



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

EMILLY MARIA MACHADO ALVES

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: Um estudo sobre as experiências e percepção
de justiça das comerciárias de João Pessoa - PB.**

João Pessoa
2024

EMILLY MARIA MACHADO ALVES

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: Um estudo sobre as experiências e percepção de justiça das comerciárias de João Pessoa - PB.



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Prof. Me. Giorgione Mendes Ribeiro Júnior

**JOÃO PESSOA
2024**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

A474a Alves, Emilly Maria Machado.

Assédio moral no trabalho : um estudo sobre as experiências e percepção de justiça das comerciárias de João Pessoa – PB / Emilly Maria Machado Alves. – 2024.
41 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2024.
Orientação : Prof. Me. Giorgione Mendes Ribeiro Júnior.

1. Mulher. 2. Assédio moral. 3. Comércio. 4. Trabalho.
5. Justiça. I. Título.

CDU 331.44-055.2(043)

Bibliotecária responsável: Lucrecia Camilo de Lima – CRB 15/132



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

FOLHA DE APROVAÇÃO

EMILLY MARIA MACHADO ALVES
Matrícula 20202460087

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: Um estudo sobre as condições e percepção
de justiça das comerciárias de João Pessoa - PB**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 17/09/2024
no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso
Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a
obtenção do Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO.**

Resultado: Aprovada

João Pessoa, 17/09/2024.

BANCA EXAMINADORA:
(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Giorgione Mendes Ribeiro Júnior (IFPB)

Orientador(a)

Caroline Helena Limeira Pimentel Perrusi (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Annuska Macedo Santos de França Paiva Maia (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Giorgione Mendes Ribeiro Junior**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 24/09/2024 08:57:57.
- **Annuska Macedo Santos de Franca Paiva Maia** PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 24/09/2024 11:22:46.
- **Caroline Helena Limeira Pimentel Perrusi**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 24/09/2024 15:08:49.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 24/09/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 609206

Verificador: 8fcc84a1dd

Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOAO PESSOA / PB, CEP 58015-435
<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200

À minha mãe, cuja força e sabedoria me inspiraram a pesquisar sobre as experiências de trabalho das mulheres. Desde a infância, semeou em mim o desejo pelo aprimoramento e pela busca do conhecimento. Esta conquista, mais do que uma conquista pessoal, é uma vitória compartilhada, um reflexo de sua inabalável fé em meu potencial.

Dedico também às mulheres que enfrentam as duras realidades do assédio moral. Que nunca lhes falte coragem para resistir, nem esperança para vislumbrar dias melhores.

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, cuja amizade e constante disponibilidade foram pilares fundamentais nesta jornada. Sua generosidade em compartilhar conhecimento e tempo fez toda a diferença, tornando o caminho mais leve e enriquecedor.

Às participantes da minha pesquisa, que aceitaram e confiaram em mim ao compartilhar relatos de experiências tão pessoais e dolorosas, meu mais profundo agradecimento.

RESUMO

O assédio moral no ambiente de trabalho impacta negativamente a saúde mental e física dos trabalhadores, assim como a produtividade e o clima organizacional. O objeto de estudo escolhido foram as comerciárias de João Pessoa, devido a 53,3% da população paraibana ser composto por mulheres, e o setor do comércio empregar um grande número de trabalhadoras. O estudo foca nas percepções de justiça e experiências de trabalho referentes ao assédio moral. A pesquisa foi qualitativa e descritiva, realizada com 12 mulheres que atuam ou atuaram no comércio de João Pessoa entre 2022 e 2024. A abordagem metodológica adotada foi a dedutiva. As participantes foram escolhidas levando em consideração a vivência no comércio e nas experiências de trabalho da pesquisadora. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas, buscando captar com o maior número de detalhes as percepções das trabalhadoras. Os resultados mostraram que o assédio moral é comum entre as comerciárias entrevistadas, afetando seu bem-estar, desempenho e custos para as empresas. As participantes relataram abusos verbais, isolamento social e pressão por parte de superiores, destacando que as dinâmicas de poder no ambiente de trabalho contribuem para a perpetuação dessas práticas. Além disso, a maioria não acredita na justiça dentro das organizações, e possui incertezas sobre a efetividade da Justiça do Trabalho. O estudo concluiu que as comerciárias de João Pessoa enfrentam diversas formas de assédio moral no ambiente de trabalho, principalmente por donos e superiores hierárquicos (funcionários). A falta de denúncias é frequentemente motivada pelo medo de retaliação e pela ausência de uma cultura organizacional saudável. As ações tomadas pelas empresas são limitadas, e o problema persiste devido à negligência e à falta de políticas efetivas de combate ao assédio.

Palavras-chave: Mulher. Assédio moral. Comércio. Trabalho. Justiça.

ABSTRACT

Moral harassment in the workplace has a negative impact on the mental and physical health of workers, as well as on productivity and the organizational climate. The object of study was the female shopkeepers of João Pessoa, because 53.3% of the population of Paraíba is made up of women, and the retail sector employs a large number of female workers. The study focuses on perceptions of justice and working conditions in relation to bullying. The research was qualitative and descriptive, carried out with 12 women who work or worked in the retail sector in João Pessoa between 2022 and 2024. The methodological approach adopted was deductive. The participants were chosen taking into account their experience in commerce and the researcher's work experiences. Data was collected through interviews, in an attempt to capture the workers' perceptions in as much detail as possible. The results showed that bullying is common among the retail workers interviewed, affecting their well-being, performance and costs for companies. The participants reported verbal abuse, social isolation and pressure from superiors, highlighting that power dynamics in the workplace contribute to the perpetuation of these practices. In addition, the majority do not believe in justice within organizations, and are uncertain about the effectiveness of labour justice. The study concluded that female shopkeepers in João Pessoa face various forms of bullying in the workplace, mainly by owners and superiors (employees). The lack of complaints is often motivated by fear of retaliation and the absence of a healthy organizational culture. The actions taken by companies are limited, and the problem persists due to negligence and the lack of effective policies to combat harassment.

Keywords: Women. Moral harassment. Trade. Work. Justice

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Perfil das participantes	20
Quadro 2: Configurações do assédio moral encontradas.....	22
Quadro 3: Gênero do superior hierárquico	22
Quadro 4: Gênero do(s) agente(s) do(s) agente(s) do assédio.....	22
Quadro 5: Formas de assédio mais citadas	23
Quadro 6: Razão pela qual não feita a denúncia	27
Quadro 7: Medidas tomadas pela organização após a denúncia.....	28
Quadro 8: Mudanças comportamentais mais citadas	28
Quadro 9: Acreditam em justiça na própria organização	30
Quadro 10: Percepção de justiça sobre a Justiça do Trabalho.....	30
Quadro 11: Justificativa da resposta “depende”	31
Quadro 12: Diferença de tratamento entre homens e mulheres em situação de assédio moral	32

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IBGE:	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
PB:	Paraíba
CLT:	Consolidação das Leis Trabalhistas
RH:	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. OBJETIVOS	13
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
3. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	18
3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	18
3.2. UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	18
3.3. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	19
3.4. PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS	19
4. ANÁLISE DE DADOS.....	20
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
6. REFERÊNCIAS	35
7. APÊNDICE	39

1. INTRODUÇÃO

O assédio moral no ambiente de trabalho é um problema que afeta diretamente a saúde mental e física dos trabalhadores, além de impactar a produtividade, o clima organizacional, a eficiência das empresas e gerar até custos sociais. O interesse crescente do âmbito acadêmico e da mídia por esse tema reflete uma conscientização cada vez maior sobre os direitos trabalhistas e a importância do bem-estar dos trabalhadores. Em João Pessoa, o setor de comércio é um dos principais empregadores, especialmente de mulheres, o que faz desse segmento um foco relevante para estudos sobre dinâmicas de gênero e poder no ambiente de trabalho. Diversos estudos indicam que as mulheres, especialmente em setores historicamente marcados por estruturas hierárquicas rígidas, estão mais suscetíveis a diferentes formas de assédio moral. Diante disso, investigar as experiências das comerciárias de João Pessoa se torna crucial não apenas para a compreensão desse fenômeno, mas também para fornecer uma base que possa orientar a formulação de políticas públicas e práticas organizacionais que promovam ambientes de trabalho mais saudáveis e equitativos.

A presente pesquisa se fundamenta em observações de campo que identificaram práticas de assédio moral direcionadas às mulheres no ambiente de trabalho, revelando dinâmicas de poder assimétricas que refletem uma herança de práticas sociais historicamente excludentes. De acordo com o Censo Demográfico de 2022 (IBGE), as mulheres representam 53,3% da população de João Pessoa, o que torna sua inserção no mercado de trabalho um tema. A importância de investigar as experiências de trabalho das comerciárias consiste não apenas em oferecer uma perspectiva sobre o perfil de emprego das mulheres no setor comercial, mas também de fornecer dados para a tomada de decisões que promovam a saúde organizacional e o bem-estar das colaboradoras. A pesquisa surge, portanto, da necessidade de compreender as experiências de trabalho das comerciárias de João Pessoa - PB, investigando suas percepções e vivências sobre o assédio moral nas relações de trabalho. A questão central que orienta esta investigação é: Quais são as experiências de trabalho das comerciárias de João Pessoa - PB a partir das suas percepções acerca do assédio moral e justiça nas relações de trabalho? Para responder a essa pergunta, os objetivos desta pesquisa incluem: (a) investigar os principais desafios enfrentados na sua prática laboral, (b) avaliar a presença de assédio moral, e (c) analisar a percepção de justiça.

1.1. OBJETIVOS

Objetivo Geral

Compreender as experiências de trabalho das comerciárias do município de João Pessoa -PB a partir de suas percepções acerca do assédio moral nas relações de trabalho.

Objetivos Específicos

- I. Averiguar os principais desafios das comerciárias em sua prática laboral vinculados ao assédio;
- II. Avaliar a presença de assédio moral;
- III. Analisar a percepção de justiça das trabalhadoras acerca do assédio moral.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O assédio moral é uma forma de violência psicológica caracterizada pela repetição e duração, direcionada a um indivíduo ou grupo no ambiente de trabalho. Sendo assim, não é um evento único, mas sim uma série de comportamentos que ocorrem ao longo do tempo e duram semanas, meses ou até anos. Geralmente ocorre em situações em que existe desigualdade de poder entre o agressor e a vítima, como um superior abusando de um subordinado, colegas de trabalho intimidando um colega ou alguma outra dinâmica de poder desigual no local de trabalho. De acordo com Paula, Motta e Meurer (2018, p.8) esses direcionamentos são classificados em assédio horizontal (colegas do mesmo nível hierárquico), vertical descendente e ascendente (descendente: agente do assédio é de um nível hierárquico superior ao da vítima; ascendente: um superior é assediado por um ou mais colaboradores), ou ainda misto (acontece em situações que um assédio horizontal feito por um longo período, pode incorporar um vertical descendente, como resultado da omissão da chefia). Além disso, pode assumir diversas formas, incluindo insultos, humilhações, exclusão, difamação, sabotagem do trabalho da vítima, atribuição de tarefas impossíveis ou inúteis, entre outros comportamentos abusivos, segundo Freitas, Heloani e Barreto (2008, *apud* Leymann, 1993, p.18). Segundo Leymann “caso não haja intervenção externa, tende a ser reforçado pela omissão e conivência de superiores e colegas”. Sendo a vítima tratada como a causadora dos problemas que lhe afligiam. A perseguição até a exclusão é uma característica do assédio moral e um agravamento da violência que está disseminada na organização do trabalho. É onde o assédio moral completa o processo

de evolução e se efetiva na exclusão da pessoa, apesar de o processo de destruição ter efeitos longos na subjetividade e no cotidiano do trabalhador. A pessoa agredida pode se sentir à margem da vida, devido ao acúmulo de doenças na saúde, a instabilidade das relações, a perda do status social associado ao emprego e a dificuldade de cumprir as obrigações financeiras (Soboll, 2008, p.39). Ademais, a exclusão social é ressaltada como uma consequência do assédio moral e das condições de trabalho inadequadas, resultando em profissionais que acabam desempregados ou são forçados a ingressar na informalidade. O assédio é um processo em que os fios da exclusão vão desorganizando o ambiente e criando novos comportamentos no coletivo e individual, de tal forma que atribuir erros imaginários, ignorar a presença dos outros, solicitar trabalho urgente sem necessidade, espalhar maldades e calúnias são alguns dos atos mais comuns (Barreto, 2005, p.177).

Schein (2009), ressalta a importância das lideranças na promoção e consolidação da cultura organizacional, assim como a relevância dos fundadores e da escolha de líderes como formas significativas para sustentá-la. Ademais, Dejours (1999, p.124) aponta que a precarização das relações laborais e a manipulação da competição por vagas de emprego criam um ambiente de insegurança e instabilidade, o que leva os trabalhadores a aceitarem passivamente as injustiças. Segundo Verkuil, Atasayi e Molendijk (2015, p.2) o assédio moral no ambiente laboral está associado a condições como ansiedade, depressão e Transtorno do Estresse Pós-Traumático, entre outras perturbações psicológicas. No que se refere à desmotivação, pode culminar na perda de confiança e autoestima, bem como em fadiga, estresse, insatisfação com a vida e no desenvolvimento de traumas. Ademais, propicia o aparecimento de novas patologias relacionadas ao trabalho, como a Síndrome de Burnout, que se correlaciona a elevados níveis de sofrimento entre os indivíduos afetados. Essa prática é caracterizada como um processo cruel e desumano de tortura psicológica. Além disso, o sofrimento causado provoca sentimentos de desvalorização, manipulação e engano. Os trabalhadores têm uma tendência a reagir de alguma forma a situações de injustiça organizacional ou a perceberem em seu ambiente de trabalho. A percepção de injustiça é considerada um fator que causa problemas como o sofrimento no trabalho, a falta de comprometimento, o estresse ocupacional e os comportamentos de retaliação (Ferreira, 2018).

Entretanto, visto que é uma série de ocorrências destinadas a desonrar o indivíduo, qual seria a justificativa para que os trabalhadores optem por permanecer em uma ocupação na qual tal prática ocorre? Segundo Castelhana (2005, p.14), o motivo está profundamente enraizado no medo constante de perder o emprego. Esse medo deixa os trabalhadores mais vulneráveis, fazendo com que aceitem condições de trabalho degradantes e humilhantes. Eles suportam essas

situações por temerem o desemprego e as dificuldades de encontrar um novo emprego, especialmente em um mercado de trabalho incerto e instável. Esse ambiente acaba promovendo a submissão e o silêncio, onde a pressão psicológica é utilizada como uma ferramenta de controle e manipulação pelas organizações.

A dinâmica das relações de trabalho no Brasil pode ser afetada por padrões culturais enraizados, como o paternalismo, o autoritarismo e a herança escravocrata, que permeiam nossa sociedade. Segundo Schwarcz (2019, p.36), tais elementos históricos têm influenciado as estruturas sociais e políticas do país, refletindo-se nas relações laborais contemporâneas. O paternalismo, caracterizado por desigualdades de poder em que o empregador assume um papel de “proteção” e “cuidado” em relação ao empregado, pode propiciar a ocorrência de abusos e assédio moral. Essa dinâmica de dependência e submissão, herança de séculos de escravidão e dominação, pode perpetuar práticas autoritárias nas organizações, nas quais os direitos e a voz dos trabalhadores são frequentemente negligenciados em favor do poder e controle dos empregadores. Uma análise das relações trabalhistas no Brasil requer não apenas a consideração de aspectos econômicos e jurídicos, mas também dos elementos culturais e históricos que influenciam as interações entre empregadores e empregados. A compreensão do impacto do paternalismo, autoritarismo e herança escravocrata pode fornecer valiosos *insights* para a identificação e combate de práticas prejudiciais, além de promover ambientes de trabalho mais justos e equitativos. De acordo com Aguiar (2015), o assédio moral no ambiente de trabalho é uma tática de dominação e exploração, especialmente em tempos de relações de trabalho precárias. Embora menos visível do que a violência física, a violência moral é igualmente prejudicial, essa nova forma de agressão surge da imposição de disciplina e controle absoluto sobre os trabalhadores e visa o aumento da produtividade.

É fundamental considerar que o assédio moral acarreta consequências e custos não apenas para o trabalhador, mas também para as organizações. Um colaborador que sofre assédio é propenso a buscar novas oportunidades de emprego ou solicitar desligamento. Assim, essa situação implica custos com recrutamento e treinamento, que demandam tempo e recursos financeiros, além da redução da produtividade, uma vez que a saída de colaboradores pode impactar a performance da equipe, especialmente se talentos essenciais deixarem a empresa (Tziner, 2002). Ademais, os custos sociais são relevantes, pois o *turnover* eleva as despesas sociais, como a incapacitação precoce dos profissionais, o aumento dos custos com despesas médicas e benefícios previdenciários (como licenças, hospitalizações, medicamentos subsidiados e tratamentos médicos prolongados), a perda do investimento social em educação

e formação profissional, além do custo do potencial produtivo dos profissionais afastados por invalidez ou com capacidade de trabalho reduzida (Freitas, 2007, p.5).

Devido às persistentes características patriarcais no Brasil e ao aumento da participação das mulheres nas empresas, o assédio moral pode se tornar um problema crítico em diferentes níveis hierárquicos, já que frequentemente está ligado a disputas de poder e competitividade (Corrêa e Carrieri, 2005, p.23). Nesse sentido, em pesquisa feita sobre a dignidade do trabalho divulgado pela OIT em 2024, cerca de 75% das mulheres dizem que raça e gênero influenciam no trabalho. De acordo com um estudo conduzido em 2005 com 10.600 trabalhadores no Brasil para analisar a incidência de assédio moral no ambiente de trabalho, constatou-se que 63,7% da prevalência era composta por mulheres (Barreto, 2005, p.83). Segundo a autora, “nos permite deduzir que as mulheres são mais discriminadas e coagidas no ambiente de trabalho que os homens”. Esta pesquisa também mostra maior concentração de mulheres no comércio.

Entretanto, as próprias mulheres também podem ser as agentes de assédio contra outras trabalhadoras. Segundo Derks, Van Laar e Ellemers (2016), o chamado efeito "abelha rainha", onde mulheres em posições de poder podem ser menos propensas a apoiar outras mulheres em ambientes de trabalho e, em alguns casos, podem até perpetuar comportamentos discriminatórios ou de assédio. Em certos ambientes ou contextos, mulheres em posições de poder ou que se sentem ameaçadas pela ascensão de outras mulheres podem adotar comportamentos que perpetuam o ciclo de assédio ou discriminação. Por conseguinte, é fundamental destacar que não se trata de generalizar todas as mulheres como sendo assediadoras ou vítimas.

A questão do assédio pode exigir uma intervenção judicial, que não se limita apenas à punição dos agressores, mas também abrange a restauração da dignidade e do respeito aos trabalhadores afetados. Para as vítimas de assédio moral, a busca por justiça no âmbito legal mostra que o ocorrido foi real e representa um desabafo para elas (Júnior e Mendonça, 2015,p.30). No que se refere à busca de seus direitos por meio da justiça por parte dos trabalhadores, segundo Almeida (2019, p.11), pode haver conflitos de interesses, como por exemplo, entre a melhoria das condições sociais dos trabalhadores e os interesses dos empregadores em manter ou reduzir direitos. A busca por uma solução justa para esses conflitos é essencial para a realização da Justiça no contexto trabalhista. Entretanto, para alguns empregados a busca por seus direitos pode apresentar alguns entraves. Segundo Sadek (2014, p.59), existem vários motivos pelos quais as pessoas não buscam seus direitos, incluindo: desigualdade social, pois muitas pessoas enfrentam barreiras econômicas que dificultam o acesso a serviços jurídicos; a complexidade dos processos legais, devido a dificuldade em

compreender o sistema jurídico, que pode desestimular a busca por justiça; a falta de informação, tendo em vista que a ausência de conhecimento sobre os direitos e os mecanismos disponíveis para reivindicá-los também contribui para a inação; e a morosidade pois “provoca retardamento das decisões, e na maior parte das vezes, incompreensão por parte dos jurisdicionados” (Sadek, 2014, p.61). No que tange a morosidade, segundo o Conselho Nacional de Justiça (2024), em 2023 a taxa de congestionamento líquido foi de 48,8%. O órgão argumenta que tal congestionamento resulta de uma combinação de fatores, como o grande volume de processos, sobretudo relacionados a rescisões contratuais, que representam 12% do total de processos; a complexidade dos casos, que requerem mais tempo para análise e resolução; e a falta de estrutura para lidar com o volume e os recursos escassos (humanos e financeiros). Quanto às perspectivas das pessoas sobre a justiça, a autora sugere que há uma desconfiança generalizada em relação ao sistema judicial, visto que muitas pessoas acreditam que a justiça não é acessível a todos e que o sistema favorece aqueles que têm mais recursos.

No Brasil, embora não tenha uma legislação específica que define o assédio moral como crime, é abordado em diversas normas e dispositivos legais. O art. 163 que foi alterado em 2022 da CLT diz:

Será obrigatória a constituição de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipa), em conformidade com instruções expedidas pelo Ministério do Trabalho e Previdência, nos estabelecimentos ou nos locais de obra nelas especificadas (Brasil, 1943).

A lei nº 9.799/1999, apesar de não mencionar diretamente o assédio moral, estabelece que qualquer forma de violência ou discriminação no ambiente de trabalho deve ser combatida e é uma diretriz para a promoção da saúde e segurança do trabalhador, (Presidência da República, 1999). Já a Lei nº 10.406/2002, que institui o Código Civil é a principal fonte normativa acerca da responsabilidade civil, incluindo indenização por danos morais, e pode ser invocada em casos de assédio moral no ambiente de trabalho.

O assédio também assume ameaça sexual, como situações de constrangimento e violação da liberdade sexual de uma pessoa, sendo caracterizado por avanços indesejados, cantadas, comentários desrespeitosos, toques inapropriados, entre outras formas de violência sexual no ambiente de trabalho. A pesquisa nacional “Visível e Invisível: A Vitimização de Mulheres no Brasil” (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2023), apontou que o assédio sexual foi a segunda forma de assédio mais frequente, que incluem cantadas ou comentários desrespeitosos no ambiente de trabalho, citado por 18,6% da população feminina (11,9 milhões). Por conseguinte, a pesquisa ainda pontua que “se o imaginário popular tende a pensar

o assédio sexual como algo restrito a festas ou bares, é interessante notar que os três locais mais frequentemente citados são a rua, o trabalho e o transporte público”.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A presente pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, pois é fundamental nos estudos de campo, tendo em vista que, diferentemente dos levantamentos quantitativos, os estudos de campo tendem a utilizar variadas técnicas de coleta de dados (Gil, 2003, p.133). É classificada como de campo, pois se concentra na análise e discussão de conceitos e teorias relacionados ao tema de estudo. O tipo de pesquisa adotado é descritivo, pois é utilizado em pesquisas empíricas cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais ou chave.

Esse tipo de estudo pode utilizar métodos formais que se aproximam dos projetos experimentais, caracterizados pela precisão, com o objetivo de fornecer dados para a verificação de hipóteses (Marconi; Lakatos, 2003, p.163). Isso significa que o estudo se concentrará na descrição detalhada das características, comportamentos e/ou fenômenos relacionados ao tema de pesquisa, sem buscar estabelecer relações de causa e efeito. A abordagem metodológica empregada é dedutiva, com a finalidade de chegar a uma conclusão a partir das premissas. Em suma, tem-se o objetivo de compreender as experiências de trabalho das comerciárias do município de João Pessoa-PB e suas percepções acerca do assédio moral nas relações de trabalho. Além disso, contribuir para a compreensão teórica do fenômeno em questão e para o avanço do conhecimento na área.

3.2. UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

O universo delineado para esta pesquisa compreende as mulheres que trabalham no setor de comércio em João Pessoa. A amostragem não probabilística será utilizada neste estudo devido à natureza qualitativa da pesquisa. De acordo com Gil (2003, p.133), em pesquisas qualitativas, o mais recomendável é a utilização de amostras não probabilísticas, selecionadas com base na intencionalidade, onde os participantes são escolhidos de acordo com características consideradas relevantes pelos pesquisadores e participantes, o que é

adequado para a obtenção de dados de natureza qualitativa. Para a coleta de dados, dois critérios foram definidos: ser mulher e ter trabalhado entre 2022 e 2024 em uma empresa que pertence ao ramo do comércio. As entrevistadas foram selecionadas com base em critérios específicos, como experiência relevante no tema de

estudo e por apresentarem uma disposição e interesse em participar de investigações sobre assédio moral. Essa abertura foi fundamental para proporcionar relatos ricos e detalhados, refletindo um compromisso em compartilhar suas vivências. Essa predisposição contribuiu para a qualidade das informações obtidas, garantindo um retrato mais fiel e profundo das realidades enfrentadas no ambiente de trabalho. Além disso, foram selecionadas a partir de experiências de trabalho da pesquisadora, e rede de contatos profissionais, que envolveu o uso de conexões estabelecidas tanto dentro do seu ambiente de trabalho quanto por intermédio de contatos de outras empresas. A amostra será delimitada a mulheres, que trabalham ou trabalharam no setor do comércio entre 2022 e 2024, com o objetivo de garantir a representatividade e relevância dos participantes para o tema de pesquisa. No total, foram 12 mulheres entrevistadas, com idades entre 20 e 60 anos

3.3. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A pesquisadora chegou às entrevistadas em virtude das próprias relações de trabalho e por meio de pessoas que estão no mesmo ramo que essas mulheres, que possuem entre 20 e 60 anos. Isso resultou em maior abertura durante as entrevistas e uma compreensão mais aprofundada dos tópicos discutidos. Ademais, foi utilizada uma entrevista semiestruturada com 9 perguntas, feitas presencialmente. Portanto, os dados serão primários, o que significa que foram obtidos diretamente das participantes, sem intermediações, garantindo a autenticidade e atualidade das informações. Esse tipo de dado é essencial em estudos sobre assédio moral, pois proporciona acesso direto às experiências e percepções das pessoas envolvidas, possibilitando uma compreensão mais detalhada e fiel do fenômeno investigado. As perguntas foram elaboradas para investigar o entendimento sobre o assédio moral, e suas experiências de trabalho.

3.4. PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados foi conduzida por meio da análise de conteúdo de Bardin. Esse método foi selecionado devido à sua capacidade de interpretação, buscando identificar padrões e significados aos dados analisados. Segundo a autora, a análise de conteúdo é uma técnica de

investigação que visa a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação. Ela destaca que a análise de conteúdo não é um instrumento único, mas sim um conjunto de técnicas de análise das comunicações, adaptável a um campo de aplicação muito vasto. Além disso, descreve a análise de conteúdo como um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis e em constante aperfeiçoamento, aplicados a discursos extremamente diversificados, com base em uma hermenêutica controlada e dedutiva.

4. ANÁLISE DE DADOS

Visto que as trabalhadoras foram selecionadas a partir do meio de trabalho da pesquisadora, o convite foi feito via mensagens de texto ou pessoalmente. Durante o convite, foram explicados os objetivos da pesquisa e, ao obter a aceitação, agendada uma data e horário para conduzir o instrumento. Sendo assim, as participantes trabalham/trabalharam no setor de comércio de João Pessoa entre 2022 e 2024.

As duas primeiras perguntas tratam sobre o ramo da empresa (pergunta 1) e sobre o cargo e nível hierárquico da trabalhadora (pergunta 2). A respeito da faixa etária (Quadro 1): 66,67% das entrevistadas têm entre 20 e 30 anos; 16,67% têm entre 30 e 40 anos; 8,33% tem entre 40 e 50; e 8,33% possui entre 50 e 60 anos. No que tange à escolaridade: 25% possui curso superior completo; 25% possui médio completo e 50% possui curso superior em andamento. Referente ao nível hierárquico: 75% fazem parte do operacional e 25% do tático. As participantes E9 e E12 informaram que apesar de na carteira de trabalho constar “assistente administrativo”, a real função delas é outra. Foi considerado para as respostas o cargo que efetivamente é desempenhado pelas trabalhadoras.

Quadro 1: Perfil das participantes

Nome e idade	Escolaridade	Ocupação	Nível hierárquico	Ramo da empresa
E1, 25	Médio Completo	Vendedora	Operacional	Comércio Varejista de Materiais de Construção
E2, 31	Superior completo	Supervisora Comercial	Tático	Comércio Varejista de Veículos, Peças e Acessórios
E3, 56	Médio Completo	Faturista	Operacional	Comércio Varejista de Veículos, Peças e Acessórios
E4, 34	Superior completo	Supervisora Comercial	Tático	Comércio Varejista de Veículos, Peças e Acessórios

E5, 24	Superior em andamento	Atendente	Operacional	Produtos de Alimentação
E6, 42	Médio Completo	Vendedora	Operacional	Comércio Varejista de Vestuário e Acessórios
E7, 26	Superior em andamento	Vendedora	Operacional	Comércio Varejista de Vestuário e Acessórios
E8, 29	Superior em andamento	Vendedora	Operacional	Produtos de telecomunicação
E9, 25	Superior completo	Gestora de Marketing	Tático	Corretora de seguros.
E10, 27	Superior em andamento	Vendedora	Operacional	Comércio Varejista de Vestuário e Acessórios
E11, 21	Superior em andamento	Vendedora	Operacional	Comércio Varejista de Artigos do Vestuário e Acessórios para Bebês e Crianças
E12, 21	Superior em andamento	Operadora de Crédito	Operacional	Comércio Varejista de Veículos, Peças e Acessórios

Fonte: Elaboração própria (2024).

Continuando as análises, a terceira pergunta dá início ao aprofundamento no tema da pesquisa. As entrevistadas foram perguntadas sobre já terem sofrido ou presenciado situações que se configuram como assédio moral e sabendo previamente que o assédio moral em sua definição mais clássica pressupõe diferenças hierárquicas, elas ainda puderam identificar o cargo ocupado pelo agente do assédio. Pela definição de Freitas apud Leymann (1993) era relativamente previsível que as percepções de assédio das trabalhadoras viessem predominantemente de agentes com cargo hierárquico em posição mais elevada que as vítimas, e, conforme se observa (quadro abaixo), mais de 80% dos casos percebidos advieram dessa

configuração. Foram encontradas 4 configurações de assédio sofrido e/ou presenciado (Quadro 2): por dono da empresa (E6, E8, E9, E10 e E11), por superior hierárquico funcionário (E1, E2, E4e E5), por dono e superior hierárquico (E3) e ainda de mesmo nível hierárquico (E7 e E12). Durante a arguição desse 3º questionamento, percebeu-se que havia uma certa dificuldade de compreensão sobre o conceito de assédio por uma das entrevistadas, que quando questionada sobre ter sofrido e/ou presenciado assédio moral disse que “não”. O que foi prontamente solucionado com uma breve explicação que incluiu exemplos para só então a entrevistada se situar melhor na entrevista e perceber que havia sofrido, inclusive exatamente um dos exemplos citados pela pesquisadora.

Quadro 2: Configurações do assédio moral encontradas

Dono(a) da empresa	41,67%
Superior hierárquico (funcionário)	33,33%
Dono(a) e superior hierárquico (funcionário)	8,33%
Mesmo nível hierárquico	16,67%

Fonte: Elaboração própria (2024).

No que tange ao gênero predominante dos superiores hierárquicos diretos e dos agentes do assédio, a maioria eram mulheres (Quadro 3).

Quadro 3: Gênero do superior hierárquico

Mulher	58,34%
Homem	33,33%
Dois superiores hierárquicos diretos (homem e mulher)	8,33%

Fonte: Elaboração própria (2024).

Com base nos relatos das entrevistadas, observa-se que a maioria dos agentes de assédio identificados eram mulheres (Quadro 4). Esse achado está em concordância com o estudo de Derks, Van Laar e Ellemers (2016), que apontam tratativas hostis de algumas mulheres em nível hierárquico superior, por se sentirem ameaçadas pela possibilidade de perder o cargo para outras mulheres.

Quadro 4: Gênero do(s) agente(s) do(s) agente(s) do assédio

Mulher	50%
--------	-----

Homem	41,67%
Ambos	8,33%

Fonte: Elaboração própria (2024).

Na quarta questão, as colaboradoras foram indagadas acerca das formas de assédio (tais como: gritos, humilhação, exclusão, constrangimento, entre outros). É relevante salientar que a maioria das entrevistadas afirmou ter experimentado ou presenciado mais de uma forma de assédio. Dessa forma, ao considerar os diversos tipos de assédio discutidos, uma participante pode ter contribuído para a contagem de um ou mais tipos de assédio, porém nenhuma delas mencionou ter vivenciado ou presenciado todas as formas citadas (Quadro 5).

Quadro 5: Formas de assédio mais citadas

Humilhação (12 menções)
Grito (9 menções)
Exclusão (6 menções)
Pressão exacerbada (4 menções)
Ameaça de desemprego (4 menções)
Misoginia (4 menções)
Coerção a fazer hora extra (5 menções)
Calúnia (2 menções)
Xingamento (1 menção)
Ato de apontar dedo na cara de funcionário (1 menção)
Ameaça de agressão (1 menção)

Fonte: Elaboração própria (2024).

A forma de assédio mais citada foi a **humilhação**, com 7 trabalhadoras afirmando ter experienciado e/ou presenciado diferentes formas de humilhação, e algumas sofreram e presenciaram. Sendo assim, serão categorizados como “humilhação” todos os atos que visam: rebaixamento moral, degradação, desdenhar, menosprezar, abater e desvalorizar uma pessoa (Houaiss, Villar e Franco, 2010, p.412).

A entrevistada E2 relatou ter presenciado um gerente (homem) mandar uma supervisora comercial (mulher) calar-se durante uma reunião, e em seguida, a participante E4 afirmou ter sido humilhada por um gerente homem, e utilizou as seguintes palavras: “Ele mandou eu me calar em uma reunião, na frente de todo mundo, porque ele quem ia falar. E ele já fazia isso, sempre dava um jeito de tentar me diminuir na frente dos outros”. Tendo em vista que E2 e E4 trabalham em uma mesma empresa, supõe-se que o agente de assédio seja a mesma pessoa. A humilhação pública e a ordem de silenciar são formas de controle e dominação. Schwarcz (2019) explora como o autoritarismo se manifesta em várias esferas da vida brasileira, incluindo as relações interpessoais e o ambiente de trabalho. A atitude do gerente reflete uma cultura autoritária profundamente enraizada, onde a hierarquia é mantida por meio de práticas opressivas e de controle, diminuindo e desqualificando subordinados, especialmente mulheres. Já a participante E12 contou que presenciou uma secretária humilhando outra funcionária do mesmo cargo: “Ela (a assediadora) gostava de dizer que essa outra secretária não sabia fazer nada, ia mandar demitir ela e ganhava mais (que a vítima). Esse tipo de coisa...”. Este relato destaca a presença de assédio moral entre colegas de trabalho, revelando uma hierarquia informal onde a humilhação e a ameaça são utilizadas como instrumentos de poder. Schwarcz (2019) discute como o mandonismo e a busca por manter o controle sobre os outros são características do autoritarismo brasileiro. Esse comportamento também pode ser compreendido através do conceito de "patrimonialismo" que ela descreve, onde relações pessoais e de poder prevalecem sobre critérios profissionais.

A segunda forma mais encontrada foi o assédio através de **gritos**, o qual 6 entrevistadas relatam ter sofrido e/ou presenciado constantemente. A participante E3 narra um dos episódios: “O dono gritou comigo na frente da loja inteira mandando eu acelerar os faturamentos, mas eu só sou uma!”. A participante E4 relata ter sido assediada moralmente por um gerente homem: “Mulher, ele me gritou dizendo que eu devia subserviência a ele, tu acha? Essa frase foi a que mais me marcou em todos esses anos aqui”. O episódio relatado pela participante E3, onde o dono da loja gritou com ela exigindo maior rapidez nos faturamentos, exemplifica o que Aguiar (2015) chama de "gestão por estresse" e "gestão por injúria". Essas formas de gestão são caracterizadas pela pressão excessiva e pela utilização de gritos e humilhações como mecanismos de controle e coação, visando aumentar a produtividade a qualquer custo. Da mesma forma, o relato da participante E4, que menciona um gerente gritando e exigindo submissão, evidencia o uso de violência moral como um meio de fortalecer a hierarquia e a dominação no ambiente de trabalho. Dejours (1999, p.124) argumenta que essas práticas não

são casos isolados, mas sim componentes de uma estratégia mais ampla de precarização das relações laborais, onde a deterioração das condições de trabalho e o tratamento desumano são normalizados como parte do esforço para manter a ordem e a eficiência no ambiente corporativo.

Ao movermos nossa análise do assédio através de gritos para a questão da **exclusão**, notamos que também existem dimensões significativas que afetam a dinâmica coletiva e a experiência individual dos trabalhadores. Três participantes da pesquisa relataram vivências que revelam diferentes graus de exclusão no ambiente de trabalho. A participante E12, por exemplo, compartilha sua relação com os colegas de setor, destacando como a exclusão impactou sua vivência diária e sua sensação de pertencimento. É fundamental compreendermos essas experiências de exclusão, pois elas estão diretamente ligadas às formas de opressão e desumanização observadas anteriormente, refletindo uma hierarquia não apenas pela agressão verbal, mas também pelo distanciamento social no espaço de trabalho. Em seguida, 3 membros da pesquisa expuseram algum grau de exclusão, a E12 nos conta sobre sua relação com seus colegas de setor:

“Tudo começou quando eu pedi pela terceira vez pra eles pararem de ouvir música no viva voz, porque eu não gostava das músicas que eles ouviam e me desconcentrava. Depois disso eles se viraram totalmente contra mim. Coisinhas pequenas ganharam uma proporção enorme na cabeça deles, então foi uma bola de neve, entendeu? Comecei a ser vista como chata, mimizenta... Então desde esse dia, foram eles contra mim. Éramos 3 no setor, só falavam comigo o que era super necessário, e mesmo quando era necessário, evitavam falar diretamente, falavam no WhatsApp. Eles passaram uns 7 meses sem falar direito comigo”.

A armadilha descrita pela participante E12 foi a recusa da comunicação direta, já que apesar da prática ser diariamente expressa, não era aberta. É uma maneira de dizer sem usar palavras, e como nada foi dito, torna-se mais difícil uma possível repreensão. Nesse sentido, supomos que uma outra dinâmica de assédio usada no exemplo descrito é o isolamento, no qual os agente do assédio busca destruir todas as alianças possíveis, pois sozinho é mais difícil se rebelar. Além disso, o relato da trabalhadora revela uma prática de clientelismo, em que a aceitação no grupo social depende da convivência com práticas que frequentemente não estão alinhadas com a moral do indivíduo e, ocasionalmente, nem mesmo com a ética da própria empresa, já que no caso foi relatado o uso de um som (no viva-voz) nas dependências da organização. Os agentes do assédio podem distorcer a narrativa da vítima, classificando-a como "dramática" com o intuito de desmerecer sua queixa. Em situações de injustiça, a vítima é implicitamente levada a escolher entre 2 posicionamentos, o de aceitação com práticas que a desagrada, e que podem atrapalhar seu trabalho diário, ou de confronto, que culminará na exclusão. Sobre isso,

de acordo com Gonçalves (2006, p.5) as pessoas que temem a exclusão social frequentemente suspendem o pensamento crítico e desenvolvem uma tolerância à injustiça, evitando confrontar o mal ou até colaborando com ele. O que inicialmente parece inaceitável acaba sendo visto como normal. Os agentes de assédio velam suas práticas, para que assim as tornem mais difíceis identificá-las e combatê-las.

Em seguida, contando também com 3 relatos cada, tem-se a **pressão exacerbada** e a ameaça ao desemprego. Alguns dos motivos mais recorrentes sobre pressão são: metas, acúmulo de funções e agilidade nas demandas. Um dos resultados negativos da intensa pressão no ambiente de trabalho, que inclui assédio moral, é a persistente sensação de ser constantemente observado, por parte da vítima. Além disso, sabendo que a cobrança (desproporcional) virá, a própria trabalhadora pode se colocar sob um estado de atenção constante para ser mais eficiente, produtiva e rápida. É evidente a importância do desenvolvimento contínuo de habilidades técnicas, interpessoais e individuais, afinal, a base do mercado de trabalho é a competitividade, mas é fundamental lembrar que somos seres humanos e não máquinas. Quando se trata das mulheres, além das demandas profissionais, existem diversas facetas a serem consideradas, como maternidade, dupla jornada e desconfortos físicos causados pela condição de ser mulher, por exemplo. Atualmente, há uma valorização e romantização excessiva do comportamento *workaholic* (vício em trabalho) por parte das empresas, um discurso frequentemente compartilhado nas redes sociais, especialmente pelos empregadores. Esse discurso promove ideias como "trabalhe enquanto eles dormem", que sugere a ideia de não descansar até alcançar um objetivo específico. Tais discursos, aliados a uma cultura organizacional prejudicial, podem facilmente levar um trabalhador a desenvolver problemas de saúde mental, ou um *burnout*.

No que tange a **ameaça ao desemprego**, segundo Freitas, Heloani e Barreto (2008, p.12), frente a este contexto que gera desvantagens para indivíduos desempregados e empregados, percebemos que as estruturas de trabalho atuais favorecem dinâmicas problemáticas, caracterizadas por normas instáveis, promessas não cumpridas, falta de reconhecimento, punições injustas, exigências de submissão e arrogância. A visão de transformar as pessoas em recursos econômicos justifica a violência no ambiente de trabalho e diminui a importância da necessidade de sobrevivência, resultando em marginalização e descarte de certos grupos como perdedores.

Na pergunta 5 as trabalhadoras foram questionadas sobre a denúncia dessas práticas, e de quem partiu a iniciativa, se foi da vítima (a própria, no caso em que foi sofrido e não

presenciado) ou de pessoas que observavam os acontecimentos. Apenas 33,33% das vítimas (ou observadoras) denunciaram o assédio a superior hierárquico/Rh/Compliance das empresas. 66,67% das trabalhadoras não denunciaram a prática, e os motivos citados foram (Quadro 6):

Quadro 6: Razão pela qual não feita a denúncia

Não acreditam em mudança	28,58%
“Não tinha ninguém acima de gerente, pois dono não comparecia”	7,14%
Agente de assédio eram donos	57,14%
“Tinha acabado de entrar na empresa, queria ficar”	7,14%

Fonte: Elaboração própria (2024).

Não foi adicionada a categoria “medo de desemprego” pois entendemos que essa é a premissa em que se baseiam todas as relações trabalhistas em que está presente o assédio moral. A maioria das vítimas não denunciou devido ao fato de os agentes do assédio serem os próprios donos ou superiores hierárquicos. Portanto, se o dono da empresa adota tal postura e visão sobre o tratamento dos funcionários, a perspectiva de melhoria da cultura organizacional é praticamente inexistente. Barreto et al. (2013, p.36), destaca a influência das lideranças na promoção e consolidação da cultura organizacional, assim como a importância dos fundadores e da seleção de líderes como modos significativos para sustentá-la. São apontados mecanismos chave pelos quais os líderes fortalecem elementos culturais, incluindo a atenção dedicada, a resposta a crises, a exemplificação de comportamentos, a distribuição de recompensas e os critérios para contratação e dispensa de colaboradores.

Em seguida, 28,58% afirmaram não acreditar na mudança. A partir disso visualizamos duas problemáticas: falta de perspectiva de melhora e um ambiente de trabalho com relações interpessoais negativas. Nesse sentido, segundo Tziner (2002) essas características trazem consequências às organizações, pois envolvem custos de recrutamento e treinamento (pois exigem tempo e recursos financeiros), queda da produtividade (a saída de colaboradores pode afetar a produtividade da equipe, especialmente se os talentos chave deixarem a empresa). E segundo Freitas (2007, p.5) até mesmo para a sociedade, e custos sociais (o *turnover* também impacta a sociedade, pois aumenta os gastos com benefícios como seguro-desemprego). Em seguida, as colaboradoras narram que as justificativas para não denunciarem foram “Não tinha

ninguém acima de gerente, pois dono não comparecia”, e “Tinha acabado de entrar na empresa, queria ficar”, ambas com 7,14%.

A pergunta 6 trata sobre, em caso de denúncia, quais providências foram tomadas pela empresa. Apenas 33,33% das entrevistadas denunciaram, elas nos relataram que as medidas foram (Quadro 7):

Quadro 7: Medidas tomadas pela organização após a denúncia

Agente do assédio (gerente) foi transferida de unidade, e após atitude se repetir, foi desligada	25%
O dono da empresa conversou com o assediador (gerente) e afirmou que caso se repetisse, medidas iriam ser tomadas	25%
Funcionária que ameaçou outra colaboradora de agressão foi demitida	25%
Rh conversou com um dos agentes de assédio	25%

Fonte: Elaboração própria(2024)

Em “agente do assédio (gerente) foi transferida de unidade, e após atitude se repetir, foi desligada” e “funcionária que ameaçou outra colaboradora de agressão foi demitida”, subentende-se que as providências tomadas pelas organizações foram efetivas, tendo em vista que no primeiro exemplo deram mais uma oportunidade a agente do assédio, e no segundo, caso grave, a colaboradora foi desligada. Nos demais casos, “o dono da empresa conversou com o assediador (gerente) e afirmou que caso se repetisse, medidas iriam ser tomadas” e “Rh conversou com um dos agentes de assédio”, os assediadores foram advertidos sobre sua conduta, mas não sabemos se a medida foi efetiva. Se uma organização tem uma cultura que tolera o assédio moral ou que não pune os responsáveis por esse tipo de comportamento, é mais provável que os casos de assédio moral ocorram e que as vítimas não se sintam seguras para denunciar o problema.

Na sétima questão, as colaboradoras foram indagadas quanto à possível influência do assédio em seus hábitos e comportamentos, bem como se perceberam alguma alteração no comportamento da vítima, no caso de testemunharem o assédio. Ao todo, foram identificadas 45 referências distribuídas em 17 categorias relacionadas a hábitos, comportamentos e sentimentos (Quadro 8).

Quadro 8: Mudanças comportamentais mais citadas

Desmotivação	17,78%
Sem vontade de ir trabalhar	4,44%
Tristeza	6,68%
Compulsão alimentar	4,44%
Sente-se sufocada	2,22%
Sente-se vigiada	2,22%
Ansiedade	17,78%
<i>Burnout</i>	8,89%
Uso de medicamento controlado	4,44%
Aumento de pressão arterial (causando ida ao hospital)	2,22%
Estresse	11,11%
Angústia	6,68%
Insônia	2,22%
Derrame ocular	2,22%
Queda na produtividade	2,22%
Irritabilidade	2,22%
“Ambiente pesado”	2,22%

Fonte: Elaboração própria (2024).

As duas consequências mais citadas pelas participantes foram desmotivação e ansiedade, ambas com 17,78% do total de menções. Seguidos por estresse (11,11%), *burnout* (8,89%), tristeza e angústia (ambas com 6,68%), sem vontade de ir trabalhar (4,44%) e sente-se sufocada, vigiada, aumento de pressão arterial (causando ida ao hospital), insônia, derrame ocular, queda na produtividade, irritabilidade e sensação de “ambiente pesado” (todas com 2,22%). As participantes relataram desmotivação e ansiedade como as consequências mais frequentes, seguidas de estresse e burnout. Essas menções coincidem com a afirmação dos autores Verkuil, Atasayi e Molendijk (2015,p2), que ligam o assédio moral a condições como ansiedade, depressão e Transtorno de Estresse Pós-Traumático.

Na questão 8, as participantes foram indagadas se acreditam que existe justiça na própria organização em relação à prática de assédio moral (Quadro 9).

Quadro 9: Acreditam em justiça na própria organização

Acreditam em justiça	0%
Não acreditam em justiça	75%
Depende da cultura organizacional	25%

Fonte: Elaboração própria (2024).

O conceito de justiça é um elemento central na experiência das vítimas de assédio moral, sendo passível de diversas interpretações. Para algumas vítimas, a noção de justiça pode estar intrinsecamente ligada à imposição de consequências que levem o agressor a repensar, modificar suas atitudes ou serem punidos. Neste sentido, a percepção de justiça pela vítima pode envolver não apenas a punição do assediador, mas também a possibilidade de reabilitação e transformação comportamental como resposta adequada ao ato de assédio

Nenhuma trabalhadora acredita que quando o assédio é denunciado dentro das empresas, é tomada alguma medida efetiva, que faça o assediador sofrer consequências, repensar ou mudar suas atitudes, ou seja, que a prática será cessada completamente. 75% acreditam que mesmo denunciado, nada é feito ou a prática permanece. E 25% acredita que depende da cultura organizacional. De acordo com Ferreira et al. (2018), os trabalhadores tendem a reagir de alguma forma quando são submetidos à injustiça organizacional, ou a percebem em seu ambiente laboral. Essa percepção de injustiça é considerada um fator desencadeador de problemas como sofrimento no trabalho, ausência de comprometimento, burnout, estresse ocupacional e comportamentos de retaliação. Além disso, as pessoas não reagem apenas à injustiça vivenciada, mas também àquela imputada a outros membros. Além da percepção da justiça organizacional, foi verificada na pesquisa também a percepção de justiça no âmbito da Justiça do Trabalho brasileira (Quadro 10), cujas percepções dividem-se em “acreditam”, “não acreditam” e “depende”:

Quadro 10: Percepção de justiça sobre a Justiça do Trabalho

Acreditam em justiça	41,67%
Não acreditam em justiça	8,33%
Depende	50%

Fonte: Elaboração própria (2024).

Inicialmente, as alternativas predefinidas para as respostas consistiam em "sim" e "não", juntamente com a justificativa, contudo, algumas colaboradoras incluíram a opção "depende". As entrevistadas que argumentaram a eficácia do sistema judiciário no momento em que um funcionário ingressa no âmbito processual, em linhas gerais, defendem que essa opção apresenta uma resolução mais viável em comparação com os mecanismos internos das empresas. Entretanto, metade das participantes optou por utilizar a resposta "depende", justificando seus posicionamentos mediante as seguintes justificativas (Quadro 11):

Quadro 11: Justificativa da resposta “depende”

Alegações	40%
Demora do andamento do processo	20%
Força que a empresa tem	40%

Fonte: Elaboração própria (2024).

As entrevistadas não responderam exatamente como consta no quadro, contudo, em virtude da semelhança entre suas respostas e a proximidade de significado, optamos por categorizá-las dessa forma. No que concerne à questão das "depende das alegações", entendemos que a intenção das entrevistadas era questionar se a vítima do assédio que ingressou na Justiça do Trabalho realmente detém todas as evidências necessárias para provar que o ocorrido foi real. Em relação às respostas que mencionam que "depende da força que a empresa possui", as participantes expressaram ceticismo quanto à integridade do sistema judiciário em determinadas situações, insinuando que, conforme a influência da empresa na sociedade ou o valor de seu patrimônio, esta poderia se esquivar de responsabilidades legais.

Uma das entrevistadas, embora confie na idoneidade da justiça trabalhista, menciona a "possibilidade de ser queimado para outras empresas" (E7). A denominada "lista negra" representa uma represália dos empregadores contra funcionários que ingressaram com ações trabalhistas ou receberam referências desfavoráveis ao procurar emprego em outras empresas. Ela é um instrumento reprovável e discriminatória, e tem o objetivo de ofender os direitos da personalidade do candidato ou do próprio empregado, em especial a honra, imagem e dignidade. Em seguida, duas entrevistadas mencionaram a lentidão do trâmite processual na justiça, sendo que uma delas argumentou: “Depende, porque pode demorar muito. Muitas denúncias não são levadas a sério, e a justiça não dá conta, porque são muitos casos. Eu conheço uma pessoa que entrou na justiça contra o patrão e não deu em nada” (E5). Além disso, a única entrevistada que

expressou descrença na eficácia da justiça justificou: “Não. Demora muito, não vale o esforço. Levam anos para talvez dar em alguma coisa” (E1). O relato da participante está alinhado com a análise de Sadek (2014), que afirma que a morosidade do sistema judiciário constitui um obstáculo à realização da justiça.

Por fim, o último questionamento trata sobre a percepção das entrevistadas acerca de possíveis disparidades de tratamento entre homens e mulheres em situações de assédio moral no ambiente de trabalho (Quadro 12).

Quadro 12: Diferença de tratamento entre homens e mulheres em situação de assédio moral

Sim	75%
Não	25%

Fonte: Elaboração própria (2024).

75% das trabalhadoras afirmam haver diferença de tratativa entre homens e mulheres, elas relatam: “Sim, presenciei mais assédio moral com mulheres” (E1). A participante E11 nos narra “Sim, por ser mulher vai ser mais assediada moralmente do que um homem, só por ser mulher. Ou quando um chefe tem poder sobre funcionárias, acredito que sempre acontece de ter esse tipo de assédio, só por causa do gênero”.

A percepção das participantes de que as mulheres enfrentam mais assédio moral no ambiente de trabalho do que os homens, encontra respaldo nas descobertas de Barreto (2004) e Leymann (1993), bem como em diversos estudos e pesquisas que evidenciam a maior vulnerabilidade das mulheres na sociedade. Essas conclusões apontam para a coexistência de práticas de gestão patriarcal e paternalista, as quais conferem aos homens uma posição de controle sobre as mulheres, perpetuando desigualdades de gênero e hierarquias que favorecem a dominação masculina. No contexto do assédio moral, o patriarcado pode se manifestar por meio do emprego do poder masculino para amedrontar, humilhar e subordinar as mulheres no ambiente de trabalho, por meio de condutas controladoras, coercitivas e imposição de normas que minam a autonomia e a dignidade feminina. Quanto às participantes que opuseram a crença de que não há disparidades no tratamento entre homens e mulheres no mercado de trabalho, todas justificaram essa perspectiva na sua experiência nas empresas onde estão atualmente empregadas, argumentando que não percebem tais diferenças em seus empregos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, analisamos as experiências de trabalho das comerciárias de João Pessoa e os principais desafios na execução de suas atribuições laborais, evidenciando a presença do assédio moral. A partir da abordagem adotada, ficou claro que os principais agentes do assédio foram os donos, seguidos dos superiores hierárquicos (funcionários), que majoritariamente eram mulheres. Além disso, foi constatado que as formas de assédio moral mais comuns foram humilhações, gritos, exclusão e pressão exacerbada. Referente a denúncia da prática dentro da própria organização, a maioria das vítimas não denunciou, devido a descrença na solução do problema pela organização. Desse total, mais da metade argumentou que a descrença parte do ponto de que os agentes do assédio eram os próprios donos, sendo assim, não haveria perspectiva de mudança. As trabalhadoras ainda foram perguntadas sobre a percepção de justiça na Justiça do Trabalho, na qual metade acredita que a relevância social da empresa, assim como seu poder econômico, podem influenciar em uma decisão judicial. Por fim, as participantes também foram indagadas sobre a percepção de possíveis diferenças de tratamento entre homens e mulheres, a maioria afirmou que, de fato, acredita que as mulheres enfrentam um maior grau de assédio moral.

Essas constatações demonstram a importância do estudo sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, tendo em vista que é uma questão de relevância social significativa, pois afeta diretamente a saúde mental e física dos trabalhadores, impactando não apenas a vida pessoal dos indivíduos, mas também a eficiência e o clima organizacional das empresas. Em um cenário de crescente conscientização sobre os direitos trabalhistas e a promoção de ambientes de trabalho saudáveis, estudar essa temática é fundamental para a construção de espaços laborais mais justos e equitativos, especialmente quando se trata de um gênero que possui desvantagens históricas.

Além disso, ao abordar essa questão em um contexto local, o estudo visou contribuir para um entendimento das relações de trabalho no comércio de João Pessoa. O objetivo geral da pesquisa foi atingido, tendo em vista que conseguimos compreender as condições de trabalho dessas comerciárias a partir das percepções sobre assédio moral nas relações de trabalho. Os objetivos específicos da pesquisa também foram atingidos, pois conseguimos averiguar os principais desafios das comerciárias em sua prática laboral (pressão exacerbada e as próprias consequências do assédio moral), avaliar a presença do assédio moral (sofrido e/ou presenciado em todos os casos) e analisar a percepção de justiça em relação a essas situações. O estudo pode servir como base para intervenções políticas e organizacionais para um ambiente saudável a

melhoria das condições de trabalho, beneficiando não apenas as comerciárias, mas todos os trabalhadores. Estes resultados não apenas contribuem para o entendimento do assédio moral com mulheres (que neste estudo eram comerciárias), mas também podem abrir novas possibilidades para discussões sobre a qualidade de vida no trabalho de todo o gênero feminino. Entretanto, a pesquisa apresentou algumas limitações que merecem destaque.

Primeiramente, o número de entrevistadas (12 mulheres) pode não ser suficiente para capturar toda a diversidade de experiências e percepções sobre o assédio moral no setor do comércio. Em seguida, a pesquisa não analisou os possíveis desdobramentos decorrentes da raça, sexualidade ou religião, por exemplo. Sendo assim, tais limitações devem ser consideradas ao interpretar os resultados e, conseqüentemente, apontam para a necessidade de cautela ao generalizar os achados para outros contextos ou populações.

Para futuras pesquisas, sugere-se uma ampliação do escopo de investigação, contemplando maior número de participantes, e até de outros segmentos econômicos. Estudos subsequentes poderiam ainda explorar condutas abusivas a partir de raça, sexualidade ou religião, a fim de aprofundar o entendimento sobre assédio moral contra as mulheres. Dessa forma, espera-se que os resultados obtidos possam contribuir para o avanço do conhecimento na área e servir como base para novas abordagens que visem superar as limitações aqui identificadas.

6. REFERÊNCIAS

AGUIAR, André Luiz Souza. **O assédio moral e a precarização das relações de trabalho**. 2015. 300 f. Tese (Doutorado) - Curso de Filosofia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/19001/1/Tese%20%20Andre%20Aguilar.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2024.

ALMEIDA, Cleber Lúcio. **Direito Processual do Trabalho**. 7. ed. Salvador: Juspodivm, 2019. 1120 p. Disponível em: https://juspodivmdigital.com.br/cdn/arquivos/jus0260_previa-do-livro.pdf. Acesso em: 05 mar. 2024.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Paris: Edições 70, 1977.

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Assédio moral: a violência sutil: análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no brasil**. 2005. 236 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Puc, São Paulo, 2005. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/bitstream/handle/17370/1/Margarida%20Maria%20Silveira%20Barreto.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2024.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5452, de 01 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Decreto-Lei Nº 5.452, de 1º de Maio de 1943**. Rio de Janeiro: Presidência da República, 01 maio 1943. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 05 mar. 2024.

CASTELHANO, Laura Marques. **O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho**. *Psicologia & Sociedade*, São Paulo, v. 17, n. 0, p. 17-28, abr. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/TZWGXSvW5DqDvzjpVh6wLRg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 04 mar. 2024.

CORRÊA, Alessandra Morgado Horta; CARRIERI, Alexandre de Pádua. **Percorso semântico do assédio moral na trajetória profissional de mulheres gerentes**. *Rae*, Belo Horizonte, v. 47, n. 32, p. 22-32, set. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/3gWshXZCsktbpSjCWkVjQ9w/?format=pdf>. Acesso em: 04 mar. 2024.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Justiça em Números 2024**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2024.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999. 160 p.

DERKS, Belle; VAN LAAR, Colette; ELLEMERS, Naomi. **The queen bee phenomenon: why women leaders distance themselves from junior women**. *The Leadership Quarterly*, [S.L.], v. 27, n. 3, p. 456-469, jun. 2016. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.12.007>. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1048984315001551?via%3Dihub>. Acesso em: 08 ago. 2024.

EKKEHARD ERNST (comp.). **World employment and social outlook: Trends 2024**. Oit. S.I, p. 1-120, 2024. Disponível em: <https://researchrepository.ilo.org/esploro/outputs/report/995343385502676>. Acesso em: 02 mar. 2024.

FERREIRA, Jesuína Maria Pereira *et al.* **Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo**. Cadernos Ebape.Br, [S.L.], v. 16, n. 4, p. 774-787, dez. 2018. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395167310>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/3BCVNFd3x4yCDJR4hHNLBrj/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 05 mar. 2024.

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho**. São Paulo: Cengage, 2008. 124 p.

FREITAS, Maria Ester de. **Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações**. Rae - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41, n. 0, p. 8-19, jun. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/HNXHh6S9yzbZYPgP3mg6Djw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 02 mar. 2024.

FREITAS, Maria Ester de. **Quem paga a conta do assédio moral no trabalho?** Rae, [S.L.], v. 6, n. 1, p. 1-7, jun. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/Gst8FXXDHRkpVSpHwfmvTfk/?format=html&stop=next>. Acesso em: 05 mar. 2024.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2003. 176 p. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/0B1EII1g8FdfUOEMtQzRCdUFUX2c/view?pli=1&resourcekey=0-AN4t4J2ophUPu37ItDw_Jg. Acesso em: 21 abr. 2024.

GONÇALVES, Rosemary Cavalcante. **O assédio moral no ceará: naturalização dos atos injustos no trabalho**. 2006. 109 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Unifor, Fortaleza, 2006. Disponível em: <http://assediomoral.org.br/o-assedio-moral-no-ceara-naturalizacao-dos-atos-injustos-no-trabalho/>. Acesso em: 05 mar. 2024.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. **Houaiss: dicionário da língua portuguesa**. 4. ed. Rio de Janeiro: Moderna Ltda, 2010. 956 p.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA . **Censo Brasileiro de 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/indicadores.html?localidade=2507507>. Acesso em: 06 de mar. 2024.

KNONKE, Eliane Nilsen; CARDOSO, Maria Angélica; HOFF, Sandino. **A condição social e educacional das mulheres no brasil colonial e imperial**. Roteiro, Joaçaba, v. 20, p. 35-60,

jun. 2005. Disponível em: <https://www-periodicos-capes-gov-br.ezl.periodicos.capes.gov.br/index.php/buscaador-primo.html>. Acesso em: 02 mar. 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2003. 310 p. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7710716/mod_resource/content/1/Fundamentos%20de%20metodologia%20cient%3%ADfica.pdf. Acesso em: 21 abr. 2024.

PAULA, Carla de Fátima Nascimento Queiroz de; MOTTA, Ana Carolina de Gouvêa Dantas; MEURER, Bruno Correa. **Assédio moral no trabalho: reflexões conceituais sobre o processo de gestão**. Em: IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE - ADCONT, 9., 2018, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: 2018. p. 1-16. Disponível em: <http://adcont.net/index.php/adcont/adcont2018/paper/viewFile/2918/887>. Acesso em: 02 mar. 2024.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lei nº 10406, de 10 de janeiro de 2002. **Lei Nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002**. Brasília, DF, 10 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm. Acesso em: 05 abr. 2024.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lei nº 9799, de 26 de maio de 1999. Insere na Consolidação das Leis do Trabalho regras sobre o acesso da mulher ao mercado de trabalho e dá outras providências. **Lei Nº 9.799, de 26 de Maio de 1999**. Brasília, DISTRITO FEDERAL, 26 maio 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 05 mar. 2024.

SADEK, Maria Tereza Aina. **Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos**. Revista Usp, São Paulo, v. 101, p. 55-66, mar. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814/90736>. Acesso em: 04 mar. 2024.

SCHEIN, Edgar H. **Cultura Organizacional e Liderança**. São Paulo: Atlas S.A, 2009.

SCHWARCZ, Lilia Moritz. **Sobre o autoritarismo brasileiro**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019. 294 p.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/ organizacional: uma análise da organização do trabalho**. Itatiba: Casa do Psicólogo Livraria e Editora Ltda, 2008. 238 p.

Tziner, A. (2002). **Human resources management and organization behavior**. Aldershot: Ashgate.

VALADÃO JÚNIOR, Valdir Machado; MENDONÇA, Juliana Moro Bueno. **Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades**. Cadernos Ebape.Br, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 19-39, mar. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1679-39519022>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/rXmnsdXkLrbVbmc6674x7fG/?lang=pt>. Acesso em: 06 mar. 2024.


VERKUIL, Bart; ATASAYI, Serpil; MOLENDIJK, Marc L.. **Workplace Bullying and Mental Health: a meta-analysis on cross-sectional and longitudinal data**. Plos One, [S.L.], v. 10, n. 8, p. 1-16, 25 ago. 2015. Disponível em:

<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0135225&type=printable>
e. Acesso em: 04 mar. 2024.

7. APÊNDICE

Roteiro da Entrevista semiestruturada aplicada às comerciárias participantes da pesquisa.

- 1- Qual o ramo da sua empresa?
- 2- Qual a sua atribuição e nível hierárquico?
- 3- Já presenciou/sofreu assédio moral? Se sim, qual era o cargo do(a) assediador(a)?
- 4- Qual foi o tipo de assédio sofrido/presenciado (ex:grito, humilhação, exclusão, sexual, constrangimento e etc)?
- 5- Houve denúncia ao superior hierárquico? Se sim, partiu da vítima ou de alguém que presenciou?
- 6- Se sim, medidas foram tomadas (pela organização)?
- 7- Este ato influenciou nos seus hábitos/comportamentos ou você observou algum tipo de mudança no comportamento da vítima?
- 8- Acredita que para essas práticas há justiça (na organização e perante a lei)?
- 9- Você percebe alguma diferença na situação de homens e mulheres no que tange ao assédio moral no trabalho?

	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
	Campus João Pessoa - Código INEP: 25096850
	Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, CEP 58015-435, Joao Pessoa (PB)
	CNPJ: 10.783.898/0002-56 - Telefone: (83) 3612.1200

Documento Digitalizado Restrito

TCC - EMILLY MARIA MACHADO ALVES

Assunto:	TCC - EMILLY MARIA MACHADO ALVES
Assinado por:	Emilly Machado
Tipo do Documento:	Anexo
Situação:	Finalizado
Nível de Acesso:	Restrito
Hipótese Legal:	Direito Autoral (Art. 24, III, da Lei no 9.610/1998)
Tipo do Conferência:	Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Emilly Maria Machado Alves, DISCENTE (20202460087) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 26/09/2024 13:42:04.

Este documento foi armazenado no SUAP em 26/09/2024. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1260539

Código de Autenticação: 13404f176e

