAMENTO

Conforme já caracterizava Marx, o trabalho é a interação entre o homem e a natureza, com o objetivo de transformá-la para a obtenção dos bens necessários à garantia de sua sobrevivência. Segundo o autor,

[...] antes de tudo, o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças. Põe em movimento as forças naturais de seu corpo – braços e pernas, cabeça e mãos – a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil à vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica sua própria natureza. (MARX, 2004, p. 211).

Com a convicção da centralidade do trabalho para o homem, partindo-se da teoria social crítica, toma-se como referência que a:

[...] concepção de trabalho como fundador da sociabilidade humana implica o reconhecimento de que as relações sociais construídas pela humanidade [...], sempre se assentaram no trabalho como fundamento da própria reprodução da vida, dado que, por meio de tal atividade, produziram os bens socialmente necessários a cada período da história humana. (GRANEMANN, 2009, p.225-226).

A partir da Revolução Industrial, com o advento do modo capitalista de produção, o homem se vê obrigado a vender sua força de trabalho, recebendo como salário apenas o suficiente para sobreviver. Foi aos poucos se despojando de todo seu caráter criativo, humano e prazeroso e o trabalho foi deixando de ser uma atividade que permitisse o desenvolvimento de suas potencialidades. Na sociedade capitalista, com a propriedade privada dos meios de produção, os trabalhadores, aqueles que produzem, não têm acesso senão a menor parte da riqueza por si produzidas, já não se apropriam do resultado do seu trabalho, sendo assim não o enxergam como parte de si, mas como algo externo a si e já não tem consciência de sua participação no ato de produzir.

Para Marx (1964), esse trabalho alienado é intrínseco ao capitalismo, identificando que essa forma de organização econômica da sociedade leva à uma opressão cada vez maior do trabalhador, pois:

[...] o objeto produzido pelo trabalho, o seu produto, se lhe opõe como ser estranho, como um poder independente do produtor. O produto do trabalho é o trabalho que se fixou num objeto, que se transformou em coisa física, é a objetivação do trabalho. A realização do trabalho constitui simultaneamente a sua objetivação. A realização do trabalho aparece na esfera da economia política como desrealização do trabalhador, a objetivação como perda e servidão do objeto, a apropriação como alienação.(MARX, 1964, p. 159).

Marx, em seu livro *Manifestos Filosóficos* de 1844, também identifica outras formas de alienação, além do homem com o objeto: a sua alienação em relação a si mesmo e em relação à sua espécie, pois ao não se reconhecer no trabalho também não se reconhece enquanto ser social.

A partir do conceito marxista de alienação, pode-se dizer que:

[...] o estranhamento advém de determinadas relações sociais que se engendram entre os homens no decorrer de sua existência e não do ato da produção em si. A alienação enquanto separação do homem de seu produto, sua atividade, do gênero e dos demais homens acaba por gerar o estranhamento, do homem em relação ao produto, atividade, gênero e dos homens entre si. Melhor dizendo, tal separação acaba por forjar o antagonismo entre homem e produto, invertendo a relação de tal forma que o produto e a atividade tornam-se poderosos e estranhos frente aos indivíduos. E o gênero e os demais homens transformam-se de fins em simples meios de produção e reprodução da atividade humana. (COSTA, 2005, p. 4).

Esta afirmação deixa claro que sob a sociedade capitalista, o trabalho torna-se estranhado, “A força de trabalho torna-se, como tudo, uma mercadoria, cuja finalidade vem a ser a produção de mercadorias. O que deveria ser a forma humana de realização do indivíduo, reduz-se à única possibilidade de subsistência do despossuído”, conforme Antunes (1997, p.124).

Portanto, partir da reconfiguração do modo de produção, a partir da passagem da manufatura para a maquinofatura, com o surgimento de técnicas de organização e racionalização do trabalho e de produção em massa, onde:

[...]a alienação do trabalho se reproduz em todas as instâncias da sociedade capitalista: aliena-se o homem da natureza, dos produtos, do saber, do poder e dos próprios homens. Se o poder sobre os homens nas ‘sociedades naturais’ passa pelo controle da terra, sob o capital o poder passa pela alienação do trabalho.(MOREIRA, 1985, p.78).

Em cada fase do capitalismo, o que difere uma da outra, não é só o que é produzido, mas principalmente como é produzido, as relações de produção diferiram em vários momentos na história, estando diretamente ligadas ao capital, às diversas formas de

organização da produção e diferentes níveis de produtividade. Não é possível ignorar o desenvolvimento das forças produtivas e o tempo histórico em que elas se realizam.

Para situar historicamente esse processo, apresenta-se a seguir um breve resumo dessas fases.

2.1 DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL AO NEOLIBERALISMO

Nas sociedades pré-modernas ou pré-industriais, entre os séculos XVI e XVII, a divisão do trabalho era pouco desenvolvida e fatores como hereditariedade, religião, honra, lealdade ou posição social também eram levados em conta, além do trabalho. O trabalho não era valorizado, pois era considerado penoso.

Nessa época, assim como nas chamadas corporações de ofício na Idade Média, existia, nas formas de organização chamadas de cooperação simples, hierarquia entre mestre e aprendiz, mas ambos eram artesãos e tinham o conhecimento de todo o processo produtivo. Essas organizações foram fundadas pelos comerciantes, mestres enriquecidos e pelos artesãos e a principal fonte da força de trabalho era constituída por criados dos senhores feudais, soldados de antigos exércitos e pela população rural que se deslocava para as cidades.

Já no período entre os séculos XVII e XVIII, conhecido como de manufatura (ou cooperação avançada) a organização era baseada na divisão do trabalho (especialização da produção) e na técnica artesanal, o trabalhador continuava a ser artesão, mas cada um exercia uma função.

Segundo Marx, “[...]chama-se cooperação a forma de trabalho em que muitos trabalham juntos, de acordo com um plano, no mesmo processo de produção ou em processos de produção diferentes, mas conexos.” (MARX, 2004, p. 378).

A partir do desenvolvimento da maquinaria, com a complexificação do modo de produção, nessa passagem do feudalismo para o capitalismo, período também conhecido como Revolução Industrial, houve o aparecimento das grandes fábricas com um imenso número de trabalhadores, os quais eram submetidos a uma brutal exploração, com carga horária elevada e baixos salários, ocorrendo então um grande crescimento de produtividade no trabalho, gerando lucros, que eram apropriados pelos donos dos meios de produção. Marx já advertia sobre a exploração no emprego das máquinas pelos capitalistas,

[...] não é esse o objetivo do capital, quando emprega maquinaria. Esse emprego, como qualquer outro desenvolvimento da força produtiva do trabalho, tem por fim baratear as mercadorias, encurtar a parte do dia de trabalho da qual precisa o trabalhador para si mesmo, para ampliar a outra parte que ele dá gratuitamente ao capitalista. A maquinaria é meio para produzir mais valia. (MARX, 2004, p.427).

Essa transformação social e econômica ocorreu de forma gradativa, também no campo político e cultural, tendo se consolidado na Inglaterra, se espalhando posteriormente por todo o mundo e se constitui num importante marco da história da humanidade, promovendo o acirramento da relação capital e trabalho, proporcionando o aparecimento de duas classes sociais antagônicas e contraditórias: a burguesia e o proletariado.

Esse modo de produção capitalista, permeado pela luta de classes, é marcado por períodos de altos e baixos em relação à acumulação do capital, que vive em busca de aumento na produtividade, com redução de custos, para obter lucros cada vez maiores.

No final do século XIX e início do século XX, Frederick Taylor, entre outros, trabalharam para determinar cientificamente as melhores formas de organizar o processo de trabalho nas fábricas, instituindo novas técnicas de gestão, com rígido controle produtivo, de forma vertical e hierarquizada, implementando a separação entre o trabalho manual e o intelectual. Ao mesmo tempo, Henry Ford reorganizava sua fábrica de automóveis com base às esteiras, possibilitando a divisão de tarefas entre os trabalhadores e agilizando o processo de trabalho. O fordismo, portanto, é caracterizado pelo trabalho fragmentado e os gestos repetitivos na produção industrial e causou grande impacto na produção em massa, que aliado aos princípios de padronização e simplificação de Taylor, acelerava ao máximo a produção e obrigava o trabalhador a operar no ritmo das máquinas (IAMAMOTO, 2007). Esse período é chamado de fordismo-taylorismo e a política econômica era embasada na teoria do economista inglês John Maynard Keynes, contrário ao estado liberal e favorável a um estado forte e regulador. A partir do intervencionismo estatal, com base no Keynesianismo, foi implantado o Estado do Bem-Estar Social ou WelfareState, para atender às demandas sociais por serviços públicos em educação, saúde, previdência social, integração e substituição de renda, assistência social e habitação que, além das políticas de salário e emprego, regularam direta ou indiretamente o volume, as taxas e os comportamentos do emprego e do salário da economia, afetando, portanto, o nível de vida da população trabalhadora. Entretanto, esse modelo que resultou de um pacto entre Estado, mercado e setores organizados da classe trabalhadora para levar a cabo o enfrentamento da crise do capital, entrou em crise (PEREIRA, 2013).

E com a crise desse modelo no final da década de 1960, início da década de 1970,

[...]todo o mundo capitalista avançado caiu numa longa e profunda recessão, combinando, pela primeira vez, baixas taxas de crescimento com altas taxas de inflação, mudou tudo. A partir daí as ideias neoliberais passaram a ganhar terreno (ANDERSON, 1995, p.10).

Consolida-se então um novo modelo, para superação de nova crise do capitalismo, chamado Toyotismo, que surgiu a partir da necessidade de atender às exigências do mercado frente ao projeto econômico de expansão de lucros e manutenção das empresas capitalistas, onde a produção é flexível com regimes de trabalho também flexíveis, onde o processo produtivo é horizontalizado, transferindo muitas atividades para terceiros, o fator tecnológico têm grande predomínio e a demanda é quem comanda o processo produtivo.

Essa passagem do modelo Fordista-Taylorista para o modelo Toyotista, atravessado pelo neoliberalismo, marca um período de grandes mudanças para os trabalhadores, com a chamada reestruturação produtiva e a globalização, que é um fenômeno econômico exigindo a universalização do capital e que é marcado por um “[...] novo ciclo de expansão do capitalismo, como modo de produção e processo civilizatório de alcance mundial” (IANNI, 1997, p.7), gerando grandes transformações políticas, econômicas, sociais e culturais entre todos os países, trazendo como consequência a intensificação do ritmo de trabalho, a precarização, a redução de empregos, entre outros.

2.2 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E AS NOVAS FORMAS DE EXPLORAÇÃO DA CLASSE TRABALHADORA

A reestruturação produtiva através da mundialização do capital, ocorre a partir da década de 1970, com a crise dos países capitalistas centrais (ABRAMIDES, 2003) e impulsionou a criação de novos métodos de produção e gestão do trabalho, com mudanças de ordem tecnológica e organizacionais. Esse novo patamar de acumulação capitalista foi chamado de acumulação flexível e:

[...]é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vastomovimento no emprego no chamado ‘setor de serviços’, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas. (HARVEY, 2011, p.140).

O processo de globalização da produção, a transnacionalização da economia, o avanço tecnológico através do monopólio da informação e do conhecimento pelos capitalistas, causaram impactos em diversas áreas: econômica, financeira, comercial, cultural, social, dentre outras e, com a proposta neoliberal de livre comércio e da redução da presença do Estado na regulamentação da relação capital e trabalho, diminuindo seu papel regulador a patamares mínimos, necessários apenas à manutenção e a constante expansão do capitalismo, trouxeram um retrocesso às conquistas sociais com perdas cada vez mais significativas à classe trabalhadora.

Visando a “[...] reprodução da lógica do capital, tendo como meta a máxima redução dos custos, levando em conta a ociosidade dos fatores produtivos e os riscos ampliados da instabilidade dos mercados” (DEDECCA, 1999, p.23), as principais características desse novo padrão de acumulação é a intensificação do ritmo do trabalho, a fragmentação da classe trabalhadora e enfraquecimento do movimento sindical. A precarização em escala global busca níveis mais rebaixados de remuneração da força de trabalho, acentuando os traços de superexploração do trabalho e:

[...] cria-se, desse modo, um novo patamar de estranhamento para milhões de desempregados, excluídos da sociabilidade do trabalho e desvinculados das promessas de modernidade [...] uma ofensiva contra o trabalho assalariado, uma ofensiva do capital na produção, debilitando o movimento operário, desintegrando-o e apresentando novos desafios para o mundo do trabalho que emerge, mais ainda, complexificado, fragmentado e heterogeneizado. (ALVES, 2000, p.21-22).

A flexibilização dá novas formas e conteúdos às relações de trabalho, com a promoção de diversos níveis de precarização: terceirizados, temporários, em tempo parcial, por tarefas, subcontratação - até a utilização da mão-de-obra familiar, o que conduz a uma alternância entre emprego e não-emprego. Uma precarização que “[...] vai atingir não apenas as populações mais vulneráveis, mas o conjunto da sociedade, embora de modo diferenciado.” (GOMEZ; FONSECA; COSTA, 1999, p.412).

A partir dessas novas relações de trabalho flexíveis se inaugura:

[...]uma nova condição salarial caracterizada pela mudança abrupta da relação tempo de vida/tempo de trabalho (jornada de trabalho flexível); relação tempo presente/tempo futuro com a ascensão das incertezas pessoais (novas formas de contratação flexível) e estratégias de envolvimento do self (remuneração flexível). Este novo metabolismo social do trabalho transfigura a troca metabólica entre o homem e outros homens (relações sociais de trabalho e sociabilidade) e entre o homem e ele mesmo (auto-estima e auto-referência pessoal). Podemos identificar alguns traços cruciais da nova morfologia social do trabalho que surge sob o capitalismo global. Eles constituem um processo de conformação do sujeito humano que trabalha, caracterizado pela quebra dos coletivos de trabalho, captura da subjetividade do homem que trabalha e redução do trabalho vivo à força de trabalho como mercadoria. Portanto, podemos caracterizar a nova morfologia social do trabalho por dinâmicas psicossociais que implicam a dessubjetivação de classe, “captura” da subjetividade do trabalhador assalariado e redução do trabalho vivo a força de trabalho como mercadoria. (ALVES, 2000, p.11).

No país, a reestruturação produtiva teve seus efeitos mais significativos a partir da década de 1990, com a agudização da crise econômica, que diminuiu sensivelmente o mercado interno e, com a política de abertura adotada pelo Governo Collor, houve um acirramento entre as empresas nacionais e entre essas e as corporações internacionais. As empresas se adequaram, procurando aumentos expressivos de produtividade e competitividade, através do aumento dos padrões de qualidade e é:

[...] nesse marco, que se dá a integração do Brasil à ordem econômica mundial, [...] sob os imperativos do capital financeiro e do neoliberalismo, responsáveis pela redefinição de estratégias de acumulação e pela Reforma do Estado. Na prática, isso se traduz em medidas de ajuste econômico e retração das políticas públicas de proteção social, numa conjuntura de crescimento da pobreza, de desemprego e do enfraquecimento do movimento sindical, neutralizando, em grande medida, os avanços e conquistas sociais alcançadas pela classe trabalhadora nos anos 1980 (MOTA, 2009, p.8).

Entretanto, nos anos 2000, emerge uma nova crise internacional. Após o desabamento dos mercados financeiros, principalmente após o estouro da bolha especulativa no mercado imobiliário em 2008 nos Estados Unidos, ocorre um abalo em nível global, como reflexo das reestruturações dos anos anteriores, causando recessão em diversos países, onde:

[...]a crise atual é estrutural e não apenas uma crise cíclica. O padrão de acumulação de capital baseado no domínio do capital financeiro sob a égide do neoliberalismo, abre novas possibilidades de transformações estruturais, como nas crises anteriores de grande envergadura. (CAMARGO; CORSI; VIEIRA, 2011, p.2).

Assim, nesse contexto histórico, emerge um novo cenário no mundo do trabalho, diminuindo drasticamente as condições de vida e de trabalho da classe trabalhadora. No Brasil, os efeitos da crise, ocorreram mais tardiamente, pois a economia do país vinha em um ritmo de forte crescimento, mas atualmente esses efeitos já são sentidos com o aumento da

inflação e o aumento do desemprego, privatizações, desregulamentações, trazendo com essa crise econômica também sérias repercussões políticas. Neste cenário, portanto, a:

[...]implantação de programas de qualidade total, dos sistemas just-in-time e kanban, além da introdução de ganhos salariais vinculados à lucratividade e à produtividade (de que é exemplo o programa de participação nos lucros e resultados — PLR), sob uma pragmática que se adequava fortemente aos desígnios neoliberais, possibilitou a expansão intensificada da reestruturação produtiva, tendo como consequências a flexibilização, a informalidade e a profunda precarização das condições de trabalho e vida da classe trabalhadora brasileira (ANTUNES, PRAUN, 2015, p.409).

É nesse contexto que “O trabalhador e o valor do trabalho têm pouca importância. O que interessa é a busca da eficiência, da produtividade e a acumulação do capital.”(PINTO, 2012, p.27). Nesse sistema capitalista, nos processos de trabalho, o homem é capturado de sua subjetividade, alienando-se de si próprio e perdendo o controle de sua vida pessoal (ALVES, 2013), e essa lógica produtivista, perpassa não apenas a produção de mercadorias, mas as instâncias do consumo e da reprodução social.

Todo esse processo de reestruturação produtiva e os efeitos da crise, onde o capital comanda os processos de trabalho, incidiu inicialmente no âmbito da iniciativa privada, mas aos poucos foram determinando mudanças também no serviço público, que foi incorporando medidas que acarretaram e continuam acarretando grandes impactos na esfera administrativa do Estado brasileiro e também para os trabalhadores do serviço público.

3 O SERVIÇO PÚBLICO E O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL NO CONTEXTO DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

A reestruturação produtiva teve efeitos no Estado brasileiro e ocorreu na esteira de uma série de medidas políticas e econômicas, com amplas repercussões sociais, que buscaram liberar o fluxo de capitais das amarras estabelecidas, de forma a encontrar novos espaços de valorização. Neste sentido, destaca-se o formato dado pela reforma administrativa formulada pelo Ministro da Administração e Reforma de Estado, Luís Bresser Pereira, no governo de Fernando Henrique Cardoso, através do Plano Diretor de Reforma do Aparelho de Estado (1995), com a proposta de

(1) ajustamento fiscal duradouro; (2) reformas econômicas orientadas para o mercado, que, acompanhadas de uma política industrial e tecnológica, garantam a concorrência interna e criem as condições para o enfrentamento da competição internacional; (3) a reforma da previdência social; (4) a inovação dos instrumentos de política social, proporcionando maior abrangência e promovendo melhor qualidade para os serviços sociais; e (5) a reforma do aparelho do Estado, com vistas a aumentar sua “governança”, ou seja, sua capacidade de implementar de forma eficiente políticas públicas. (MARE, 1995, p. 11).

Essas reformas são claramente orientadas para o mercado e, com essa política reestruturante, o que ocorreu foi a redefinição das funções do Estado, privatização de empresas estatais, enxugamento da máquina pública, com a consequente perda de direitos da classe trabalhadora. A partir desse cenário neoliberal estabelecido, pode-se salientar que:

[...]as políticas sociais são caracterizadas como: paternalistas, geradoras de desequilíbrio, custo excessivo do trabalho, e, de preferência devem ser acessadas via mercado, transformando-se em serviços privados [...] Daí as tendências de desresponsabilização e desfinanciamento da proteção social pelo Estado. (BEHRING, 2009, p. 9).

Ainda segundo a autora,

[...]são decisivas as liberalizações, desregulamentações e flexibilidades no âmbito das relações de trabalho – diminuição da parte dos salários na renda nacional, segmentação do mercado de trabalho e diminuição das contribuições sociais para a seguridade e do fluxo de capitais. [...] Aqui, têm destaque os processos de privatização, reduzindo as dimensões do setor público, para livrar-se de empresas endividadas, mas principalmente para dar guarida aos investidores. (BEHRING, 2009, p. 9).

No Brasil, atualmente, a seguridade social, se concretiza no ambiente de três políticas sociais: previdência social, saúde e assistência social e

[...] a institucionalização da seguridade social em 1988 representa para o Brasil, o que significou a *sécurité sociale* para os franceses ou a *social security* para os ingleses na década de 1940: um movimento de reorganização de políticas já existentes sob novas bases e princípios, com ampliação, mas também introdução de novos direitos. (MOTA, 2007, p.128).

Portanto, a partir do movimento de redemocratização, quando foi promulgada a Constituição de 1988, a previdência social reafirma o seu caráter contributivo, dando acesso ao Regime Geral de Previdência Social (RGPS) à qualquer cidadão acima de 16 anos, mediante contribuição, possibilitando principalmente a cobertura dos setores informais e dos trabalhadores rurais. Mas na década de 1990, com a contrarreforma, foi aprovada além da Emenda Constitucional nº 20, de 1998, outras normas que iriam alterar a redação dada na CF e fazer retroceder direitos, tais como: ampliação da “[...] lógica do seguro; redução dos valores reais dos benefícios; limites administrativos criados no processo de reconhecimento de direitos.” (SILVA, 2012, p. 380).

A autora também afirma que:

[...] na década de 90, foram reduzidos inúmeros postos de trabalho, em diversos ramos de atividades econômicas [...] Da mesma forma o aparelho de Estado ficou bastante enxuto e mudou o perfil dos servidores públicos, por meio da retomada das contratações temporárias e de servidores públicos regidos pela CLT - Consolidação das Leis do Trabalho, reduzindo-se o percentual de regidos pelo RJU - Regime Jurídico Único. (SILVA, 2012, p. 284).

Assim, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), como agente executor da política previdenciária, foi um dos primeiros órgãos da administração federal a ser atingido por esse processo de viés neoliberal e, a partir da década de 2000 começou a ser planejada a modernização da instituição, mas:

[...] apesar da racionalização do trabalho ter origem na necessidade de aumentar a exploração - controlar gastos, restringir direitos -, a justificativa apresentada à sociedade para o desenvolvimento do novo projeto era o de diminuir as extensas filas que a população formava nas agências da Previdência Social em busca de atendimento e no combate às fraudes que, com frequência, eram notícia na mídia impressa e televisiva. Foi a partir desses elementos e, imbuídos do discurso de "foco no cidadão e humanização do atendimento", que as novas medidas foram colocadas em prática na instituição: "Para dar 'resolutividade' a esta gigantesca demanda, ou seja, para que o cidadão consiga acessar os seus direitos, é necessária uma atenção constante ao atendimento - aos processos de gestão, ao acompanhamento de metas, às tecnologias envolvidas, às dimensões do quadro de pessoal, às políticas de futuro". (PRADO; DUARTE, 2015, p.164 apud FILHO; TOTE, 2015, p.482).

Ao passarem pelo processo de reestruturação produtiva, as instituições públicas, entre elas o INSS, enfrentaram sérias contradições. Alavancadas pela modernização promovida pelos avanços tecnológicos, pela informatização das rotinas de trabalho e as novas formas de gestão com a implantação de avaliação por produtividade, de caráter meritocrático, atravessam na atualidade problemas estruturais gravíssimos. A falta de concurso público e consequente falta de servidores para atender a uma demanda sempre crescente, o grande número de servidores em condições de aposentadoria, o sucateamento dos prédios públicos, as terceirizações e o corte de verbas, promovido pelo governo federal, tem modificado as condições de trabalho a que esses trabalhadores estão submetidos.

É importante também situar que, se o processo encontra similaridade na iniciativa privada, no setor público atingir metas e parâmetros estabelecidos por índices não resulta em premiação ou melhoria no atendimento à população, mas sim em punição com perda de parcela remuneratória e aumento de jornada de trabalho, conforme mostra o Relatório do Tribunal de Contas TC 016.601/2013-0 em relação aos trabalhadores do INSS.

Recentemente¹ esses trabalhadores realizaram uma greve nacional de 90 (noventa) dias, cujas principais reivindicações giravam em torno das condições de trabalho, conforme termo de acordo assinado pelas entidades representativas onde estabelece a suspensão dos índices e indicadores de produtividade por 3 (três) ciclos, supressão do texto da Instrução Normativa nº. 74/PRES/INSS/2013 que previa punições aplicáveis aos servidores por erro administrativo e possibilita a participação dos servidores e entidades representativas na elaboração do Plano de Ação da instituição no próximo período, com o intuito de intervir e reverter essas ferramentas de gestão.

Mas agora, no momento da produção desse Trabalho de Conclusão de Curso, ocorrem significativas mudanças governamentais, com a edição da Medida Provisória 726/2016, que implicam na “extinção do Ministério da Previdência Social”, passando a ser uma Secretaria de Previdência junto ao Ministério da Fazenda. Ao mesmo tempo o INSS passa a fazer parte do Ministério de Desenvolvimento Social e Agrário. Este novo formato revela desconhecer a vinculação entre a política previdenciária e os direitos dos trabalhadores, e a submete a uma lógica meramente fiscalizatória, por um lado, ou assistencial, pelo outro, não afirmando a Previdência como um direito social previsto no art. 6º da Constituição Federal. Além disso, está em tramitação no Congresso Nacional o Projeto de Lei Complementar 257/2016, em regime de urgência, que ataca os direitos dos trabalhadores e trabalhadoras dos setores

¹Julho/2015.

público e privado. Este Projeto de Lei foi apresentado pelo governo federal como um “Plano de Auxílio aos Estados e ao Distrito Federal e medidas de estímulo ao reequilíbrio fiscal” e prevê, além de outras medidas, a suspensão de concursos públicos, congelamento de salários, não pagamento de progressões e outras vantagens (como gratificações) e revisão dos Regimes Jurídicos dos Servidores para limitar os benefícios, as progressões e as vantagens ao que é estabelecido para os servidores da União, Estados e Municípios. Este PL acarretará mais perdas de direitos à classe trabalhadora que continuará a pagar o ônus da política de ajuste fiscal, com o conseqüente aprofundamento da precarização das condições de trabalho e da intensificação da exploração da classe trabalhadora e dos serviços públicos, acarretando enormes prejuízos para a maioria da sociedade com a redução do papel do Estado e estímulo à privatização, reduzindo o direito a serviços públicos de qualidade.

As transformações que ocorrem na sociedade e as novas conformações do mundo do trabalho acarretam alto índice de desemprego, precarização das relações de trabalho e dos serviços públicos e, aliado aos novos modelos de gestão implementados no INSS, colocam na ordem do dia a discussão da previdência enquanto política social, que, nesse processo, traz grandes implicações para os trabalhadores em geral, para os servidores públicos e para o trabalho profissional dos Assistentes Sociais.

3.1 A VIVÊNCIA DO ESTÁGIO EM SAÚDE DO TRABALHADOR – SIASS: NOVAS FORMAS DE GESTÃO E AS IMPLICAÇÕES SOBRE A SAÚDE DOS TRABALHADORES

O presente trabalho é fruto da vivência, aprendizagens e também inquietações que emergiram a partir da realização do Estágio Curricular Obrigatório I, II e III do Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), realizado no Sindicato dos Trabalhadores Federais em Saúde, Trabalho e Previdência no Estado do Rio Grande do Sul (SINDISPREV-RS), no período de 2013a 2014/1. Onde foi possível constatar as formas de adoecimento, o tratamento dispensado pela instituição INSS a esses trabalhadores e também a fragilidade que se encontram quando buscam apoio na entidade.

As instituições nas quais trabalham os servidores pertencentes à base do SINDISPREV-RS, fazem parte da seguridade social (Saúde, Trabalho e Previdência) portanto, são responsáveis pela execução de políticas públicas e seu maior foco é trabalhar em prol da coletividade.

Dentre as demandas identificadas e atendidas por meio de projeto específico de intervenção, implementaram-se ações, através da Secretaria de Saúde do Trabalhador (SST), que permitiram a construção coletiva de saberes na questão de prevenção, promoção, vigilância em saúde e enfrentamento do adoecimento no trabalho, contribuindo na perspectiva dos direitos dos trabalhadores federais vinculados à entidade.

O SINDISPREV-RS é uma entidade da classe trabalhadora, que foi fundado em 1988, logo após a promulgação da Constituição Federal, em meio a uma das mais importantes greves da categoria. Foi construído para ser uma ferramenta dos trabalhadores na defesa dos direitos dos servidores e na luta por políticas públicas, com serviços públicos de caráter universal, gratuito e de qualidade. A fundação da entidade se deu ao mesmo tempo em que ocorreram mudanças no cenário brasileiro, que culminou com a promulgação da Constituição Federal de 1988, dando o direito de sindicalização aos trabalhadores do serviço público.

Para a realização do estágio foi necessário um aprofundamento sobre o processo de construção da Política de Saúde do Trabalhador no país. Esse processo teve início com o Movimento da Reforma Sanitária nos anos 1980 que, com a recessão e a agudização da crise política e financeira, em meio a luta contra a ditadura, organizou a VIII Conferência Nacional de Saúde, realizada em 1986. Foi um dos principais momentos da luta pela universalização da saúde no Brasil e contou com a participação de diferentes atores sociais implicados na transformação dos serviços de saúde. Trouxe como resultado, a garantia na Constituição de 1988, de uma emenda popular, criando assim um novo modelo de saúde no país, refletindo uma resposta institucional aos movimentos sociais. A partir disso a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) foi realizada de forma gradual: primeiro veio o SUDS (Sistema Único Descentralizado de Saúde); depois, a incorporação do INAMPS (Instituto Nacional de Assistência Médica Previdência Social) ao Ministério da Saúde (Decreto nº 99.060, de 7 de março de 1990); e por fim a Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990) que fundou o (Sistema Único de Saúde), e a partir daí houve “[...] a consolidação do conceito legal pela Lei n. 8.080, de 1990, do SUS - Sistema Único de Saúde, estabeleceu os procedimentos de orientação básicos como forma de instrumentalização das ações e dos serviços em saúde do trabalhador.” (MENDES; WUNSCH, 2011, p.466).

Segundo a Lei nº 8.080/90, art.6,§3.º, e de acordo com o Ministério da Saúde, a Política Nacional de Saúde do Trabalhador (PNST), busca a diminuição dos acidentes e doenças adquiridas no ambiente de trabalho e conceitua saúde do trabalhador como

[...]um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho. (BRASIL,1990, p.18055).

As novas configurações do mundo do trabalho, têm incidido cada vez mais sobre a saúde dos trabalhadores e, para dar conta dos trabalhadores do serviço público, o SIASS – Sistema Integrado de Assistência à Saúde do Servidor - foi criado pelo Decreto 6.833 de 29 de abril de 2009, e foi instituído no âmbito do Ministério do Planejamento, com o intuito de:

[...]coordenar e integrar ações e programas nas áreas de assistência à saúde, perícia oficial, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos trabalhadores da administração federal direta, autárquica e fundacional, de acordo com a política de atenção à saúde e segurança do trabalho, estabelecida pelo Governo Federal (PASS), e deveu-se a necessidade de traçar uma política de atenção à saúde do servidor, de organização dos dados de saúde e das notificações de agravos do trabalho, para compreensão dos motivos das aposentadorias precoces e do absenteísmo, além da necessidade de padronização dos serviços que eram dispersos e diferenciados, além da otimização dos recursos. (BRASIL,2009, p.4).

Essa política, porém, foi regulamentada num período em que as forças neoliberais não permitiram os avanços necessários no campo da saúde do trabalhador e esse Sistema atualmente só atua em Perícia Oficial em Saúde, secundarizando os serviços de Prevenção, Promoção e Vigilância em Saúde, ou seja, o amparo dado ao trabalhador público estatutário, não acontece, por falta de controle do cumprimento da legislação e fiscalização sobre os empregadores. Como exemplo pode-se citar a não implantação da Portaria Normativa SRH nº 03, de 07 de maio de 2010, que define as diretrizes gerais para implementação das ações de vigilância aos ambientes e processos de trabalho e promoção à saúde do servidor. Também a NOSS (Norma Operacional de Saúde do Servidor) prevê a universalidade, a integralidade, a descentralização, a co-gestão e a participação dos servidores em todo o processo, mas não há instâncias ou fóruns deliberativos que permitam essa participação.

A União financia as ações de vigilância e promoção à saúde, mediante orçamento específico, cabendo aos órgãos e entidades no âmbito do SIPEC (Sistema de Pessoal Civil) viabilizarem os meios e os recursos necessários para garantir a implantação e a implementação das ações de promoção da saúde, com recursos próprios ou oriundos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Mas as fontes de financiamento para essa política não são claras, já que o SIASS foi criado a partir da PNSST (Política Nacional de Saúde e Segurança no Trabalho), onde não está previsto fonte de financiamento.

Também no PLOA (Projeto de Lei Orçamentária Anual), no âmbito federal, não há discriminação de gastos do SIASS. Portanto não são acessíveis os dados, tanto das ações executadas, quanto os números referentes à saúde dos trabalhadores, pois as despesas com o SIASS estão diluídas nas despesas gerais de cada órgão e no MPOG. Também os sítios institucionais relacionados ao SIASS estão desatualizados.

Cabe ressaltar que a Constituição Federal de 1988 consagrou a saúde como direito social, assegurando aos trabalhadores o direito à redução dos riscos inerentes ao trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança - artigo 7º, inciso XXII. A legislação previdenciária, assim como diversas leis ordinárias, em sintonia, também estabelecem normas de proteção à saúde do trabalhador.

Os acidentes e as doenças relacionadas ao trabalho têm um grande impacto não apenas na vida do trabalhador, mas para a sociedade como um todo. O direito a um meio ambiente de trabalho saudável está previsto na Constituição de 1988 e na Convenção 155 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) da Organização das Nações Unidas (ONU), subscrita pelo Brasil. Além disso, a Constituição Federal trata do direito à dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República no inciso III do seu artigo 1º e como um direito fundamental no inciso III do seu artigo 5º (BRASIL, 1988).

Na área de saúde do trabalhador, a partir dos princípios promulgados pela Constituição, a atenção à saúde dos trabalhadores, no seu sentido mais amplo, deve se dar desde a promoção, prevenção, cura e reabilitação, incluídas, aí, as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, portanto nessa perspectiva

[...] compreender a saúde do trabalhador requer, assim, uma investigação sólida de como o trabalho se configura na atualidade e de que exigências recaem sobre o trabalhador. Contemporaneamente, muitas são as expressões do trabalho, e elas estão representadas, fundamentalmente, nas: a) atuais exigências sobre o trabalho como: ritmo aumentado, controle reforçado, redução de tempos mortos, complexificação dos sistemas; b) formas de prescrição do trabalho, como: as mudanças de natureza do trabalho definido como uma missão; exigências comportamentais – implicações subjetivas, e autoprescrição – o trabalhador é cronômetro de si, e, por fim; c) mudanças que incidem sobre o emprego e trabalho, que se manifestam na precarização objetiva e subjetiva, nas formas diversificadas de contrato, organização e condições de trabalho e em diferentes formas de instabilidade. Ou seja, tem-se expressões perversas do trabalho decorrentes das transformações situadas no chamado “mundo do trabalho”, mas que, em si, sintetizam as grandes mudanças societárias. Tais mudanças se caracterizam como produto sócio-histórico da relação capital e trabalho e, ao mesmo tempo, atingem todas as formas de sociabilidade humana. (WUNSCH; MENDES, 2011, p. 166).

Assim, a partir do estágio, através do Serviço Social na Secretaria de Saúde do Trabalhador que, assim como a entidade, tem como projeto a defesa dos interesses da classe

trabalhadora, na perspectiva de ampliar a garantia dos direitos dos servidores públicos, foi construído um projeto de intervenção que tinha como objetivo implementar ações que permitiram a construção coletiva de saberes na questão de prevenção, promoção, vigilância em saúde e enfrentamento do adoecimento no trabalho, contribuindo na perspectiva dos direitos dos trabalhadores federais vinculados à entidade, onde foi possível observar :

- a relevância da discussão de Saúde do Trabalhador para os envolvidos nas atividades, pois através de relatos, podia-se ver a reação e as respostas às questões levantadas para debates, principalmente nas oficinas, muitas vezes com a tomada de consciência sobre questões que eram naturalizadas ou até mesmo de darem-se conta de que faziam parte dos contextos descritos pelos palestrantes;
- o aparecimento de várias outras demandas (entre elas a de assédio moral no trabalho), diferentes das abordadas nas ações realizadas, trazidas pelos trabalhadores quando da implementação do projeto;
- o aumento da demanda espontânea na Secretaria, inclusive com demandas coletivas vindas dos locais de trabalho;
- que houve reconhecimento, através dos relatos dados, da necessidade de fortalecimento do coletivo nos locais de trabalho para o enfrentamento das condições de trabalho;
- a disposição dos servidores envolvidos nas atividades propostas e que, de uma forma geral, demonstraram interesse em continuar debatendo e participando de futuras ações propostas pela Secretaria de Saúde do Trabalhador (FOSCH, 2015).

Figura 1 - Oficina de Intervenção do Estágio: saúde do trabalhador



Fonte: SINDISPREV-RS (2016)

Figura 2 - Oficina de Intervenção do Estágio: saúde do trabalhador



Fonte: SINDISPREV-RS (2016)

A partir das atividades realizadas, após a análise e o levantamento do material coletado, observou-se várias expressões da questão social, que passaram a ser o objeto de trabalho do Serviço Social na Secretaria de Saúde do Trabalhador do SINDISPREV-RS, como os adoecimentos relacionados com o trabalho, o assédio moral, a saúde mental, as más condições de trabalho, o alcoolismo, o endividamento, a pobreza, a violação de direitos de idosos, entre outros.

E é neste cenário que estão mergulhados os trabalhadores públicos, com uma lógica de gestão com viés punitivo, calcada na lógica produtivista, aliado ainda à falta de política de saúde do trabalhador e com grandes mudanças governamentais em curso. Todos esses fatores possibilitam o aumento do adoecimento desses trabalhadores, afetando-os em diversos aspectos, tanto mental quanto fisicamente, podendo levar também à consolidação do assédio moral como prática institucional, pois nestes locais de trabalho reestruturados, salienta-se a presença da individualização das relações de trabalho e a descoletivização das relações salariais.

O **assédio moral** foi percebido como um dos motivos que mais trouxeram os trabalhadores para atendimento junto à Secretaria de Saúde do Trabalhador, sendo hoje a maioria dos casos já atendidos, inclusive com alguns já judicializados. Nas oficinas do Projeto de Intervenção foi possível a escuta, onde eram trazidas queixas sobre as metas que consideravam inatingíveis, os problemas de relacionamento entre servidores e chefias, as péssimas condições de trabalho a que estavam expostos, dentre outros.

Foi possível identificar as diferentes formas de adoecimento, relacionadas ao trabalho e, a partir de então, objetivou-se propor uma reflexão acerca desta questão, na perspectiva de

entender como e porque o assédio moral se manifesta, quais as causas e as consequências dessa violência.

3.1.2 Doenças relacionadas ao trabalho: as novas formas de gestão e as implicações sobre a saúde dos trabalhadores

O marco inicial da Previdência Social brasileira foi o Decreto nº 4.682 de 24 de janeiro de 1923, conhecido como Lei Eloy Chaves, que determinou a criação de uma Caixa de Aposentadorias e Pensões para os empregados das empresas ferroviárias.

As mudanças na Previdência Social desde aquela época até hoje foram muitas, passando pela criação do INPS (Instituto Nacional de Previdência Social) em 1966, MTPS (Ministério do Trabalho e Previdência Social) em 1971, o MPAS (Ministério da Previdência e Assistência Social) em 1974. O SINPAS (Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social) foi criado em 1977, tendo em sua base o INAMPS (Instituto Nacional de Assistência Médica e Previdência Social), o IAPAS (Instituto de Administração Financeira da Previdência Social), a LBA (Legião Brasileira de Assistência), a DATAPREV (Empresa de Dados da Previdência Social) e o CEME (Central de Medicamentos). Esse sistema foi desmembrado, e em 1990 é criado o Instituto Nacional do Seguro Social.

Todas estas mudanças ocorrem fruto da correlação da luta de classes na sociedade. A partir de 1998, durante o processo de reestruturação produtiva, sob o discurso de modernização administrativa, o processo de gestão estratégica de competências foi instaurado na Previdência Social e implantado através do Programa de Melhoria do Atendimento (PMA), a partir dos indicadores que caracterizam a concepção de Gestão Estratégica de Competências (GEC). Pela DATRAPREV (Empresa de Dados da Previdência Social) foram oferecidas as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) e para aproximar-se dos usuários, foi implementado o Programa de Educação Previdenciária (PEP), disseminando conhecimentos sobre Previdência Social (EGGERS, 2006).

O Programa de Melhoria de Atendimento trazia como metas a redução dos prazos de prestação de serviços, a terceirização de atividades, além da implementação de gratificação por desempenho, entre outros.

Segundo Silva e Raichellis (2015, p. 584), “[...] destaca-se que a reforma gerencial do Estado disseminou a ideologia gerencialista nas relações de trabalho e nas formas de gestão das políticas públicas” e podemos ver claramente nesse processo de desmonte, o embate entre a classe trabalhadora e o capital, onde:

[...]as reformas da previdência social se inscrevem num processo contraditório em que os trabalhadores lutam por garantir direitos, entre eles o direito à vida, num contexto democrático e num Estado de direito, e os grandes negócios e o capital financeiro promovem uma política de eliminação e de redução de direitos para sustentar com mais força as bases de uma produção complexa, sem salários estáveis, financeirizada e com fundos privados ao invés dos fundos públicos, e com um Estado desregulamentado. As reformas da previdência social no Brasil, não são pois, meros arranjos conjunturais para um equilíbrio de caixa, como apregoa o governo, mas um processo de refundação das relações de acumulação e das relações de classe. (FALEIROS, 2010, p. 102).

Neste sentido, o ideário gerencialista aplicado, através do modelo de gestão por competências, enfatiza a “[...] importância do novo perfil profissional no mundo do trabalho e a conseqüente mobilização da subjetividade sobre objetivos, resultados, critérios de sucesso, que tendem a eliminar o que não é útil ou rentável.” (FILHO; NAVARRO, 2014, p. 103). Nele, o controle ideológico é uma forma de poder que passa despercebido pelos sujeitos, pois os conflitos ocorrem no nível psicológico (insegurança, esgotamento profissional, depressões nervosas, entre outras), pois:

[...] a subjetividade da noção de competência remete, àquela construção interior, ao poder e ao querer, de que dispõe cada um, desenvolver o que de fato lhe pertence. As práticas da competência apóiam-se sobre o apelo do que o indivíduo tem de mais íntimo em seu “ser”. [...] (DUGUÉ, 1998, p.128).

Nesse ambiente de trabalho competitivo, com ritmo de trabalho mais intenso, onde questões administrativas de cumprimento de horário, tempo de atendimento, metas de produção tem mais importância que o próprio trabalhador, que são tratados como “objetos” (FILHO, NAVARRO, 2014), é que surge o adoecimento.

A partir dos achados da pesquisa, através dos relatos dados pelos participantes, pôde-se observar vários indícios de adoecimentos. Mas a falta de dados, não publicizados pela instituição, não permitem inferir o real índice desses agravos à saúde dos servidores do INSS.

4 SERVIÇO SOCIAL E ASSÉDIO MORAL

O assédio moral é uma situação vivenciada pelos trabalhadores e não é um tema novo no mundo do trabalho. Desde a antiguidade o homem já era subjugado e o trabalho era realizado ora por escravos ou servos, ora por prisioneiros de guerra, sendo o mesmo considerado um subproduto da expansão econômica ou territorial das civilizações. A etimologia da palavra trabalho, oriunda do latim vulgar “tripaliare”, geralmente foi associada à ideia de tortura, aliada ao cansaço, dor e sofrimento (BUENO, 1988, p.25). Com as modificações no modo de produção a partir do século XIX e a Revolução Industrial, a produção em massa e os avanços tecnológicos, é que a questão de saúde do trabalhador começou a ser mais discutida e o assédio moral passa a ser uma prática ideológica, a serviço de um modelo/capitalista, que se utiliza do outro ferindo sua dignidade, que se dá num contexto de “apagão ético”, impactando fortemente as relações de trabalho.

Mas só recentemente o assédio moral passou a ter relevância, passando a ser conceituado por diferentes autores,

[...] Brodsky (1976) utilizou o termo *harassment* emprestado do conceito de assédio sexual (*sexual harassment*), eliminando o caráter sexual e utilizando apenas o conceito de *harassment*, que em português traduzimos por *assédio*. [...] Em 1989, Leymann escreve seu primeiro livro utilizando a palavra *mobbing*. [...] O autor escolhe este termo para distinguir esta forma de violência psicológica entre adultos (*mobbing*) e adolescentes (*bullying*). Neste sentido, o autor nos sugere "guardar a palavra *bullying* para atividades entre crianças e adolescentes na escola e reservar a palavra *mobbing* para o comportamento adulto" [...] No Reino Unido, o termo utilizado é *bullying*, a partir da obra seminal de Adams e Crawford (1992), *Bullyingatwork: howtoconfrontandovercome it*, que o definiu como "críticas persistentes e abusos pessoais, em público ou em privado, que humilham e inferiorizam a pessoa que é o alvo destes gestos" (p. 3). Andrea Adams, jornalista inglesa, contribuiu para a divulgação e foi responsável pelas primeiras pesquisas sobre assédio e uma série de documentários na BBC que obtiveram um enorme sucesso. [...] Na França, em 1998, Marie-France Hirigoyen publica: *Harcèlement moral: la violence perverse au quotidien* [...]. Esse livro tem uma importância política muito grande, pois catalisou um movimento social determinante em torno dessa forma de violência no trabalho. A partir da história de vida de seus pacientes, a autora faz uma análise e coloca um nome nesse sofrimento: assédio moral. Um ano após a publicação desse livro, a França se dota de uma lei criminalizando essa forma de violência. (SOARES, 2012, p. 195).

O assédio moral no trabalho, que vem chamando cada vez mais a atenção daqueles que trabalham na área de saúde do trabalhador, pode ocorrer em todos os tipos de empresas e organizações, públicas ou privadas e é capaz de desestabilizar emocionalmente o sujeito,

aniquilar todo um coletivo. Ele impõe a lógica organizacional e demonstra um predomínio dos interesses da empresa sobre os dos indivíduos, pois,

[...] o assédio moral é uma conduta abusiva, intencional, freqüente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional. (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p.37).

E nessas relações vivenciadas nos ambientes de trabalho, o assédio moral também pode ser entendido como

[...] toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou integridade física ou psíquica de uma pessoa, por em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho. (IRIGOYEN, 2010, p.65).

O assédio moral é muito comum em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, onde as relações interpessoais se dão de forma aéticas, desumanas e negativas, desestabilizando todo o ambiente de trabalho (BARRETO, 2015).Portanto:

[...] só se configura quando a dignidade de alguém é atacada de modo repetitivo, sistemático e deliberado durante o período prolongado, geralmente de vários meses. Liderada, explícita ou veladamente, por quem a perpetra, a prática desmoralizante recebe adesões dos demais e se propaga de modo a isolar cada vez mais a pessoa visada. O objetivo é excluir, desqualificar profissionalmente e desestabilizar emocionalmente alguém que, por motivos os mais diversos, tenha setornado indesejável para o(a) perpetrador(a) do assédio. (SELIGMANN-SILVA; 2011, p. 503).

Infelizmente ainda não há, em nosso ordenamento jurídico, qualquer balizamento que discipline o assédio moral. As necessidades são supridas pela doutrina e jurisprudência que são ainda bastante incipientes. Há, portanto, uma necessidade premente de um arcabouço jurídico que dê conta do assédio moral, porque:

[...] não há uma legislação unificada com vistas a combater o assédio moral nas empresas. Somente é possível encontrar leis estaduais e municipais esparsas, e ainda assim abrangendo somente o funcionalismo público, nada mencionando acerca da ocorrência do assédio moral nas empresas privadas. [...] No âmbito federal, existem alguns projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional versando sobre a prática do assédio moral. O Projeto de Lei Federal nº 4.742/2001, de iniciativa do deputado federal pelo PL-PE Marcos de Jesus [...] e o Projeto de Lei Federal nº 5.971/2001, do deputado federal Inácio Arruda do PCdoB (CE), acrescenta ao Código Penal dispositivo versando sobre coação moral no trabalho. [...] Seguindo outra

vertente, o Projeto de Lei nº 4.591/2001, de iniciativa da deputada federal pelo PMDB-ES Rita Camata visa modificar a Lei 8112/90. (SOARES; DUARTE, 2014, p. 41).

Essa é uma questão que têm preocupado muito os estudiosos e os trabalhadores de forma geral no mundo inteiro, pela dificuldade de comprovação dessa prática, pela falta de legislação nessa área, mas ainda é pouco discutido e estudado no espaço do serviço público, onde também são passíveis a manifestação e as consequências dessa prática.

Para o Serviço Social, destaca-se a importância do enfrentamento do assédio moral, no sentido de propiciar aos trabalhadores públicos, a possibilidade de comprometimento nas questões que envolvem a saúde do trabalhador, diretamente ligadas às transformações do mundo do trabalho, levando-os à reflexão e ao fortalecimento do coletivo nos ambientes de trabalho.

Também é necessário dar direção e comprometimento ao trabalho profissional. O reconhecimento do caráter interventivo do profissional Assistente Social, demanda uma capacitação crítico-analítica e a elaboração criativa de estratégias de intervenção, sempre comprometidas com o projeto profissional do Serviço Social, que:

[...] requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competência teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho, de modo a conectá-las aos processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam. Mas, requisita, também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar as ações nos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladora da participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los. (IAMAMOTO, 2012, p. 208).

Para tanto, é necessário se utilizar de instrumentos, que são mediadores e potencializadores do trabalho profissional, para que com suas ações, possam produzir mudanças no cotidiano desses trabalhadores, reconhecendo-os como sujeitos de direitos, também explorados e adoecidos. Dentre estes, destaca-se a pesquisa social, esta entendida como uma possibilidade não apenas de desvendar a realidade, mas de analisá-la, reconhecê-la para posteriormente agir sobre ela. Sendo assim, realizou-se uma pesquisa específica sobre a temática do assédio moral, investigada pelo Serviço Social.

Com este referencial, levantando dados que pudessem instrumentalizar ações que dessem maior visibilidade à essa questão, possibilitando esclarecimentos aos trabalhadores

para que não vivenciem essas agressões no contexto do trabalho, bem como encontrar saídas para o enfrentamento do assédio moral em todos os níveis, é que foi definida essa temática para a realização deste Trabalho de Conclusão de Curso. A escolha do tema aconteceu também pela aproximação do assunto com a vida profissional da graduanda que, além da vivência do estágio curricular obrigatório neste campo também estabelece uma relação com o mesmo enquanto trabalhadora pública e militante da luta pela garantia e manutenção dos direitos dos trabalhadores.

4.1 APRESENTAÇÃO DA METODOLOGIA DA PESQUISA

A investigação das relações sociais estabelecidas entre seres humanos - que possuem uma historicidade, crenças e valores – é o campo de atuação da pesquisa social e, as mudanças que ocorrem no mundo do trabalho, requerem novas formas no investigar científico, para atender as demandas nestes novos contextos sociais, onde:

[...] o objeto de estudo das ciências sociais é histórico. Isto significa que cada sociedade humana existe e se constrói num determinado espaço e se organiza de forma particular e diferente de outras. Por sua vez, todas as que vivenciam a mesma época histórica tem alguns traços comuns, dado o fato de que vivemos num mundo marcado pelo influxo das comunicações. Igualmente, as sociedades vivem o presente marcado por seu passado e é com tais determinações que constroem seu futuro, numa dialética constante entre o que está dado e o que será fruto de seu protagonismo. (MINAYO, 2010, p. 12).

A pesquisa está fundamentada na teoria social crítica, orientada pelo materialismo histórico-dialético, o qual se constitui em um referencial teórico que permite aprofundar o conhecimento sobre o objeto de estudo, levando em consideração sua materialidade, historicidade, totalidade e contradição. Ponderar essas categorias na investigação significa superar a aparência imediata do objeto e apreender a sua essência: capturar sua estrutura e dinâmica por meio de técnicas, instrumentos e procedimentos analíticos, ou seja, entendê-lo como um processo.

Corroborando com o referencial teórico a pesquisa foi realizada com uma abordagem mista, uma vez que estudos com essa metodologia possibilitam o aprofundamento da compreensão da realidade bem como permitem estudar a dinâmica do objeto e suas múltiplas determinações. Algumas informações serão tratadas quantitativamente e servirão para complementar a análise qualitativa (MARTINELLI, 1999). Para análise do material coletado, foi utilizada também a técnica da triangulação de métodos, proposta por Minayo (2005).

Para melhor responder os objetivos, optou-se por estudo do tipo exploratório-descritivo, visto que este não só proporciona maior familiaridade com o problema, tornando-o mais explícito, mas também descreve e relaciona os determinantes do objeto (GIL, 2002).

Como a pesquisa não se propõe a estabelecer generalizações elegeu-se realizá-la em formato de estudo de caso coletivo, uma vez que:

[...] o propósito é o de estudar características de uma população. Eles (os casos) são selecionados porque se acredita que, por meio deles, torna-se possível aprimorar o conhecimento acerca do universo a que pertencem (...) proporciona evidências inseridas em diferentes contextos concorrendo para a elaboração de uma pesquisa de melhor qualidade (GIL, 2002, p. 139-141).

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que serviu para aprimorar o conhecimento sobre o assunto pesquisado e para subsidiar a análise dos achados da pesquisa, levando em conta as obras existentes, trabalhos acadêmicos publicados sobre o tema e também através de distintos bancos de dados, como a Plataforma Periódicos Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), e Scientific Electronic Library Online (SciELO), resumos e livros relacionadas ao objeto de estudo, contudo sem utilizar recorte temporal. Ademais, realizou-se um levantamento de trabalhos publicados nos Congressos Brasileiros de Serviço Social (CBAS) dos últimos quatro anos, que abordam os temas **Assédio Moral, INSS, Reestruturação Produtiva, Saúde do Trabalhador e Serviço Social**.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o SQR-20 (Self-Report- Questionnaire) (APÊNDICE E), largamente utilizado em pesquisas para mensurar o sofrimento mental e a satisfação no trabalho (GONÇALVES; STEIN; KAPCZINSKI, 2008). Também se utilizou o instrumento NAQ- R (Negative actsQuestionnaireRevised), internacionalmente usado em pesquisas sobre assédio moral no trabalho (CHRIST, 2011).

Além disso, dada a complexidade do assunto, antes da aplicação do questionário, implementou-se um grupo focal com a participação dos pesquisados de cada unidade, pois é um procedimento de coleta de dados no qual o pesquisador tem a possibilidade de ouvir vários sujeitos ao mesmo tempo, observando as interações características do processo grupal, tendo como objetivo obter um maior número de informações, sentimentos, experiências, representações de pequenos grupos acerca do tema determinado. Para abordagem do grupo focal, utilizou-se um instrumento específico, denominado roteiro (APÊNDICE C), contendo pontos e temas que foram abordados no grupo.

Anterior à coleta dos dados realizou-se um teste piloto, com análise preliminar dos instrumentos de pesquisa. A testagem foi realizada com 6 (seis) trabalhadores de uma unidade

que não foi contemplada na amostra da pesquisa e foram realizadas adequações e ajustes nos instrumentos, a fim de qualificar a apreensão dos dados coletados para a aplicação definitiva.

Ressalta-se que foi utilizado o gravador como recurso de coleta de dados, de acordo com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) do entrevistado (APÊNDICE A), para resguardar as informações fornecidas pelo mesmo, permitindo que o entrevistador pudesse concentrar-se na abordagem técnica da entrevista, não se preocupando em tomar nota de todos os dados informados. Posteriormente, será realizada a degravação do material de áudio.

O universo da pesquisa foi composto por 151 agências da Previdência Social no Estado do Rio Grande do Sul envolvendo em média dois mil trabalhadores no total.

Para definição da amostra, inicialmente foi feito contato com a Secretaria Executiva do SINDISPREV-RS, onde se apresentou a proposta da pesquisa e posteriormente, por meio do Termo de Concordância Institucional (APÊNDICE B) foi pactuada autorização para acessar o banco de dados, bem como realizar a pesquisa com os trabalhadores sindicalizados à entidade. Assim, com o Termo de Concordância Institucional assinado, foi feita uma busca no banco de dados do SINDISPREV-RS e utilizado como critério somente os trabalhadores sindicalizados, em atividade até outubro de 2015, que perfazem um total de 599 trabalhadores. Foi feito um recorte por localização da jurisdição da regional Porto Alegre do SINDISPREV/RS, que possui 8 (oito) agências, sendo 6 (seis) em Porto Alegre, 1 (uma) em Viamão e 1 (uma) em Alvorada.

A partir do banco de dados, se sistematizou uma lista com dados dos trabalhadores, por agência e foi realizado um sorteio aleatório de 5 (cinco) trabalhadores, a fim de contemplar diferentes categorias funcionais. Na sequência, foi feito contato com os mesmos e apresentada a proposta da pesquisa, bem como estabelecido o convite para participação e detalhamento de data, horário e local para coleta de dados. Em alguns casos, onde o trabalhador não aceitou participar, foi realizado novo sorteio até o preenchimento das 5 (cinco) vagas por agência. Após a aceitação, foram agendadas as atividades conforme disponibilidade, quando então ocorreu a realização do grupo focal e foram respondidos os dois questionários, ressaltando-se ainda que, os sujeitos que responderam aos questionários a seguir participaram dos grupos focais. A coleta dos dados foi realizada pela pesquisadora e pela colaboradora da pesquisa.

Esta pesquisa propôs-se a atender as exigências éticas e científicas, visando a justiça e equidade aos participantes, propondo-se orientar os sujeitos sobre o objetivo da mesma, alertando sobre o direito de interromper as atividades por solicitação do participante e a

garantia de sigilo profissional que a envolve.

Conforme a orientação, que visa garantir as questões éticas, dispostas na Resolução 466/2012 (BRASIL, 2012), os sujeitos da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) em duas vias, ficando uma cópia com o entrevistado e outra com a pesquisadora. O documento reitera o respeito e a garantia do anonimato dos sujeitos pesquisados, riscos e benefícios da pesquisa, elucida sobre a liberdade do entrevistado, sobre autorização no uso dos dados coletados, bem como a análise e posterior publicação dos mesmos, de forma parcial ou total. O TCLE também contempla as orientações da Resolução 466/2012, sobre os demais itens que constam no referido documento.

Também se baseia no Código de Ética Profissional do Assistente Social (1993), onde encontram-se os parâmetros éticos orientadores do Serviço Social, que elencam como valores e princípios fundamentais: a liberdade, como valor ético central, autonomia, emancipação plena dos indivíduos; a defesa intransigente dos direitos humanos e a recusa do arbítrio e do autoritarismo; a defesa e aprofundamento da democracia; autodeterminação e o posicionamento em favor da equidade e da justiça social, além de buscar sempre a ampliação e o fortalecimento da produção de conhecimento qualificado.

Entende-se que a devolução dos resultados da pesquisa se dará por meio da publicação dos resultados em forma de relatório, artigos, eventos científicos e por meio da utilização dos achados neste Trabalho de Conclusão de Curso, cuja defesa é pública.

Os dados serão acondicionados pelo período de 5 anos, na sala 318, do Anexo I da Saúde da UFRGS, sob responsabilidade da pesquisadora coordenadora mantendo a confidencialidade dos mesmos.

Quanto aos riscos que os sujeitos se submetem ao participarem da pesquisa ressalta-se e compreende-se a existência de risco, visto que os sujeitos envolvidos podem sentirem-se ansiosos ou mesmo desconfortáveis na ocasião da coleta dos dados, principalmente quando levantadas questões referentes ao tema abordado. No entanto, o pesquisador esteve atento e prezou pelo cuidado em identificar possíveis desconfortos para interrupção do procedimento de coleta e/ou realização de encaminhamentos necessários, pelo SINDISPREV/RS, que conta com um serviço especializado, com uma equipe técnica composta de psicólogo, assistente social e advogado que, conforme contatos estabelecidos, se disponibilizaram para eventuais atendimentos. As entrevistas transcorreram sem nenhum incidente.

Para realização da coleta de dados foi oportunizado um espaço físico adequado para manutenção do sigilo, garantido para o profissional e para os usuários, conforme preconiza o Código de Ética dos Assistentes Sociais (1993). Compreende-se a importância da garantia de

um ambiente acolhedor e confidencial para desenvolvimento da entrevista, respeitando-se o ritmo do entrevistado.

No que tange aos benefícios, compreende-se que a pesquisa poderá contribuir para o processo de reflexão de assistentes sociais, estudantes e demais áreas do conhecimento, orientar a forma de atuação da entidade representativa dos trabalhadores e fornecer dados para o melhor entendimento desta questão por parte dos trabalhadores.

Inicialmente, estavam previstos 8 (oito) grupos, um de cada APS (Agência da Previdência Social), da Gerência Executiva em Porto Alegre para a pesquisa, mas acredita-se que os servidores tenham sido impactados com as recentes medidas de reestruturação adotadas pelo atual governo (extinção do Ministério da Previdência Social, passagem do INSS para o Ministério do Desenvolvimento Social, extinção de funções, etc.) e essa conjuntura adversa pode ter refletido na motivação para participação e só foi possível a efetivação em 5 (cinco) agências, com vinte (vinte) participantes.

A partir da análise dos dados, a pesquisa teve a participação de 9 (nove) participantes do sexo feminino (45%) e onze do sexo masculino (55%), o que não evidencia a paridade de sexo na amostra. Em relação à idade, observa-se que onze participantes (55%) estão acima dos cinquenta anos, ou seja, já em idade próxima à aposentadoria ou em condições de implementá-la. Quanto à escolaridade, pode-se observar que quatorze participantes (70%) possuem nível superior completo, sendo que desses, sete possuem pós-graduação (35%). Apesar disso, dezessete participantes (85%) ocupam cargo de nível médio, podendo-se concluir que, nessa amostra, os trabalhadores do INSS possuem qualificação para executar as tarefas.

Conforme estabelecido nos objetivos da pesquisa, busca-se, a seguir, elucidar como o assédio moral se manifesta, como é implementado, bem como as consequências no cotidiano desses trabalhadores.

4.1.10 assédio moral e a saúde dos trabalhadores do Instituto Nacional do Seguro Social

A discussão sobre assédio moral no trabalho não é específica do setor privado ou do público, bem como não se restringe a uma ou outra instituição. Estudos anteriores (ADAMS; CRAWFORD, 1992; HIRIGOYEN, 2000; BARRETO, 2003) evidenciam que este tema carece de ser estudado, pesquisado e publicizado cada vez mais, devido aos danos físicos e psíquicos causados por esse tipo de violência, para que se evidencie a emergência do tema e

se criem estratégias que recuperem a força dos coletivos para dar voz àqueles que sentem seus efeitos.

A partir da pesquisa, é possível inferir que os dados encontrados foram impactantes e podem ser visualizados a partir dos relatos trazidos quando da implementação do Grupo Focal e também através dos gráficos produzidos a partir dos instrumentos utilizados.

A partir da análise dos depoimentos pode-se inferir que, de maneira geral há, por parte dos servidores, o conhecimento do conceito de assédio moral, que é:

[...] a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situação humilhante e constrangedora, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam as condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado (s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego. (BARRETO, 2015, documento não paginado).

Isso é trazido nas falas,

Entrevistado 1: “[...]é quando a gente passa por algum tipo de constrangimento, algum tipo de humilhação, e acho que a gente vive constantemente com isso no INSS”.

E também em,

Entrevistado 3: “[...] tudo que é agência tem: os chefes cuidam que a pessoa foi no banheiro, quantas vezes a pessoa foi no banheiro, quantas vezes a pessoa...”

Ou ainda,também é possível verificar essa questão em relação aos processos de trabalho, nos relatos a seguir,

Entrevistado 1: “[...]acho que a gente está exposta no dia a dia, direto, até porque a gente tem essa questão do atendimento ao público, tu tem uma pressão de fora, da própria população, tu tem de dentro, interno, da instituição, querendo que tu faça uma análise de benefícios complexos com várias legislações, que tu não tem um treinamento. Então tu é pressionado de ambos os lados”.

Ou ainda em,

Entrevistado 20: “[...]Assédio entendo como uma certa opressão, algo que te causa um certo desconforto, dentro do nosso trabalho, sei lá, um número insuportável de pessoas para atender, tu sabe que não tem condições ou sistemas lentos, pode não ser o assédio clássico do chefe sobre o funcionário, mas do serviço sobre nós”.

Em relação à questão salarial, houveram várias manifestações, entre elas:

Entrevistado 14: “[...]Mas tu pega toda a pressão que tu sofre, pô o nosso salário é setenta por cento gratificação. Tu pode interpretar como assédio, direto, porque tu fica na obriga, né. Ou tu faz ou tu não recebe. Tu tem que produzir, se tu não produzir...”.

A partir desses relatos, observa-se a forma como o assédio moral se manifesta no cotidiano de trabalho desses servidores que fazem parte da Gerência Executiva Porto Alegre. Através das respostas dadas no instrumento NAQ-R (APÊNDICE D), e nas verbalizações quando da realização dos grupos focais, foi possível visualizar que a questão de falta de condições de trabalho aparece com bastante ênfase,

Entrevistado 2: “[...]as nossas agências caem, quebram. Tu não pode nem ir ajeitadinha trabalhar, porque se não, tu rasga a calça no guichê, tu não tem computador, tu não tem TI!”

E também em,

Entrevistado 4: “[...]Eu pedi só almofada pra acomodar o pulso, pra acomodar a mão, pra poder usar uma... E nem isso tu não consegue. Se quiser vai comprar”.

Outras falas mais contundentes que surgiram sobre condições de trabalho foram as seguintes:

Entrevistado 10: “[...]lá a gente tem um ambiente insalubre, completamente, o ar condicionado tem uma parede com mofo, que vai do chão ao teto, a gente tem vazamento seguidos [...] de xixi, de cocô e paredes rachadas e tal. Então, talvez deveria ter um acompanhamento do servidor e do ambiente, que nosso ambiente é terrível, o ar condicionado no verão quando ele funciona, ele tem um barulho de tortura chinesa, ensurdecador o tempo inteiro, aquele barulho de que quando tu desliga sente um alívio, é a terapia do inverso, né: tu põe uma coisa irritante e tira, que maravilha, olha como estou bem sem esse barulho”.

Entrevistado 1: “[...]as cadeiras, os guichês invertidos, tu sai com a mão dolorida, com coluna, com costas... Então acho que é um princípio básico já disso, pra nem aprofundar muito na questão, porque eu, antes de entrar

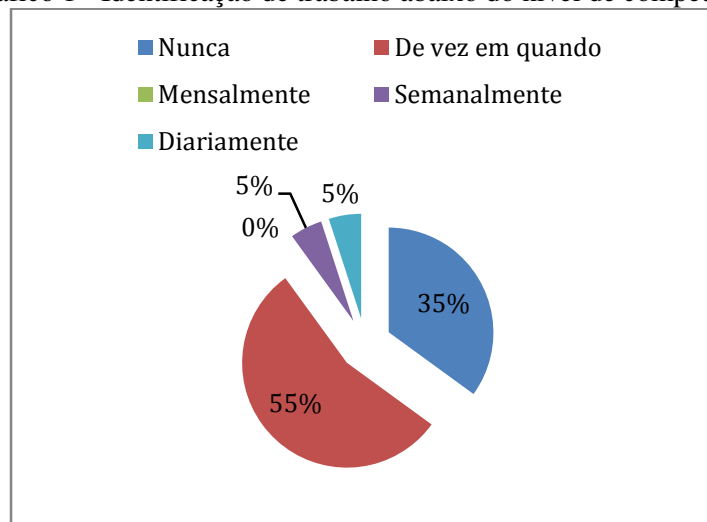
no INSS, vim da iniciativa privada, onde tu tinha ginástica laboral todo dia antes de iniciar tua jornada de trabalho. Então é uma coisa que eu acho que no serviço público, com o tempo... No início tu começa a pensar assim que é absurdo não ter, e com o tempo, aquilo se torna normal. Aliás, tu não tem condição nenhuma de trabalho, mesmo, então que diferença faria ter isso?”

Na classificação de Hirigoyen (2005), que divide os diversos atos hostis em quatro categorias, é possível relacionar as falas anteriores em relação às condições de trabalho, que se enquadram no primeiro item de classificação da autora, que descreve a;

[...]deterioração proposital das condições de trabalho (como retirar a autonomia da vítima; não lhe transmitir mais informações úteis para a realização das tarefas; privá-la do acesso aos instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, etc.; atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores ou inferiores às suas competências; entre outros.(HIRIGOYEN, 2005, p.108).

Para ilustrar a frequência das práticas institucionais, conforme resposta dos participantes, em relação à questão “Foi obrigado (a) realizar um trabalho abaixo de seu nível de competência?” Onze participantes responderam de vez em quando (55%), um respondeu semanalmente (5%) e um respondeu diariamente (5%).

Gráfico 1 - Identificação de trabalho abaixo do nível de competência



Fonte: Dados da pesquisa

Nestes relatos, fica evidenciado a insatisfação decorrente de vivenciar em seus ambientes de trabalho, situações que não reconhecem as necessidades desses indivíduos que estão por trás da máquina pública e que sofrem. Segundo Barreto (2000, documento não paginado), “O assédio moral também se caracteriza 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 e a organização.” Portanto pelos relatos dos sujeitos da pesquisa, entende-se a importância de uma política de gestão voltada para a melhoria das condições de trabalho que garantam ao servidor plenas condições de exercer sua jornada de trabalho.

Além disso outra prática, levantada pela autora, que leva a colaborar com a possibilidade de assédio moral nos ambientes de trabalho é a falta de formação e/ou capacitação e aí, há que se destacar, que isso se realiza no INSS, tanto em relação aos gestores, quanto em relação aos demais servidores:

Gestores:

Entrevistado 5: “[...]é importante, sim, que, de alguma forma, se pressione o INSS para que ele capacite os seus gestores, sabe? Eles precisam, sei lá, não só de conhecimento técnico, mas de como fazer a gestão de pessoas, saberem ouvir, saber identificar aptidões entre os servidores. Uma coisa ruim no serviço público é que a gente faz concurso, e o concurso mede o nosso conhecimento, mas não mede a nossa aptidão para, sei lá... Nem todo mundo tem condições de atender o público, nem todo mundo tem condições sei lá, de fazer as tarefas que estão propostas. De repente passa num concurso é colocado numa agência e não tem condições de lidar com aquilo ali. O gestor tem que ter capacidade de reconhecer isso e saber administrar, entre os servidores, da melhor forma, pra evitar os conflitos”.

E ainda em,

Entrevistado 14: “[...] vou usar o exemplo de uma perita, uma gestão horrorosa, são pessoas que não tem capacidade de gestão. Porque gestor para mim não é um indivíduo que fica dentro de uma sala fechada, gestor para mim, até na APS, nosso gestor fica lá numa sala. Gestor para mim é aquele que gere, que sai, vai ver o que está acontecendo, diz pro público que vai demorar, para mim gestor é isso, um indivíduo que fica lá numa sala, ele está ali por um cargo político, tem interesse financeiro, alguma coisa. Isso para mim não é gestor”.

A partir da edição da Resolução INSS Nº 336 de 22/08/2013, que estabeleceu os critérios para o Regime Especial de Atendimento em Turnos (REAT), foi possibilitado aos servidores a jornada de 30 horas, menos para os ocupantes de cargos de gestão, o que fez com que a maior parte dos servidores não aceitassem mais executar essas funções, criando situações em que inclusive houvesse rodízio de chefias em algumas agências, exemplificado nessa fala,

Entrevistado 19: “[...]em outros lugares todo mundo quer ser chefe, no INSS é ao contrário, ninguém quer ser chefe, chefia é sinônimo do fim do poço, porque a pessoa tem que trabalhar mais, a pessoa tem que ter uma série de responsabilidades que ela não tem condições de ser resolutivo, então se inverteu o lugar em que ninguém quer ser chefe. A única chefia ainda que vale a pena é a gerência, por causa de um função melhor, mais qualificada, mas o resto, um supervisor ganha 200, 300 reais, que gasta de almoço 400, e ganha 300 para ficar com essa responsabilidade. O chefe de benefício que seria a chefia técnica da agência ganha 400 reais ou 500, sei lá. A incomodação que ele tem e a impotência que ele sofre é gigantesca, ai bota qualquer pessoa né “agora é a tua vez”.

Servidores:

Entrevistado 9: “[...]eu acho que normalmente é pressuposto que a pessoa que vai assumir um cargo desses de gestão, além de um grande conhecimento no assunto, no trabalho que é desenvolvido por aquelas pessoas que ele vai coordenar, eu acho que também a pessoa tem que ter capacidade de liderança, tem que ter outros atributos, só que isso no INSS não existe, basicamente porque ninguém quer ser chefe de nada. Não é valorizado, a gratificação é ínfima, então acaba que meio que cai no colo do bobo da vez assim, sabe? Então essa pessoa não necessariamente é uma pessoa competente pra isso, não tem necessariamente capacidade de lidar com os outros, assim, saber tratar os outros. Basicamente é isso. Ou é porque, sei lá, no revezamento das chefias, para manter as 30 horas, foi o que assumiu, tá na vez dele; ou de repente ele vai mudar de cidade e é uma forma de conseguir essa transferência assumindo uma chefia. São motivos que não são aqueles que normalmente deveriam ser pra que uma pessoa assuma um cargo desses, de tanta importância...”

Importante dado é que, segundo o Relatório TC 016.601/2013-0 (BRASIL, 2014, p.29) do Tribunal de Contas da União, um total de 243.871 concessões de benefícios foram realizadas por servidores ocupantes de cargos de chefia no período de junho de 2012 a maio de 2013 e representam 28% do número total de 1.480.694 concessões (excetuadas as concessões de benefícios por incapacidade e assistenciais), ou seja, a capacidade de gestão é comprometida substancialmente ao ser desviada para a atividade finalística da instituição, por falta de servidores e por causa das metas a serem alcançadas. Fica assim evidente, que a política de metas implementada pela instituição visa apenas elevar a produtividade, aumentando sobre os “chefes” e demais trabalhadores a pressão para o alcance dos índices impostos.

Além disso, as pressões pelas metas não se restringem apenas a esses trabalhadores, mas também afetam

[...]os gerentes e os diretores. Pode-se afirmar que, muitas vezes, os superiores hierárquicos são tanto ou mais cobrados que seus subalternos, vez que para ocupar o cargo de destaque eles têm obrigação de sempre mostrar resultados. Nessa busca dos objetivos, [...] os chefes repassam a cobrança para seus empregados com o máximo rigor, exigindo eficiência e dedicação extrema. (PINTO, 2012, p.146).

Outra questão que foi, em diversas oportunidades, verbalizada enfaticamente pelos servidores, foi a dos sistemas corporativos, enquanto causa do assédio moral no seu dia-a-dia. Nesse sentido corroboram os entrevistados:

Entrevistado 3: “[...]eu acho que assim, oh, um sistema que eles usam muito pra assediar as pessoas, que as pessoas não percebem, é o antigo SGA – agora não sei como é o nome daquilo – e... porque tu consegue controlar o tempo que o servidor está atendendo, o que que o servidor atendeu, mas tu controla por um computador, né, tu não sabe o que a pessoa que tá na frente do servidor tá falando, tá pedindo, qual é a informação, se o sistema está funcionando. E o pessoal sofre, assim...”

Também em,

Entrevistado 19: “[...]acho que tem também hoje a nova configuração do sistema, SAT, que é o sistema de atendimento, existe uma pressão tecnológica, porque antes, no outro modelo, a gente tava atendendo e nunca tinha informações do tamanho do problema que estava te aguardando: que é a fila. Mas agora aparece a minha fila, então a minha fila, as pessoas que estão esperando ser atendidas por mim estão sempre crescendo. Ai eu vejo ali 15 pessoas me esperando, se eu estou atendendo uma a décima quinta pessoa vai ser atendida daqui a seis, sete horas talvez, se não entrar ninguém para atender junto. Então é uma pressão não direta, mas que dá uma certa angústia”.

Ou ainda em,

Entrevistado 3: “[...]Porque tudo, todo o sistema de trabalho é baseado naquele sistema: o tempo médio pra tu... do agendamento, ah, é uma hora? É quarenta e cinco minutos?, é com base naquele sistema. Tudo. Tu pega uma senha e já diz quanto tempo “senha de quinze minutos”, mas geralmente não vai ser quinze minutos. Então eu acho que aquele sistema ali é uma ferramenta muito forte de assédio, diria até talvez a mais forte”.

Para a realização dos serviços ofertados pelo INSS, é preciso ter a mão uma infinidade de recursos, entre eles, os sistemas de informação. E, na lógica do aumento da produtividade, os sistemas corporativos são trazidos, com frequentes inovações, como ferramentas de gestão. Mas existem uma série de fatores e variáveis que influenciam no atendimento dentro das

APS's, como quantidade de servidores, desempenho dos próprios sistemas de informática e das redes de transmissão de dados, as características da demanda, treinamento, quantidade de pontos de atendimento, dentre outros, que invariavelmente afetam ou inviabilizam a execução do trabalho dos servidores, variáveis essas que muitas vezes não são levadas em conta na aferição das metas a serem alcançadas. Portanto os sistemas de controle e monitoramento de atendimento desenvolvidos, que deveriam servir para atuar na garantia dos direitos dos cidadãos, servem também para impor carga excessiva de trabalho, além de tempos de atendimento inexecutáveis. Estudo anterior, relacionado ao INSS, também corrobora a situação apresentada, onde:

[...]os relatos dos servidores denunciam, ainda, a violência e o assédio organizacional aos quais se encontram expostos. Estes trabalhadores são assediados de diferentes formas, mas principalmente através da sobrecarga e da intensificação do trabalho associados à informatização e técnicas eficientes de controle do tempo e do espaço, bem como através do aumento da exigência de um desempenho ágil com predomínio da quantidade e produtividade em detrimento da prestação de um serviço de qualidade. (TRAESEL; MERLO, 2014, p. 235).

Em relação à questão salarial, houveram manifestações no sentido de que a Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social – GDASS, que é uma gratificação por produtividade, seria mais um instrumento de gestão utilizado para a prática de assédio moral nos locais de trabalho.

O Decreto nº 6.493, de 30 de junho de 2008, estabelece que:

Art. 4º A pontuação referente à GDASS será assim distribuída: I - até vinte pontos serão atribuídos em função dos resultados obtidos na avaliação de desempenho individual; e II - até oitenta pontos serão atribuídos em função dos resultados obtidos na avaliação de desempenho institucional. (BRASIL, 2008, p. 3-4).

Segundo os próprios servidores, essa parcela remuneratória representa em torno de 70% (setenta por cento) dos salários. Nas falas pode-se inferir o repúdio à essa forma de avaliação instituída, em desacordo com a finalidade social da política de previdência, expressando a diferença entre trabalhar visando o lucro da empresa ou trabalhar pelo reconhecimento de direitos,

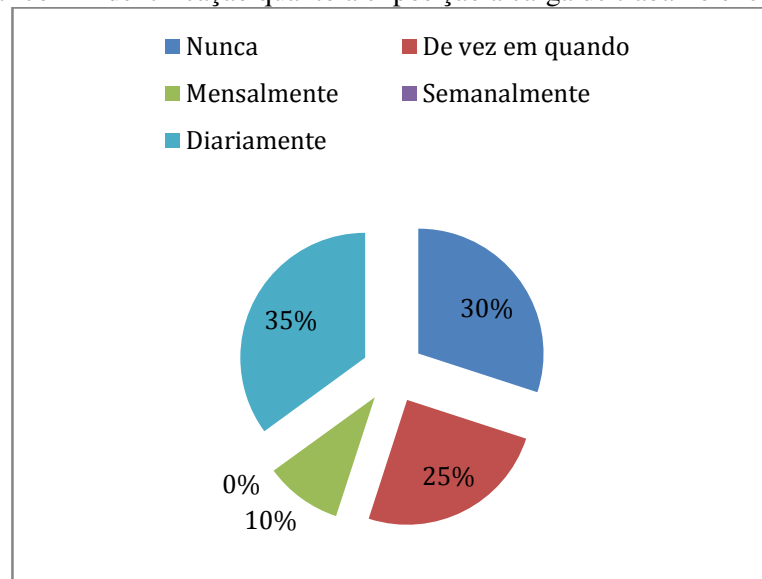
Entrevistado 11: “[...]empresa, o objetivo final dela é o lucro, a empresa sim é prestadora de serviços, vendedora de serviços, né. Aí eu acho que se tem que fazer uma diferença entre serviço e direito. O serviço tu vê, um direito tu reconhece. E a maneira como a gente trabalha em busca de produção, produção, e produção prejudica o reconhecimento de direitos”.

E ainda em,

Entrevistado 10: “[...]como tu vai botar uma meta em números quando tu tá lidando com situações, com vidas, não é uma máquina, não é um produto. Tu não entrega um produto, tu resolve uma vida. É a cidadania, então a cidadania é mais ampla do que o produto que tu vai vender no mercado. Tem isso e tem o fato de tu ser punido por não atingir a meta. Ela não é uma gratificação, ela é uma punição. Daí ela ser um assédio moral continuado”.

Para ilustrar a realidade vivida pelos trabalhadores, em relação à produtividade exigida pela instituição, o gráfico abaixo é bastante esclarecedor, pois em relação à pergunta “Foi exposto (a) a uma carga excessiva de trabalho?” Cinco trabalhadores responderam de vez em quando (25%), dois responderam mensalmente (10%) e sete responderam diariamente (35%), identificando uma frequência bastante significativa.

Gráfico 2 - Identificação quanto à exposição à carga de trabalho excessiva



Fonte: Dados da pesquisa

Além disso, esse tipo de gratificação, como o próprio nome já diz, deveria “gratificar” os servidores que porventura alcançassem as metas estipuladas, mas no INSS a lógica se inverte. Ao não cumprirem as metas, os servidores são punidos com perda da parcela remuneratória, causando assim um clima organizacional onde imperam a competitividade, o medo, o cinismo, podendo invariavelmente gerar patologias mentais e frequentemente destruir os coletivos de trabalho (MERLO; BOTTEGA; PEREZ, 2014).

Para dar desenvolvimento à pesquisa, partiu-se em busca dos dados dos adoecimentos dos trabalhadores, submetidos às condições de trabalho acima expostas. Infelizmente os mesmos não são publicizados, nem no site institucional do SIASS, tampouco no Portal da

Transparência do Governo Federal. Pelas falas dos sujeitos pesquisados, observa-se que esse Sistema, além de não revelar os números dos adoecimentos, não disponibiliza também os serviços, conforme preconizado em legislação, ou seja, as ações do SIASS deveriam ser estruturadas em três eixos: Perícia Oficial em Saúde, Vigilância e Promoção à Saúde e Saúde Suplementar, dirigidos a servidores e dependentes diretos. Mas segundo os pesquisados, não é o que acontece. Veja-se,

Entrevistado 1: “Vou te dizer, assim, que pra mim é um fantasma (referindo-se ao SIASS). Porque não tu não vê, acho que é um tipo de serviço que ele deveria ir nas agências, ver as dificuldades que a gente tem, desde ergonômicas, da ergonomia, dos móveis que a gente tem, tu fica todo torto”.

E pode-se perceber ainda,

Entrevistado 1: [...] eu tinha na iniciativa privada mensal uma avaliação médica de exames, que faziam do teu acompanhamento médico. Isso é obrigatório, por lei, na iniciativa privada, pelo menos anual. Eu entrei há dez anos no INSS e nunca foi feito isso. Não tem um acompanhamento da saúde do trabalhador. E aí, nem pra aprofundar nessa questão de exames, que a gente deveria ter pelo menos anual, não tem alguém que vá nas agências, que faça relatório, que diga que tu tá sendo prejudicado”.

Entrevistado 4: “E nem auxilia quando tu precisa de um tratamento. Eu trabalho num guichê que as minhas pernas não entram, não dá na altura. Me exige que eu fique toda torta. Por isso eu criei um problema ortopédico. Aí, quando eu fui pra lá pra me tratar, eu fui com atestado, porque eu precisava de, pelo menos, seis meses de afastamento pra fazer um tratamento e negaram porque era muito tempo, que a instituição não dá isso. Só que as pessoas que chegam pra mim atender, que chegam com um problema mínimo, não agravado como o meu, no início, são aposentadas pelo mesmo motivo”.

De maneira generalizada os entrevistados relatam que o SIASS só atua na área de Perícia Médica, não havendo o reconhecimento por parte dos servidores de algum tipo de iniciativa para sanar as más condições dos locais de trabalho. Para referendar essa afirmação transcreve-se,

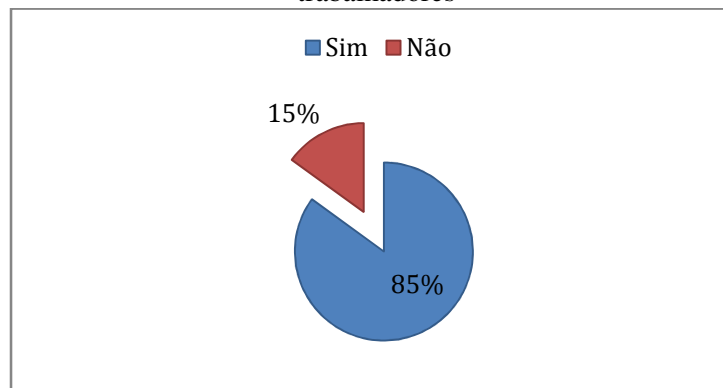
Entrevistado 4: “[...]Pra mim, o SIASS só serve pra fazer perícia. Perícia que... E uma perícia assim, eles olham teu atestado, não conversam direito contigo, aí dão o teu limite lá e tchau”.

Entrevistado 14: “[...]não tem uma campanha de combate ao fumo, de previdência, atividade física, não tem nada”.

E para demonstrar a necessidade de se levar adiante algumas estratégias, no sentido de prevenir o adoecimento, promover a saúde e vigilância nestes ambientes de trabalho, mostra-se através de gráficos que, em relação às questões respondidas no instrumento SELF-ReportQuestionaire, os números são reveladores e preocupantes e devem ser alvo de pesquisas mais abrangentes.

Em relação à questão “Sente-se nervoso(a), tenso(a) ou preocupado(a)”. Responderam SIM dezessete participantes, num total de 85%.

Gráfico 3 - Identificação quando ao sentimento de nervosismo, tensão ou preocupação dos trabalhadores



Fonte: Dados da pesquisa

Nesse gráfico fica evidenciado um grau de stress no local de trabalho, que podemos avaliar na seguinte fala:

Entrevistado 17: “[...] eles colocaram metas, índices para a gente cumprir e a gente geralmente não tem como fazer isso. Porque falta estrutura, falta isso, falta acompanhamento do SIASS, falta não sei mais o que. E o que acaba acontecendo, a gente acaba se explodindo, a gente mesmo acaba discutindo com o colega, acaba se estressando, acaba ficando doente”.

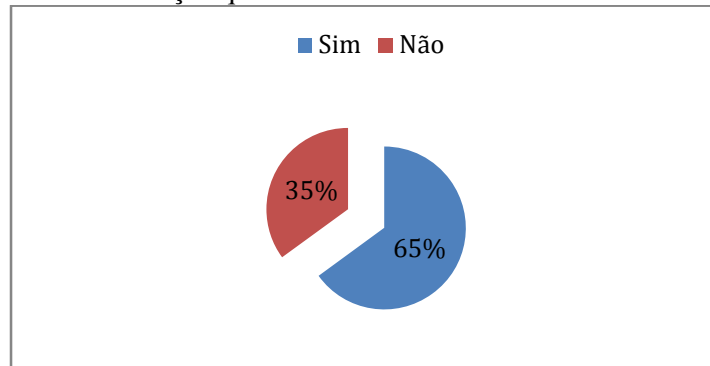
Segundo Heloani (2004), o assédio moral é fruto de relações sociais deterioradas, até violentas, em consequência de práticas organizacionais perversas. O autor ainda enfatiza que o assédio moral pode ser visto como decorrente dos atuais modos de gestão e das atuais formas de organização do trabalho, ou seja, enquanto um sintoma de um ambiente de trabalho “doente” e que nesse “[...] processo a violência passa a ser uma perversão da perversão, ou seja, uma armadilha motivada pela crueldade do sistema.” (HELOANI, 2004, p. 3).

Também pode-se identificar pelas falas, que os trabalhadores não são convidados para a discussão das metas, que lhes são impostas, demonstrando a falta de espaços democráticos de discussõesobre os processos de trabalho.

Parte-se do pressuposto de que a administração não desconhece as situações levantadas através dos relatos acima, portanto fica evidente que estão dadas as condições para se inferir a existência de assédio moral institucional.

Em relação à questão “Tem se sentido triste ultimamente”, responderam SIM um total de 13 participantes.

Gráfico 4 - Identificação quanto ao sentimento de tristeza dos trabalhadores



Fonte: Dados da pesquisa

Demonstra-se aqui o grau de frustração, apatia, em que estão mergulhados esses trabalhadores, fruto da carga excessiva de trabalho, intensificação do ritmo de trabalho e com sentimento de incapacidade para resolver os problemas advindos dos processos de trabalho. Afirmação essa que pode ser corroborada pelas falas:

Entrevistado 11: “[...]na sociedade, assim, eu não sei se a gente não vive muito essa coisa da cultura do individualismo, de não se comunicar e tudo com o outro”.

E também,

Entrevistado 10: “[...]o ser humano vai se adaptando a situações cada vez de maior opressão e vai tentando se defender como pode. Como é que a gente se defende na prática? Se alienando da situação, se alienando, abaixando a cabeça, fazendo o que tem que fazer, pegando a sua bolsa e indo embora, a sua carteira, seja lá o que for. Então tu faz o que tem que fazer, cumpre a tua tarefa e te manda dali. E não quer olhar pro lado, não é que não queira, não tem condições de olhar para o lado, tamanha a carga que tu carrega”.

Cabe aqui analisar as implicações do processo de alienação à que estão submetidos esses trabalhadores, entendendo o trabalho como uma categoria que define o modo de ser dos homens e da sociedade, transformador da natureza e constituído ser social. O trabalho implica uma interação no marco da própria sociedade, afetando os seus sujeitos e a sua organização. Esse ser social com capacidade de agir teleologicamente, com capacidade de sociabilização desenvolvidas, é dotado de racionalidade, sensibilidade e de uma atividade que criam objetivações, onde a práxis é capaz de revelar um ser criativo e autoprodutivo. Mas no mundo, à mercê da propriedade privada dos meios de produção e da divisão social do trabalho, este homem, passa a ser explorado, expropriado do produto de seu trabalho, aliena-se (NETTO, BRAZ, 2008).

Portanto os trabalhadores, ao não se reconhecerem em relação ao seu trabalho, ao não ter espaço de criação dentro do desenvolvimento de suas atividades, sofrem.

Também nos dados, anteriormente apresentados, é possível evidenciar características do modo de produção capitalista, tais como o individualismo, a alienação e a captura da subjetividade, pois:

Sob o modo capitalista, o homem se nega como homem no interior do processo de produção do capital. É a prova cabal de que ele está alienado não apenas do produto de sua atividade produtiva ou do processo de trabalho em si e para si, mas está alienado de seu corpo e sua mente. (ALVES, 2013, p.130).

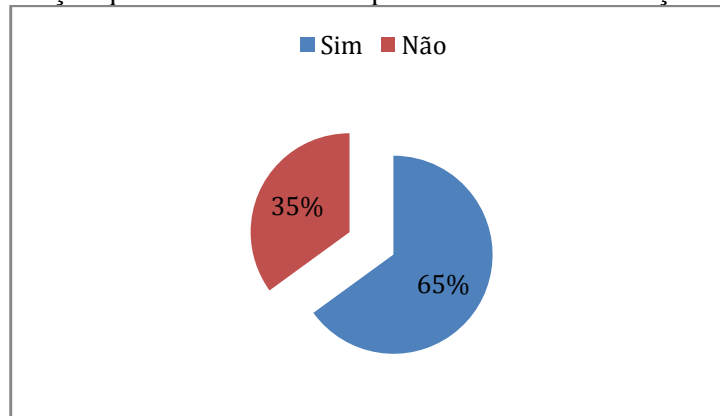
A reestruturação pela qual passou a Previdência Social, redimensionou as atividades dos trabalhadores do INSS e foram adotadas práticas que possibilitaram o acúmulo de tarefas aliada às políticas de cumprimento de metas produtivistas. Essas mudanças concorrem para o aparecimento das situações de humilhação e de assédio moral, nos espaços de trabalho, onde:

[...]condutas de cariz individualista, têm levado a dificuldades no que se refere ao sofrimento ordinário dos trabalhadores, fazendo-os, com o passar do tempo, perder a esperança e estagnar algumas possibilidades de ação. Desse modo, o sofrimento gerado pelo trabalho repercute de maneira direta na saúde física e psíquica do trabalhador. (MENDES; WERLANG, 1993, p.131).

Assim entende-se que as “mudanças observadas nos processos de produção, na sua base material e organizacional, incidem sobre as relações de produção e, conseqüentemente, sobre todas as relações sociais” (MENDES; WUNSCH, 2009, p. 242).

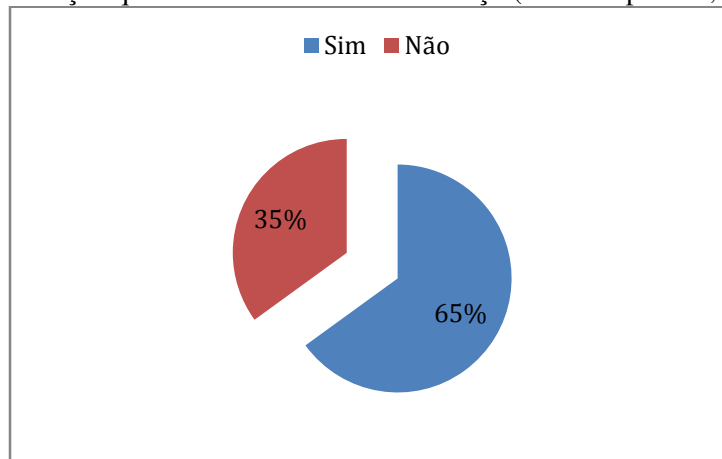
Na questão “Encontra dificuldade para realizar com satisfação suas atividades diárias?” E na questão “Tem dificuldades no serviço (seu trabalho é penoso, lhe causa sofrimento)?” Responderam SIM 13 participantes.

Gráfico 5 - Identificação quanto às dificuldades para realizar com satisfação as atividades diárias



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 6 - Identificação quanto às dificuldades no serviço (trabalho penoso, causa sofrimento)



Fonte: Dados da pesquisa

Isso pode ser observado nos comentários dos entrevistados,

Entrevistado 18: “[...]no INSS é assim, tu chega, todo dia é uma correria, todo dia tem uma coisa atrasada. Todo dia tem alguém que brigou na triagem, todo dia tem um rolo e todo dia tu tem sente cada vez mais culpado porque tu não rendeu bem”.

E ainda em,

Entrevistado 10: “[...]as trinta horas, do jeito que elas foram colocadas são pior que oito horas. Seis, pior que as oito. Porque nas 8 a gente diluía em dois turnos. Agora durante as seis horas tu tem uma carga de trabalho às vezes tão igual ou maior do que a de 8 horas, porque tu tem que cumprir as mesmas metas, só que num tempo menor. Como consequência há o isolamento, porque tu tem que fazer e tu sai correndo de lá, tu não quer nem ver, tamanha a opressão que tu quer fugir daquilo ali e esquecer, e não pensar sobre isso. Então eu acho que contribuiu para o isolamento, para o individualismo também, com certeza”.

Nestas questões também fica caracterizado o sofrimento psíquico desses trabalhadores, podendo-se identificar que o trabalho perdeu o sentido principal de realização, adquirindo conotações de dever, levando ao sofrimento e a tortura.

4.2 CONSEQUÊNCIAS PARA OS TRABALHADORES E AS FORMAS DE ENFRENTAMENTO

O assédio moral é uma violência perversa que acontece com os trabalhadores pesquisados em seu dia-a-dia de trabalho, cujas consequências se refletem em sua saúde física e mental e são percebidas pela maioria de suas vítimas, como pode-se perceber:

Entrevistado 4: “Eu não conheço um servidor que não tenha tido um problema psicológico. Pode até ter sido a pessoa que não se tratou, “ah, não quero ir no psiquiatra”, mas a pessoa... Tu vê que a pessoa tá com problema. Eu não conheço nenhuma pessoa que trabalhe no INSS, tanto entre os novos e antigos, que não eu tenha visto, assim, “essa pessoa tá com problema”.

No sítio destinado à publicizar dados acerca do tema assédio moral, Margarida e Barreto (2000) apresentam os resultados de sua pesquisa, realizada com oitocentas e setenta vítimas de opressão no ambiente profissional, revelando como cada sexo reage à essa situação (em porcentagem).

Tabela 1 - Consequências do Assédio Moral à Saúde

Sintomas	Mulheres	Homens
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16,2	100
Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: Barreto (2000)

Os adoecimentos causados pelo assédio moral, portanto podem trazer sérios danos à saúde física e mental dos trabalhadores, comprometem sua identidade, dignidade, até mesmo suas relações afetivas e sociais.

Reafirmamos, portanto, a urgência na obtenção dos dados de saúde dos servidores públicos do INSS, com o objetivo de verificar os reais agravos existentes.

A par desse complexo quadro, resta verificar o que pensam os trabalhadores a respeito das possíveis formas de enfrentamento do assédio moral que, no INSS adquire características de assédio organizacional, já que:

[...]no assédio moral, a empresa é palco da violência, e o objetivo é prejudicar, excluir ou anular o trabalhador que se transformou em *persona non grata*. No assédio organizacional, o objetivo é exercer o controle sobre a coletividade e garantir o alcance dos objetivos organizacionais e gerenciais. (SOBOLL, 2008, p. 22-23).

De acordo com o posicionamento dos entrevistados, verifica-se, através das falas, que há o entendimento da importância da recomposição e fortalecimento do coletivo, da necessidade de garantir nos ambientes de trabalho espaços de discussão e vivências solidárias, na tentativa de romper com a possibilidade da prática do assédio, com o isolamento e o individualismo.

Também foi possível perceber que, alguns entrevistados vêem a possibilidade de utilizar o sindicato enquanto ferramenta de organização e representação dos trabalhadores, para acolher e denunciar as práticas de assédio, como vê-se a seguir,

Entrevistado 9: “A primeira coisa é ter união. Se não tiver união não se consegue reverter nada. E outra coisa é que tem momentos que, além da união, precisa procurar o sindicato. (...) Então eu acho que a própria necessidade do dia a dia, das tarefas, do excesso de segurados, da falta de condições de trabalho, da falta de servidor, faz com que a gente tenha essa unidade. Se não tiver, tá todo mundo louco, todo mundo internado”.

Ou ainda,

Entrevistado 10: “[...] eu acho que a gente deveria ter algum momento para parar, pensar, conversar e se organizar. Pra iniciar qualquer coisa, dentro do horário de trabalho, né, as pessoas estão lá, quando tu consegue falar com todos os colegas. Não sei, uma forma de fazer isso acontecer...”.

E também em,

Entrevistado 12: “[...]que espaços de participação a gente tem, né? Que espaços coletivos a gente tem? É cinco minutos na cozinha na hora do almoço. É uma APS bastante unida afetivamente, mas para as causas, assim, para as questões de trabalho realmente a participação tem que ser muito provocada, muito estimulada, então acho que é um desafio e aproveitar esse momento sim”.

O sindicato deve ser utilizado como instrumento de luta dos trabalhadores, para a conquista e manutenção de direitos. Sua principal tarefa deve ser a de contribuir com a organização da categoria, fomentar o engajamento para a construção de estratégias de resistência para que seja possível o enfrentamento coletivo dentro dos locais de trabalho. Também deve garantir espaços democráticos de debates e de denúncias das condições de trabalho à que estão expostos, com estratégias que permitam, através de profissionais qualificados, criar possibilidades de intervenção, de formação, que promovam a saúde e garantam os direitos desses trabalhadores.

4.3 O SERVIÇO SOCIAL E OS DESAFIOS PARA A AÇÃO PROFISSIONAL DIANTE DESTA PRÁTICA INSTITUCIONAL

O Serviço Social, ainda que enfrentando um momento político de regressão de direitos e de cortes orçamentários no serviço público, deve empenhar-se em construir uma ação profissional contrária a esse movimento conservador e neoliberal, fortalecendo sua atuação, na perspectiva de reivindicar a seguridade social como um efetivo sistema de proteção social e lutar contra a violação de direitos dos trabalhadores, entre os quais se incluem os próprios assistentes sociais, pois,

[...] o assistente social lida, no seu trabalho cotidiano, com situações singulares vividas por indivíduos e famílias, grupos e segmentos populacionais, que são atravessados por determinações de classe. São desafiados a desentranhar a vida dos sujeitos singulares que atendem a dimensões universais e particulares, que aí se concretizam, como condição de transitar suas necessidades sociais da esfera privada para a luta por direitos na cena pública, potenciando-a em fóruns e espaços coletivos. Isso requer tanto competência teórico-metodológica para ler a realidade e atribuir visibilidade aos fios que integram o singular no coletivo, quanto à incorporação da pesquisa e do conhecimento do modo de vida, trabalho e expressões culturais desses sujeitos sociais, como requisitos essenciais do desempenho profissional, além da sensibilidade e vontade políticas que movem a ação. (IAMAMOTO, 1997, p.33).

Há a necessidade de um processo de formação contínuo, utilizando –se da pesquisa como um espaço de “[...] resistência e de luta. Trata-se de uma atividade fundamental para

subsidiar a construção de alternativas críticas ao enfrentamento da questão social.” (IAMAMOTO, 2012, p. 452).

Destacamos também a importância do profissional Assistente Social, engajado politicamente, reconhecendo os trabalhadores do serviço público como sujeitos de direitos e, buscando através do seu trabalho, impulsionar ações capazes de criar condições para a construção de uma nova ordem societária.

5 CONCLUSÃO

Nesta etapa final do Curso de Serviço de Social, refletiu-se sobre as relações de trabalho vivenciadas ao longo de mais de trinta anos no serviço público, na Previdência Social, o que instigou o aprofundamento dessa temática e demandou ações para entender como se processam essas relações.

A pouca produção científica em relação ao tema assédio moral, no âmbito do serviço público e também a sua relação com o Serviço Social, abriram perspectivas para o aprofundamento teórico durante o processo de estágio, para a implementação do Projeto de Intervenção na Secretaria de Saúde do Trabalhador do SINDISPREV-RS e para a realização de processo investigativo que foi fundamental para subsidiar as reflexões e análises contidas neste Trabalho de Conclusão de Curso.

O Serviço Social, que se afirmou como profissão inscrita na divisão sócio-técnica do trabalho e tem seu referencial baseado na teoria crítica, com posicionamento firme em prol da classe trabalhadora, com base à sua instrumentalidade, propiciou as condições para essas realizações.

A partir do breve resgate histórico da categoria trabalho, à luz dos ensinamentos de Marx, da análise das várias fases do modo de produção capitalista, buscou-se então analisar as formas de exploração dos trabalhadores até os dias atuais. O processo de reestruturação produtiva, levado a cabo a partir da década de 1990 no Brasil, provocou mudanças nas relações de trabalho, tanto na esfera privada, quanto na esfera pública.

A Previdência Social, enquanto política pública, é campo de batalha, onde estão em jogo os interesses do capital em detrimento das políticas sociais. Não se pode imputar à previdência social, total responsabilidade pela deterioração das contas públicas e sim, às sucessivas crises econômicas. O ônus da crise, agravada pelas políticas neoliberais, não pode sempre recair sobre os funcionários públicos e sobre os segurados.

Através dessa análise aponta-se que, a responsabilidade do empregador INSS é garantir a saúde de seus trabalhadores, condições de trabalho e ambientes saudáveis, para que os mesmos possam exercer suas atividades, prestando um serviço de qualidade.

O momento conjuntural de desmonte pelo qual atravessa essa política, com a extinção do Ministério da Previdência Social (MPS) e a intenção de medidas que remetem à retirada de direitos, causa perplexidade e ansiedade, o que interfere na qualidade de vida e saúde dos servidores. Infelizmente foi possível encarar essa realidade vivida pelos trabalhadores da instituição, já durante a realização do Estágio Curricular Obrigatório (2014/2015). Nele, foi

possível apreender o grande leque de expressões da questão social à que estão sujeitos os trabalhadores do serviço público. Naquele espaço sócio-institucional, foi possível um processo de formação transformador, conhecendo as limitações e possibilidades do agir profissional do Assistente Social.

A realização da pesquisa intitulada “A saúde do trabalhador e o Assédio Moral no INSS” levanta dados impactantes e denota, a partir dessa amostra, a existência de assédio moral, como consequência do modelo de gestão por competências, implementado com base à lógica produtivista, onde os ritmos de trabalho são intensos, a falta de condições de trabalho é cada vez mais sentida, gestores sem capacidade técnica para gerir as constantes mudanças nos processos de trabalho, com sistemas de cobrança que impõem tempos inatingíveis nos atendimentos à população e principalmente o número de servidores insuficientes para dar conta da imensa demanda.

Diante desse quadro é passível de se inferir, que se trata de assédio moral institucional, pois não se refere somente à atos individuais, mas sim a uma prática de condutas negativas sobre o coletivo, onde, segundo relatos dos sujeitos da pesquisa, são negados os acessos aos instrumentos de trabalho, os espaços de participação dos servidores não são permitidos, evidenciando o sofrimento decorrente de vivenciar os ambientes de trabalho insalubres, a falta de atenção e cuidados com sua saúde, a humilhação da exposição diante dos usuários pela falta de suporte dado pela instituição para a realização de seu trabalho, entre outros. Essa forma de assédio pode ser caracterizada, já que a instituição é omissa e negligente nas iniciativas para coibir essa prática.

Para corroborar, os estudos realizados mostram que os dados dos agravos à saúde dos servidores, não são repassados pela instituição, o que dificulta a mensuração dos adoecimentos e que a Política de Atenção à Saúde do Servidor não alcança os objetivos, pois não implementa as ações de prevenção, promoção e vigilância da saúde destes trabalhadores, realizando apenas as perícias médicas. Apesar disso os dados levantados pelo estudo demonstram por si só, a alavanca para construção de medidas ou ações que combatam este tipo de prática insitucional, denotando uma força política necessária para modificar este cenário, pois apesar da negação dos dados pela insituição, as falas representam a contra prova histórica deste modelo de gestão na atual conjuntura.

Portanto, é necessário que se busquem soluções para que os dados sejam divulgados pelo governo, de forma transparente, dando amplo conhecimento aos servidores, além de reivindicar a atuação do SIASS nas questões relacionadas à saúde do trabalhador, com

implementação de projetos que busquem responder às necessidades dos mesmos.

Afora isso, ações se mostram necessárias, por parte da entidade de representação dos trabalhadores do INSS, tais quais, reforçar a Secretaria de Saúde do Trabalhador, como um espaço de acolhimento, de planejamento e implantação de projetos e ações que dêem visibilidade à questão do assédio moral, além de promover atividades que garantam a construção de espaços de debates entre os trabalhadores, com vistas ao fortalecimento dos coletivos, para minimizar os efeitos nefastos dessa violência praticada sobre os trabalhadores.

Neste contexto, cabe ao Serviço Social, ao entender que a Política Previdenciária hoje é definida pela lógica do Seguro Social, ter sua atuação, junto aos movimentos sociais, voltada para exercer o papel de defesa da ampliação dos direitos sociais, estabelecendo para isso, estratégias em seu trabalho cotidiano.

Em relação ao assédio moral, deve posicionar-se contrário à essas violações dos direitos humanos, repudiando ações e atitudes de discriminação e preconceito, combatendo essa violência e evitando a proliferação dessa prática nas relações de trabalho. Essa ação se torna ainda mais necessária na política de previdência e no INSS, tendo em vista que o Assistente Social faz parte do quadro de trabalhadores da instituição, muitas vezes vivenciando eles próprios a prática de assédio moral e seus efeitos nos locais de trabalho.

Necessário também se afirmar a necessidade de continuidade da luta pela regulamentação de uma legislação que seja capaz de punir os assediadores, tanto no serviço público, quanto na iniciativa privada.

Através da constatação de que existe um elevado grau de insatisfação, desmotivação e problemas de saúde na população pesquisada, e considerando o assédio como uma expressão da questão social, utilizada como estratégia de dominação do capital nas relações de trabalho que, na atualidade estão cada vez mais precarizadas, é preciso a continuidade da pesquisa para se aperfeiçoar o conhecimento da realidade deste objeto, que necessita da ação do profissional Assistente Social para que se processem mudanças efetivas nesta realidade, ressaltando a necessidade de reconhecimento desse indivíduo que está por trás da máquina pública, como um sujeito de direitos.

Falo assim sem saudade, falo assim por saber. Se muito vale o já feito, mais vale o que será.

Milton Nascimento, Márcio Borges e Fernando Brant

REFERÊNCIAS

- ABRAMIDES, Maria Beatriz Costa; CABRAL, Maria do Socorro Reis. **Perspec.**, São Paulo, v.17, n. 1, jan./mar., 2003. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S010288392003000100002>>. Acesso em: 22 maio 16.
- ADAMS, A.; CRAWFORD, N. **Bullying at work – how to confront and overcome it**. London: Virago, 1992.
- ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000.
- _____. **Dimensões da Precarização do Trabalho**: Ensaios de Sociologia do Trabalho. Bauru: Canal 6, 2013.
- ANDERSON, Perry. Balanço do Neoliberalismo. In: EMIR, Sader; GENTILI, Pablo Gentil (Org.). **Pós-neoliberalismo: As políticas Sociais e o Estado Democrático**. 4. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?**: Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. São Paulo: Cortez: UNICAMP. 1997.
- ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set., 2015.
- BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ, 2003.
- _____. **Uma jornada de humilhações**. São Paulo: FAPESP: PUC, 2000.
- BEHRING, Elaine Rosseti. As novas configurações do Estado e da Sociedade Civil no contexto da crise do capital. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF.: CFESS/ABEPSS, 2009. 760 p.
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e Normas Regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 dezembro 2012.
- _____. Decreto nº 6.493, de 30 de junho de 2008. Regulamenta a Gratificação de Desempenho de Atividade do Seguro Social - GDASS, de que trata a Lei nº 10.855, de 10 de

abril de 2004. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 junho 2008.

_____. Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009. Institui o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal - SIASS e o Comitê Gestor de Atenção à Saúde do Servidor. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 29 abril 2009.

_____. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições de promoção e recuperação da saúde, a organização e o financiamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 setembro 1990.

_____. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília, DF: Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado, 1995.

_____. Resolução INSS/PRES nº 336, de 22 de agosto de 2013. Dispõe sobre a jornada de trabalho, horários de funcionamento e atendimento das unidades e adoção do Regime Especial de Atendimento em Turnos, no âmbito do Instituto Nacional do Seguro Social. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 22 agosto 2013.

BUENO, Francisco da S. **Grande dicionário etimológico-prosódico da língua portuguesa**. São Paulo: Ed. Lisa, 1988.

CAMARGO, José Marangoni; CORSI, Francisco Luiz; VIEIRA, Rosângela de Lima (Org.). **Crise do capitalismo: questões internacionais e nacionais**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Oficina Universitária, 2011.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL- CFESS. **Código de Ética Profissional do Assistente Social**. Brasília, DF: CFESS, 1993.

CHRIST, Helena Diefenthaler. **Estudo de adaptação e fidedignidade do Questionário de Atos Negativos Revisado (QAN-R) para o português do Brasil**. Porto Alegre, 2012. 71 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2012.

COSTA, Mônica Hallak Martins, da. A diferença entre as categorias alienação e estranhamento nos manuscritos econômico-filosóficos de Karl Marx de 1844. **Verinotio - Revista On-line de Educação e Ciências Humanas**. n. 3, Ano 2, out., 2005.

DEDECCA, Claudio Salvadori. Emprego e qualificação no Brasil dos anos 90. In: OLIVEIRA, Marco Antonio de. (Org.) **Reforma do Estado e políticas de emprego no Brasil**. Campinas: UNICAMP, 1998. p. 269-294.

DUGUÉ, Elisabeth. A gestão das competências: os saberes desvalorizados, o poder ocultado. In: DESAULNIERS, Julieta Beatriz R. (Org.). **Formação & trabalho & competência: questões atuais**. Porto Alegre: Edipuc, 1998.

EGGERS, Inez. Gestão estratégica de competências: um processo descontínuo na previdência social. **Tese de Mestrado em Ciências Sociais**. PUC/RS, 2006.

FALEIROS, Vicente de Paula. A questão da reforma da Previdência Social no Brasil. **SER Social**, Brasília, n. 7, mar., 2010.

FILHO, Sidney Soares; TOTE, Robson Celso. O processo de mudanças administrativas e tecnológicas que pôs fim às filas nos postos de atendimento da previdência social. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 10, n. 2., 2015.

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

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMEZ, Carlos Minayo; FONSECA, Sonia Maria; COSTA, Thedim. Precarização do trabalho e desproteção social: desafios para a saúde coletiva. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.4 n. 2, 1999.

GONÇALVES, Daniel Maffasioli; STEIN, Airton Tetelbon; KAPCZINSKI, Flavio. Avaliação de desempenho do Self-Reporting Questionnaire como instrumento de rastreamento psiquiátrico: um estudo comparativo com o Structured Clinical Interview for DSM-IV- TR. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 380-390, 2008.

GRANEMANN, Sara. O processo de produção e reprodução social: trabalho e sociabilidade. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF.: CFESS/ABEPSS, 2009. 760 p.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. ed. 21. São Paulo: Loyola, 2011.

HELOANI, J. R. M. Assédio Moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade do trabalho. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v.3, n.1, 2004.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

HIRIGOYEN, Marie France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. 14. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

_____. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Vilella. O Serviço Social na Cena Contemporânea. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF.: CFESS/ABEPSS, 2009. 760 p.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2012.

IANNI, Octávio. **A Era do Globalismo**. 3. ed. Rio de Janeiro. Civilização Brasileira, 1997.

MARCUS, Alban. Automação flexível: o ocaso do taylorismo fordismo e a supremacia do toyotismo. **Organização e Sociedade**, Salvador, v.6 n. 15, 1999.

MARTINELLI, Maria Lucia. **Pesquisa qualitativa**: um instigante desafio. São Paulo: Veras, 1999.

MARX, K. **Manuscritos Econômico-Filosóficos**. Lisboa: Edições 70, 1964.

_____. **O capital**: crítica da economia política. 22. ed. Rio de Janeiro. Civilização Brasileira, 2004.

MENDES, Jussara Maria; WÜNSCH, Dolores Sanches. Serviço Social e Saúde do Trabalhador: uma dispersa demanda. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n.107, p.461-481, jul/set., 2011.

_____. Trabalho, classe operária e proteçõesocial: reflexões e inquietações. **Rev. Katálysis**, Florianópolis v. 12, n. 2, p. 241-248, jul./dez., 2009.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; BOTTEGA, Carla Garcia; PEREZ, Karine Vanessa (Org.). **Atenção à saúde mental do trabalhador**: sofrimento e transtornos psíquicos relacionados ao trabalho. PortoAlegre: Evangraf, 2014.

MINAYO, M.C.S. (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

_____, Assis SG, Souza ER, organizadoras. **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2005.

MOREIRA, Ruy. **O que é Geografia**. São Paulo: Brasiliense, 1985.(Col. Primeiros Passos).

MOTA, Ana Elizabete. Serviço Social: Direitos e Competências Profissionais. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Serviço Social**: Direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF.: CFESS/ABEPSS, 2009. 760 p.

_____. **Serviço Social**: Direitos e Competências Profissionais. Brasília, DF: CFESS, 2009.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2008.

PEREIRA, Camila Potyara. **Proteção Social no Capitalismo**: contribuições à crítica de matrizes teóricas e ideológicas conflitantes. 2013. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Política Social, Universidade Nacional de Brasília, Brasília, 2013.

PINTO, Rafael Moraes Carvalho. **Assédio moral no ambiente de trabalho e a política empresarial de metas**. Belo Horizonte: RTM, 2012.

PRADO, Fernanda de Oliveira; DUARTE, Evaristo EmigdioColmán. A racionalização do trabalhos assistentes sociais do INSS. **Rev. Katálysis**, Florianópolis, v. 18, n. 2.,2015.

SELIGMANN SILVA, Edith. **Trabalho e desgaste mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, Maria Lúcia Lopes da. **Previdência Social no Brasil**: (des)estruturação do trabalho e condições para a sua universalização. São Paulo, Cortez, 2012.

SILVA, Ociana Donato da; RAICHELIS, Raquel. O assédio moral nas relações de trabalho do(a)assistente social: uma questão emergente. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 582-603, jul./set., 2015.

SOARES, Angelo. The origins of the concept of bullying at work. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 37, n. 126, p. 284-286, 2012.

SOARES, Fernanda de Carvalho; DUARTE, Bento Herculano. O assédio moral no ordenamento jurídico brasileiro. **R. Fórum Trabalhista – RFT**, Belo Horizonte, ano 3, n. 11, p. 21-47, mar/abr., 2014.

SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

TRAESEL, Elisete Soares; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. "Somos sobreviventes": vivências de servidores públicos de uma instituição de seguridade social diante dos novos modos de gestão e a precarização do trabalho na reforma gerencial do serviço público. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 17, n. 2, p. 224-238, 2014.

WERLANG, Rosângela; MENDES, Jussara Maria Rosa. Sofrimento social. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 116, oct./dec., 2013.

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

TERMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da Pesquisa: A saúde do Trabalhador e o Assédio Moral no Instituto Nacional do Seguro Social.

I. Justificativa, Objetivos e Metodologia - As pesquisadoras, Dr^{as}. Tatiana Reidel, professora do Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a aluna de graduação do Curso de Serviço Social da UFRGS, Carmen Beatriz Fosch, realizam uma pesquisa cujo objetivo é entender como o assédio moral vêm interferindo na saúde dos servidores do INSS, com a finalidade de verificar se o modelo de gestão implementado na instituição está diretamente relacionado com os agravos a que estão submetidos estes trabalhadores, principalmente em relação ao assédio moral no trabalho.

Você está sendo convidado para participar desta pesquisa.

A metodologia a ser utilizada envolve a realização de uma atividade em grupo, a qual chamaremos de Grupo Focal, onde serão apresentados alguns temas que poderão ser analisados e discutidos pelos participantes da pesquisa. Após apresentarmos dois questionários que deverão ser respondidos individualmente em aproximadamente uma hora. Essas atividades ocorrerão na sede do SINDISPREV-RS e poderão ser gravados. Após a análise do material todo o teor será devidamente gravado e descartado.

II. Riscos e Desconfortos - Os procedimentos utilizados nesta pesquisa obedecem aos critérios de ética na pesquisa com seres humanos conforme a Resolução 466 (2012), do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos realizados oferece riscos à dignidade dos participantes. Compreende-se que os riscos que os sujeitos se submetem ao participarem da pesquisa são baixos ou mínimos, visto que os sujeitos podem sentir-se ansiosos ou mesmo desconfortáveis na ocasião da entrevista, principalmente quando levantadas questões referentes a seus locais de trabalho. No entanto,

o pesquisador estará atento e prezará pelo cuidado em identificar possíveis desconfortos para interrupção do procedimento de coleta e ou realização de encaminhamentos necessários. Os entrevistados que não quiserem responder ou sentirem qualquer desconforto durante a pesquisa terão liberdade de desistir da participação, podendo se retirar a qualquer momento, sem prejuízo de qualquer natureza.

III. Benefícios: No que tange aos benefícios, compreende-se que a pesquisa poderá contribuir para o processo de reflexão dos trabalhadores do INSS sobre os processos de trabalho e sua saúde, bem como orientar sua entidade representativa nas tomadas de decisão para o enfrentamento da questão de assédio moral junto aos trabalhadores. Poderá possibilitar ainda aumentar a produção de conhecimento dessa temática.

IV. Liberdade na Participação e Contrato de Sigilo: Fica estabelecido que todas as informações decorrentes das entrevistas ficarão armazenadas nas dependências do Curso de Serviço Social da UFRGS, pelo período de cinco anos, na sala 318 do Anexo Saúde. Estas informações somente serão utilizadas para fins de análise na composição de relatórios de pesquisa, trabalhos acadêmicos e publicações científicas. Todos os trabalhos acadêmicos e científicos que vierem a ser produzidos não identificarão os sujeitos participantes da pesquisa, sendo resguardado o sigilo sobre esta participação.

Eu _____ fui informado/a dos objetivos da pesquisa de maneira clara e detalhada. Também recebi informação a respeito da pesquisa e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão se assim eu desejar. As pesquisadoras certificaram-me de que todos os meus dados de identificação nesta pesquisa serão confidenciais e terei liberdade de retirar meu consentimento de participação na pesquisa a qualquer tempo. Caso tiver qualquer pergunta sobre este estudo e sobre os meus direitos como participante, posso contatar as pesquisadoras por e-mail e telefone:

E-mail: tatynhar@terra.com.br e kfosch@gmail.com

Telefone: 051 333085700

Esta pesquisa foi submetida à análise e aprovação do Comitê de Pesquisa e do Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS, telefone 33165066, e-mail: cep-psico@ufrgs.br.

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

Nome do participante: _____

Assinatura do participante: _____

Data: _____

Tatiana Reidel

Carmen Beatriz Fosch

Data: _____

APÊNDICE B - TERMO DE CONCORDÂNCIA INSTITUCIONAL

TERMO DE CONCORDÂNCIA INSTITUCIONAL

Título da Pesquisa: A Saúde do Trabalhador e o Assédio Moral no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

Estamos realizando uma pesquisa que tem o objetivo investigar a questão do assédio moral junto aos trabalhadores do INSS da Gerência Executiva Porto Alegre no Estado do Rio Grande do Sul, no intuito de compreender como o assédio moral vêm interferindo na saúde desses trabalhadores e além disso, analisar se o modelo de gestão implementado na instituição está diretamente relacionado com os agravos a que estão submetidos para elucidar as formas de enfrentamento possível para essa questão.

Para tanto, solicitamos ao SINDISPREV-RS a autorização de acessar o banco de dados desta entidade, onde constem os servidores filiados com jurisdição na Gerência Executiva do INSS em Porto Alegre.

Informamos que os participantes assinarão um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A metodologia a ser utilizada será primeiramente a escolha aleatória de 5 (cinco) participantes por agência da previdência social, que serão contatados por e-mail ou telefone, no qual se fará a apresentação dos objetivos da pesquisa e, se o sujeito aceitar, serão agendadas as atividades conforme disponibilidade, quando então haverá a realização de um grupo focal, com assuntos predeterminados para discussão, em seguida os mesmos responderão individualmente a dois questionários. A coleta de dados será feita pela pesquisadora e colaboradora da pesquisa.

Os participantes do estudo serão claramente informados de que sua contribuição é voluntária e pode ser interrompida a qualquer momento, sem nenhum prejuízo e com preservação da identidade. A qualquer momento, tanto os participantes quanto os responsáveis pela instituição poderão solicitar informações sobre os procedimentos ou outros assuntos relacionados a este estudo.

Este projeto foi aprovado pela Comissão de Pesquisa e pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Todos os cuidados serão tomados para garantir o sigilo e a confidencialidade das informações, preservando a identidade dos participantes bem como das instituições envolvidas.

Os procedimentos utilizados nesta pesquisa obedecem aos critérios de ética na pesquisa com seres humanos conforme a Resolução 466 (2012), do Conselho Nacional de Saúde. Nenhum dos procedimentos realizados oferece riscos à dignidade dos participantes.

Compreende-se que os riscos que os sujeitos se submetem ao participarem da pesquisa são baixos ou mínimos, visto que os sujeitos podem sentir-se ansiosos ou mesmo desconfortáveis na ocasião da entrevista, principalmente quando levantadas questões sobre a sua saúde e suas experiências nos locais de trabalho. No entanto, o pesquisador estará atento e prezarão pelo cuidado em identificar possíveis desconfortos para interrupção do procedimento de coleta e ou realização de encaminhamentos necessários, com apoio da equipe técnica da Secretaria de Saúde do Trabalhador dessa entidade.

Para realização da coleta de dados será oportunizado um espaço físico adequado para manutenção do sigilo, garantido para o profissional e para os usuários, conforme preconiza o Código de Ética dos assistentes sociais (1993). Compreende-se a importância da garantia de um ambiente acolhedor e confidencial para desenvolvimento da pesquisa, respeitando-se o ritmo dos participantes.

No que tange aos benefícios, compreende-se que a pesquisa poderá contribuir para o processo reflexão dos trabalhadores sobre a importância das entidades representativas da categoria e suas implicações no enfrentamento do assédio moral nos locais de trabalho de seus representados, bem como aprofundar a produção de conhecimento dessa temática.

Todo o material desta pesquisa ficará sob responsabilidade da pesquisadora, nas dependências da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sala 318, Anexo da Saúde, Rua Ramiro Barcelos 2777 e será destruído

após cinco anos. Dados individuais dos participantes coletados ao longo do processo não serão informados às instituições envolvidas, mas deverá ser realizada uma devolução dos resultados, de forma coletiva, para as instituições e prestadores ao final da pesquisa.

Os resultados deste estudo possibilitarão compreender como o assédio moral vêm interferindo na saúde dos servidores do INSS, com a finalidade de verificar se o modelo de gestão implementado na instituição está diretamente relacionado com os agravos a que estão submetidos estes trabalhadores.

Além disso, os achados deste estudo contribuirão na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso da aluna de graduação, Carmen Beatriz Fosch.

Agradecemos a colaboração dessa instituição para a realização desta atividade de pesquisa e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais. A pesquisadora responsável por esta pesquisa é a: Professora Dra. Tatiana Reidel, do Departamento de Serviço Social da Faculdade de Serviço Social da UFRGS, e como colaboradoras: a aluna de graduação do Curso de Serviço Social da UFRGS, Carmen Beatriz Fosch e a psicóloga Fabiane Konowaluk dos Santos.

Caso queiram contatar a pesquisadora isso poderá ser feito pelo telefone (51) 333085700 ou por e-mail:

tatynhar@terra.com.br e manuu_fonseca@hotmail.com.

Maiores informações no Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS através do fone(51) 33165066, ou por e-mail: cep-psico@ufrgs.br

Data: _____

Assinaturas:

Tatiana Reidel

Carmen Beatriz Fosch

Informado (a) destas questões, nós _____

responsáveis pela instituição _____

concordamos em participar desta pesquisa através da disponibilização dos dados referente ao quadro de sócios da entidade e do local onde serão realizadas as atividades da presente pesquisa.

Assinatura

Assinatura

Data: _____

APÊNDICE C - INSTRUMENTO 1 - ROTEIRO PARA GRUPO FOCAL**GRUPO FOCAL**

1. O que vocês entendem por assédio moral? E vocês já vivenciaram alguma situação dessas?
2. O que vocês entendem por gestão? E como vocês vêem a gestão do INSS? Vocês percebem a relação do assédio com a gestão? De que forma?
3. SIASS – O que é esse serviço? Ele atende as finalidades?
4. Quais as possibilidades de enfrentamento do assédio moral no INSS?

**APÊNDICE D - INSTRUMENTO 2 - QUESTIONÁRIO DE ATOS NEGATIVOS
(NAQ-R)**

Pesquisa : A Saúde do Trabalhador e o Assédio Moral no INSS

Você foi convidado a fazer parte desta pesquisa. Solicitamos o preenchimento dos campos a seguir:

Idade: _____ anos.
Sexo: () Masculino () Feminino
Escolaridade: () Ensino Fundamental () Ensino Médio () Superior Incompleto () Superior Completo () Pós-Graduação
Órgão: () INSS () MTE () Saúde () Outro. Qual _____
Cargo/Função:
Tempo de Serviço no órgão
Tempo de Serviço no Cargo Atual

QUESTIONÁRIO DE ATOS NEGATIVOS – NAQ-R

Os comportamentos seguintes são, com freqüência, considerados exemplos de comportamentos negativos no local de trabalho. **Nos últimos seis meses**, com que freqüência você foi submetido aos seguintes atos negativos no seu trabalho? **Coloque um círculo no número que melhor corresponde à sua experiência nos últimos seis meses.**

- 1 - Nunca**
- 2 - De vez em quando**
- 3- Mensalmente**
- 4 - Semanalmente**
- 5 - Diariamente**

1	2	3	4	5	
Nunca	De vez em quando	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente	
MARQUE COM UM X EM CIMA DO NÚMERO CORRESPONDENTE					
1 Alguém reteve informações que podem afetar o seu desempenho no trabalho	1	2	3	4	5
2 Foi humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho	1	2	3	4	5
3 Foi obrigado a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência	1	2	3	4	5
4 Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples	1	2	3	4	5
5 Espalharam boatos ou rumores sobre você	1	2	3	4	5
6 Foi ignorado, excluído ou "colocado na geladeira"	1	2	3	4	5
7 Foram feitos comentários ofensivos sobre a sua pessoa (isto é, sobre hábitos seus ou suas origens), suas atitudes ou sobre sua vida privada	1	2	3	4	5
8 Gritaram com você ou você foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter raiva de você)	1	2	3	4	5
9 Foi alvo de comportamentos intimidativos tais como "apontar o dedo", invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloqueio de seu caminho ou passagem	1	2	3	4	5
10 Recebeu sinais ou dicas de que você deve pedir demissão ou largar o trabalho	1	2	3	4	5
11 Foi constantemente lembrado dos seus erros e omissões	1	2	3	4	5
12 Foi ignorado ou foi recebido com uma reação hostil quando tentou uma aproximação	1	2	3	4	5
13 Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço	1	2	3	4	5
14 Suas opiniões e pontos de vista foram ignorados	1	2	3	4	5
15 Pessoas com as quais você não tem intimidade lhe aplicaram "pegadinhas"	1	2	3	4	5
16 Foi solicitado a realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido	1	2	3	4	5
17 Foram feitas alegações contra você	1	2	3	4	5
18 Supervisão excessiva de seu trabalho	1	2	3	4	5
19 Foi pressionado a não reclamar um direito que você tem (por exemplo, afastamento do trabalho, feriado, adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.)	1	2	3	4	5
20 Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas	1	2	3	4	5
21 Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva	1	2	3	4	5
22 Foi ameaçado de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real	1	2	3	4	5

APÊNDICE E - INSTRUMENTO 3 SELF REPORT QUESTIONNAIRE (SQR-20)

Pesquisa : A Saúde do Trabalhador e o Assédio Moral no INSS

Você foi convidado a fazer parte desta pesquisa. Solicitamos o preenchimento dos campos a seguir:

Idade: _____ anos.
Sexo: () Masculino () Feminino
Escolaridade: () Ensino Fundamental () Ensino Médio () Superior Incompleto () Superior Completo () Pós-Graduação
Órgão: () INSS () MTE () Saúde () Outro. Qual?
Cargo/Função:
Tempo de Serviço no órgão
Tempo de Serviço no Cargo Atual

SRQ 20 - SELF REPORT QUESTIONNAIRE

INSTRUÇÕES

Estas questões são relacionadas a certas dores e problemas que podem ter lhe incomodado **nos últimos 30 dias**. Se você acha que a questão se aplica a você e você teve o problema descrito nos últimos 30 dias marque com um X a opção **SIM**. Por outro lado, se a questão não se aplica a você e você não teve o problema nos últimos 30 dias, marque com um X a opção **NÃO**.

OBS: Lembre-se que o diagnóstico definitivo só pode ser fornecido por um profissional.

Pesquisa : A Saúde do Trabalhador e o Assédio Moral no INSS

SRQ 20 - SELF REPORT QUESTIONNAIRE

(marcar com um X)

PERGUNTA	SIM	NÃO
1- Você tem dores de cabeça freqüente?		
2- Tem falta de apetite?		
3- Dorme mal?		
4- Assusta-se com facilidade?		
5- Tem tremores nas mãos?		
6- Sente-se nervoso (a), tenso (a) ou preocupado (a)?		
7- Tem má digestão?		
8- Tem dificuldades de pensar com clareza?		
9- Tem se sentido triste ultimamente?		
10- Tem chorado mais do que costume?		
11- Encontra dificuldades para realizar com satisfação suas atividades diárias?		
12- Tem dificuldades para tomar decisões?		
13- Tem dificuldades no serviço (seu trabalho é penoso, lhe causa sofrimento?)		
14- É incapaz de desempenhar um papel útil em sua vida?		
15- Tem perdido o interesse pelas coisas?		
16- Você se sente uma pessoa inútil, sem préstimo?		