

ASSÉDIO MORAL NA HOTELARIA: UM ESTUDO SOBRE A OCORRÊNCIA DE SITUAÇÕES ABUSIVAS E CONSTRANGEDORAS EM ORGANIZAÇÕES HOTELEIRAS

Jéssica Ariane Avelino da Silva
Joelma Abrantes Guedes Temoteo
Jammilly Mikaela Fagundes Brandão

RESUMO: Diante da atual crise econômica e do alto índice de desemprego no Brasil, é frequente que trabalhadores relevem situações desconfortáveis, constrangedoras e até abusivas em seu ambiente de trabalho para não perderem seus empregos. Este estudo objetivou-se em analisar a ocorrência de assédio moral em organizações hoteleiras. Para isso, realizou-se uma pesquisa *survey*, de caráter descritivo e abordagem quantitativa. Foi elaborado e aplicado um questionário *on-line* divulgado pela rede social *facebook*. No total, participaram da pesquisa 52 profissionais da hotelaria de diferentes estados, com predominância de participantes da Paraíba. Dentre as principais constatações, destaca-se que conforme dados da pesquisa há indícios que há ocorrência de situações abusivas e constrangedoras nos meios de hospedagem, que configuram assédio moral.

Palavras-chave: Assédio Moral; Hotelaria; Relações de Trabalho.

ABSTRACT: Given the current economic crisis and the high unemployment rate in Brazil is often that workers come within uncomfortable, embarrassing and even unfair in their work environment to avoid losing their jobs. This study aimed to analyze in the occurrence of bullying in hotel organizations. For this, we carried out a survey research, descriptive and quantitative approach. It was developed and implemented an online questionnaire disseminated by the social network facebook. In total, participated in the research 52 professionals in the hospitality of different states, especially participants of Paraíba. Among the key findings, it is emphasized that the survey data show no evidence that there is occurrence of abusive and embarrassing situations in lodging facilities, which constitute bullying.

Keywords: Mobbing; Hospitality; Work Relationships.

1 INTRODUÇÃO

Devido à exacerbada preocupação com a obtenção e maximização do lucro, e a redução dos custos, é comum encontrar nas organizações trabalhadores vivenciando situações de exploração e até de humilhação, em um meio extremamente competitivo que cobra sempre produtividade, resultando em um ambiente laboral repleto de atritos e impessoalidade.

O termo assédio é comumente associado à coerção sexual, contudo, existem outras maneiras de se praticar esse ato, entre esses, o assédio moral, objeto de estudo desse trabalho.

O assédio moral está relacionado com a ideia de humilhação, constrangimento, podendo alcançar níveis de transtorno psicológico e desestabilidade emocional e profissional (VITÓRIA, 2009). Trata-se de um dos maiores causadores de estresse no trabalho, o que acarreta no surgimento de diversas doenças como depressão, distúrbio do sono, problema no sistema nervoso etc. É importante destacar que o assédio assim como seus danos não atingem apenas profissionais subordinados, mas também pessoas que estão numa posição hierárquica superior, embora isso seja menos comum nas organizações (SOUZA; COSTA, 2010).

O assédio moral inicia-se, sempre, em pouca intensidade com algo inofensivo. As pessoas tendem a ignorar os ataques, mas com o passar do tempo eles se tornam mais hostis, levando a pessoa ao constrangimento pessoal. Quando o assédio é dentro da organização, essa conduta abusiva, frequente e repetida tende a afetar a produtividade do indivíduo, levando ao desgaste psicológico, colocando em risco sua integridade pessoal e profissional. Muitos indivíduos se deparam com o medo e o receio para denunciar o ato temendo sempre pelo seu emprego e para não agravar ainda mais o clima organizacional (OLIVEIRA, 2008).

As empresas hoteleiras não estão imunes a essa ocorrência, já que se encontra em um mercado cada vez mais competitivo, o que contribui para ocorrência do assédio, que atua como um destruidor do ambiente de trabalho, diminuindo a produtividade e contribuindo para o absenteísmo devido ao enfraquecimento psicológico que ocasiona (HIRIGOYEN 2012, p. 65).

Devido à relevância dos efeitos negativos do assédio moral para as organizações, emergiu o interesse de investigar essa prática no contexto da hotelaria. Nesse sentido, surgiu a seguinte questão de pesquisa: como se caracteriza a ocorrência de situações constrangedoras e assédio moral em organizações hoteleiras?

Assim, o presente trabalho teve como objetivo geral analisar a ocorrência de situações constrangedoras e assédio moral em organizações hoteleiras. Para isso,

foram estabelecidos como objetivos específicos identificar a presença do assédio moral nos diferentes setores da hotelaria, avaliar os possíveis fatores causadores de situações de assédio moral e verificar se as empresas hoteleiras adotam alguma medida para evitar a prática do assédio moral.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Relações Humanas na Hotelaria

Embora a evolução tecnológica venha contribuindo bastante para o desenvolvimento das empresas hoteleiras, a relação humana ainda é a peça essencial para o crescimento da mesma. É do modo como os hóspedes serão tratados que depende a construção de uma imagem positiva ou negativa do hotel (CASTELLI, 2003).

Segundo o Ministério de Turismo (2015) o turismo vem crescendo de forma significativa, proporcionalmente, as empresas hoteleiras vem compartilhando desse crescimento. Isso se dá, devido ao desenvolvimento do turismo estrangeiro no Brasil e aos incentivos de programas para com o turismo. Entre 2013 e 2014 houve um crescimento de 10,6% da demanda turística. Conseqüentemente os hotéis acabam recebendo um fluxo maior de hóspedes e têm de lidar com diferentes culturas e costumes.

Segundo Castelli (1992, p. 38) o hotel “é o estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira”, como, eventos, recreação e divulgação dos atrativos turísticos, fazendo uso do bem receber. Portanto, o elemento humano capacitado é a peça chave para que toda essa interação aconteça.

No entanto, há uma carência de profissionais qualificados na área da hotelaria, realidade percebida não apenas pelos dirigentes do estabelecimento, mas também, pelos hóspedes que comprovam essa deficiência pela falta de qualidade dos serviços (CASTELLI, 2003).

De modo geral, as empresas vêm sendo cada vez mais criteriosas no processo de recrutamento e seleção dos seus funcionários, a fim de diminuir o índice de contratações imprudentes e a rotatividade de colaboradores dentro da empresa (FIDELIS; BANOV, 2007). A função de treinar os funcionários não é exclusiva de um departamento. Muitas delegações são de responsabilidades do setor de Recursos humanos, que segundo Castelli (2003, p. 494) são elas: “recrutamento, seleção, descrição e análise de cargos, avaliação de desempenho, treinamento e desenvolvimento”.

Segundo Fidelis e Banov (2007) umas das políticas da gestão de recursos humanos é a socialização do funcionário com a empresa, se fazendo necessária a apresentação da mesma, partindo da sua história, seus valores e objetivos. Desse modo, o colaborador poderá se sentir parte da organização e exercer sua função com mais segurança e confiança.

2.2 Assédio: Definições, Tipos e Características

De acordo com Nascimento (2004), assédio é o termo utilizado para denominar todo comportamento que cause algum tipo de mal-estar psicológico ou físico a um indivíduo independente de ocorrer no ambiente de trabalho, na universidade ou até mesmo em uma roda de amigos. Dentre os tipos de assédio mais conhecidos no ambiente de trabalho, destacam-se o assédio moral e o assédio sexual.

Entende-se por assédio moral toda a atitude que vá denegrir a imagem de um indivíduo, ocasionando algum transtorno, temporário ou permanente. Não muito diferente do assédio moral, o assédio sexual também proporciona um grande transtorno a sua vítima, contudo, consiste na abordagem frequente a outra pessoa na intenção de obter favores sexuais sem o consentimento da mesma, chegando a denegrir sua imagem e recorrer a chantagens (NASCIMENTO, 2011).

O assédio muitas vezes passa despercebido pelo fato das pessoas desconhecerem seu real significado chegando a se tornarem vítima sem ter conhecimento disso. O fato de uma insistência contínua podendo ocasionar certo transtorno poderá significar a ocorrência do assédio. Para Salvador (2003, p. 32), o

assédio moral pode ser compreendido como a “degradação deliberada das condições de trabalho onde prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados”. O autor acrescenta ainda que o assédio representa ainda uma “experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização”.

Tais atos provocam no assediado um sentimento de insegurança, medo, impotência, faz com que fique constrangida e com autoestima rebaixada. No extremo dessa relação, a vítima não mais suporta permanecer naquele ambiente ou mesmo na organização, levando a se demitir ou ser demitida (SILVA, 2007).

2.3 Assédio Moral no Trabalho

O assédio moral recebe esse nome aqui no Brasil, mas o termo muda de nomenclatura em outros países nas discussões sobre o tema. É conhecido como harcèlement moral, na França; bullying, na Inglaterra; mobbing, nos Estados Unidos e murahachibu, na Suécia; ijime, no Japão; psicoterror laboral, acoso moral na Espanha (TARCITANO; GUIMARÃES 2014).

Os primeiros estudos foram iniciados pelo psicólogo de origem alemã Heinz Leymann, no entanto o tema só veio se tornar conhecido após a publicação do livro Assédio moral: a violência perversa no cotidiano de Marie-France Hirigoyen, até então era um assunto pouco explorado e que passava despercebido (OLIVEIRA, 2001).

Segundo Hirigoyen, (2012, p.65) assédio moral é:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Marie-France Hirigoyen enfatiza que atos isolados não são considerados assédio moral, para que os gestos, palavras, comportamentos e atitudes sejam declarados assédio, elas devem ocorrer de forma contínua e sistemática. O que se caracteriza pelo o desgaste psicológico e físico da vítima, obrigando-o desse modo a se desvincular do seu ambiente de trabalho. Já Freitas, conceitua como sendo:

Todo procedimento hostil, evidentes ou escondidos, de um ou vários indivíduos sobre o assunto, na forma de palavras insignificantes, alusões, sugestões e não ditas, que efetivamente podem desestabilizar alguém ou mesmo destruí-lo sem que os que cercam intervenham (FREITAS, 2011, p. 9).

Maria Estes de Freitas (2011), não dispõe de um pensamento diferente de Hirigoyen (2009), porém, acrescenta que tais atos podem ser cometidos tanto de forma individual, com apenas um agressor ou pode partir de grupos, de um modo silencioso para que os demais que a cercam não venham intervir.

Para Guedes (2004, p. 32), o assédio moral significa:

[...] todos os atos comissivos ou omissivos, atitudes, gestos e comportamentos do patrão, da direção da empresa, de gerente, chefe, superior hierárquico ou dos colegas, que traduzem uma atitude de contínua e ostensiva perseguição que possa acarretar danos relevantes às condições físicas, psíquicas, morais e existenciais da vítima.

Fiorilli, *et al.* (2005) descreve em seu livro “Assédio moral: uma visão multidisciplinar”, sete etapas da prática do assédio moral: (1) o processo se inicia com a motivação que proporciona ao assediador cometer o assédio; em seguida, busca-se pelo (2) momento e ambiente oportuno para que o ato seja concebido, acompanhado da (3) escolha da vítima; no qual o praticante do assédio através da (4) observação escolhe pessoas que apresentem uma maior fragilidade; logo após, (5) dar-se início ao assédio moral de fato, o que é representado pelas suas ações e reações da vítima, o que encaminha para o próximo passo, em que (6) o assediador passa a planejar o isolamento do assediado e aguarda até que o caso ocorra. A última etapa (7) é destinada a retaliação da vítima, que por tantas vezes nem vem a acontecer, porém, quando acontece é em forma de indenização. Essas etapas ocorrem independente do tipo de assédio sendo ele horizontal ou vertical.

2.4 Tipos de Assédio Moral

O assédio Moral pode ocorrer tanto no meio laboral quanto familiar. Quando se refere à organização, ele não escolhe o cargo hierárquico, mas vale salientar que na maioria das vezes o agressor ocupa um cargo superior ao da sua vítima, por encontrar condições mais propícias para prática do assédio. Também há casos em

que o assédio ocorre entre subordinados, colegas de setores ou mesmo de uma interação grupal entre pessoas que ocupam cargos diversos dentro da organização.

Nascimento (2011) categoriza os tipos de Assédio Moral em: Vertical, que subdivide em descendente e ascendente; Assédio Horizontal e Assédio Moral Misto.

Segundo este autor, o assédio moral vertical descendente é praticado por indivíduo que ocupa um cargo superior hierárquico ao da sua vítima, se tornando o mais comum nas organizações. Caracteriza-se pelo abuso do poder, em que exige de sua vítima o cumprimento de metas inalcançadas, exploração do trabalho, humilhação etc. objetivando a demissão da vítima. Tornando-se cômodo e lucrativo para a empresa, que fica isenta de pagar os benefícios que é de direito do funcionário demitido (NASCIMENTO, 2011).

Como relata Alkimin (2008), o único propósito do assediador é o de se manter na posição de poder, buscando eliminar qualquer ameaça que venha aparecer, fazendo uso de artifício que não permite a vítima identificar os atos de assédio e se defender deles.

Já o assédio moral do tipo vertical ascendente seria uma forma mais rara de assédio e trata do assédio cometido pelo subordinado ao seu superior, mais comum no serviço público quando o funcionário é recente no cargo e não consegue passar segurança para seus subordinados.

De acordo com Barbosa (2011), nesse tipo de assédio a vítima não sabe como se proteger e, quando toma conhecimento dos ataques não sabe como denunciá-lo. Os resultados, na sua maioria, consistem na perda do emprego ou cargo e a grande dor da vítima, afetada especialmente em sua autoestima, degradando sua imagem pessoal e profissional.

O assédio moral horizontal ocorre entre pessoas do mesmo nível hierárquico, que não estão ligadas a nenhum tipo de relação subordinada, ou seja, colegas de trabalho. Muitas vezes, é ocasionado pelo incentivo constante da competitividade, inveja, pretensão de alcançar um cargo superior ou comissão, como também, por algumas de suas características como com da pele, opção sexual e formato do seu corpo (FERRAZ, 2010).

Em relação ao assédio moral misto, há o envolvimento do assediador horizontal, vertical e da vítima, é quando é cometido por pessoas que ocupam níveis hierárquicos diferentes. Nessa forma de assédio, o convívio se torna algo inviável.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Rodrigues (2007), pesquisa se conceitua como uma conduta baseada em argumentação lógica, tendo como objetivo encontrar respostas para as dúvidas propostas, fazendo isso através dos métodos científicos. Nesse caso, o método de pesquisa adotada foi o bibliográfico e descritivo, utilizando o método *survey*, com o uso da abordagem quantitativa. Buscando desse modo, atingir o objetivo principal desse estudo, que consiste em analisar a ocorrência de situações constrangedoras e assédio moral em organizações hoteleiras.

A pesquisa bibliográfica foi utilizada para o embasamento do referencial teórico, onde se fez uso de biografias da área de administração, hotelaria, psicologia e turismo. A mesma, como relata Fonseca (2002, p. 32) “é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites”.

Optou-se pelo método descritivo, a fim de obter informações detalhadas para o enriquecimento do estudo. Que de acordo com Triviños, (1987), *apud* Gerhardt; Silveira, (2009, p.35), esse método “exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade”.

A abordagem quantitativa se faz presente nesse estudo devido aos seus resultados poder ser quantificados, e uma parte da amostra poder representar toda a parte da população alvo da pesquisa, centrando-se na objetividade do estudo (FONSECA, 2002).

Associado ao método quantitativo se fez uso do procedimento técnico *survey*. Que, de acordo com Mello (2013), é um método de coleta de dados diretamente de pessoas a respeito de seus princípios, afeto, bem está, projetos, religião etc. E que buscar compreender acontecimentos específicos com indagações

como “o que”, “porque”, “como” ou “quanto” ocorre determinadas situações (SILVA, 2013).

O contexto desse estudo consiste no assédio moral na hotelaria, já que esse estudo tem como objetivo analisar a ocorrência de situações abusivas e constrangedoras em organizações hoteleiras.

Os sujeitos dessa pesquisa foram escolhidos de forma casual, se tornando assim, uma escolha não probabilística. Os 52 participantes da pesquisa tomaram conhecimento da mesma através da divulgação feita por meio das redes sociais como Facebook e do aplicativo WhatsApp da Pesquisadora, que por ser Paraibana, o estado predominante no seu estudo foi a Paraíba.

O único requisito imposto para participação da pesquisa era estar trabalhando na área da hotelaria. Os respondentes da pesquisa residiam em diferentes estados: Paraíba, Paraná, São Paulo, Goiás e Minas Gerais. O perfil detalhado dos participantes será apresentado mais adiante na análise dos resultados.

Com o intuito de conseguir um número maior de respondentes, foi aplicado nesse estudo um questionário on-line. . Utilizou-se do recurso disponível no Google, o questionário do Google.doc. O instrumento de coleta de dados ficou disponível do dia 24 de março de 2016, e finalizou em 13 de abril do corrente ano. O instrumento de coleta de dados dessa pesquisa consistiu em um questionário on-line, composto por 43 questões de múltiplas escolhas, elaboradas de formas diferentes: como com modelos de escalas de 1 a 10; sim ou não e alternativas de “sempre”, “eventualmente”, “às vezes” e “nunca”.

A análise dos dados caracteriza-se como descritiva, após aplicação dos questionários on-line, foi analisada a frequência das respostas através de cálculos percentuais e da estatística básica descritiva. Para só então, realizar as análises dos dados com base no referencial utilizado e mencionado.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos Participantes da Pesquisa

A primeira parte do questionário buscava levantar informações sobre o perfil dos sujeitos da pesquisa. Envolviam, nesse sentido, questões sobre gênero, faixa etária, escolaridade, raça, orientação sexual, estado civil, estado que reside e setor em que trabalha na hotelaria.

A maioria dos respondentes (59,6%) são do sexo feminino e com idade entre 18 e 25 anos, totalizando 59,6% dos sujeitos da pesquisa, 25% têm entre 26 e 35 anos e 15,4% têm entre 35 e 45 anos. Fica evidente no gráfico que a hotelaria vem investindo na contratação de profissionais mais jovens. Conforme Reis e Alves (2011), isso pode estar associado à proatividade encontrada nos jovens, a experiência com a informática e com as tecnologias que vêm surgindo a cada dia, a facilidade em se expressar e interagir com grupos, que colabora para o crescimento do setor.

Quanto ao grau de escolaridade, como pode ser observado no Gráfico 3, a maior parte dos respondentes possuem ensino médio ou estão cursando o ensino superior.

Quanto a Etnia dos participantes da pesquisa, 38,5% se declaram brancos, do mesmo modo que 38,5% se declaram negros (pretos e pardos), 13,5% amarelos e 9,6% indígenas. Em relação à orientação sexual dos participantes, foi possível observar que a maioria dos participantes são heterossexual (84,3%).

No que se refere ao estado civil a maioria do questionados são solteiras totalizando 55,8% da amostra, 42,3% são casados ou possuem um parceiro e 1,9% são separados, divorciados ou viúvos.

Verificou-se que 89,13% dos participantes da pesquisa residem na Paraíba, 4,35% são do estado de São Paulo, 2,17% de Goiás que segue com a mesma percentagem de Minas Gerais e Paraná.

Referente aos setores do hotel onde trabalham os respondentes, pode-se notar que o setor da recepção foi o que mais se disponibilizou a responder os questionários atingindo um total de 37%, em seguida o setor de governança com 21,7%, A&B com 13%, portaria com 6,6% e 21,7 de outros setores como lavanderia, manutenção e serviços gerais.

Para melhor compreensão desta seção sobre o perfil dos participantes da pesquisa, foi elaborado um quadro (Quadro 1), sintetizando as respostas que apresentaram maior frequência.

QUADRO 1: Perfil dos Participantes da Pesquisa

CATEGORIA	PREDOMINÂNCIA	FREQUÊNCIA (%)
Gênero	Feminino: 31	59,6%
Faixa Etária	Entre 18 - 25 anos: 31	59,6%
Nível de Escolaridade	Médio ou Superior (Incompleto): 31	57,7%
Raça / Etnia	Branco: 20 e Negro: 20	38,5%
Orientação Sexual	Heterossexual: 43	84,3%
Estado Civil	Solteiros: 29	55,8%
Estado	Paraíba: 41	89,13%
Setor que Trabalha	Recepção: 17	37%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Essas informações são relevantes, pois, sabe-se que existe um perfil cuja ocorrência de assédio se torna mais predominante como o sexo feminino, homossexuais e pessoas de etnia negras. Na próxima seção, serão apresentados os resultados referentes ao ambiente de trabalho dos sujeitos da pesquisa.

4.2 O Ambiente de Trabalho dos Sujeitos da Pesquisa

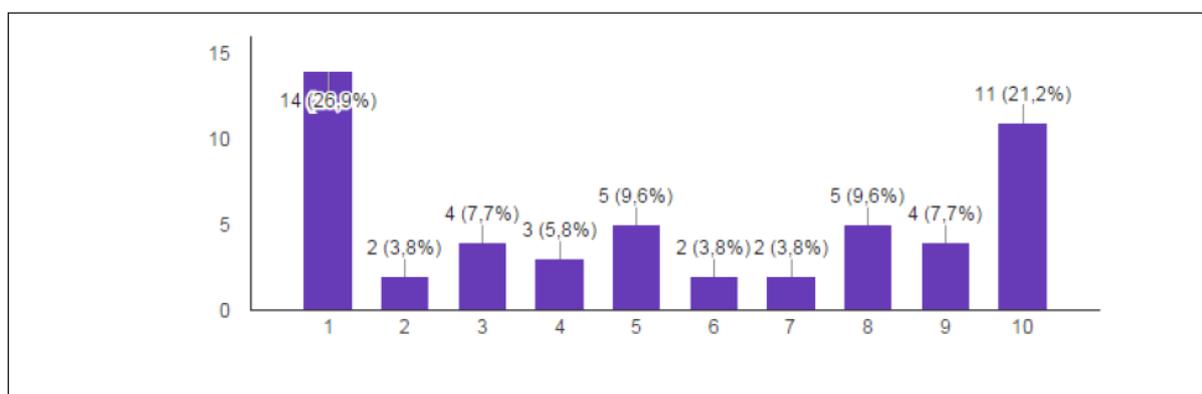
A segunda parte do questionário teve como finalidade levantar informações sobre o ambiente de trabalho dos participantes da pesquisa. Foi utilizada uma escala do tipo *likert* para coletar esses dados. Os respondentes precisavam apontar seu nível de concordância no que se refere a 27 assertivas, na qual as respostas de número 1 a 3 representavam baixa concordância, 4 a 7 representavam moderada concordância, 8 a 10 representavam alta concordância.

A primeira afirmação foi sobre seu ambiente de trabalho, para saber se quando aconteciam reuniões eles eram avisados com antecedência. 61,6% dos respondentes marcaram entre 8 e 10 na escala mostrando alta concordância a essa assertiva, 19,2% marcaram entre 4 e 7 apresentando moderada concordância e 19,2% marcaram entre 1 e 3, o que representa baixa concordância.

Apesar da quantidade de pessoas que discorda da afirmação seja pequena 19,2% ela ainda existe. De acordo com Hirigoyen (2012), quando o indivíduo passa a ser vítima do assédio, ele é deixado de lado sendo privado de receber qualquer informação, e não é convocado para reuniões. Logo, isso pode indicar a ocorrência de assédio.

A assertiva seguinte busca descobrir se os colaboradores questionados já se sentiram humilhados ou constrangidos no ambiente de trabalho. Como pode ser observado do gráfico 01

GRÁFICO 01: Humilhação ou Constrangido no Ambiente de Trabalho



Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

A diferença entre a alta concordância e baixa foi quase nula, 38,5% marcaram entre 8 e 10 apresentando alta concordância à assertiva, enquanto 38,4 marcaram entre 1 e 3 o que mostra baixa concordância e 23% optaram por marcar entre 4 e 7, apresentando moderada concordância ao fato de já ter se sentido humilhado ou constrangido no ambiente de trabalho. Esse questionamento foi realizado, pois, como já foi mencionado anteriormente, o assédio consiste na repetição de situações humilhantes e constrangedoras, expondo sua vítima perante seus colegas e o fazendo questionar de quem realmente é a culpa (HELOANI, 2005). Essas informações podem revelar a ocorrência de assédio moral nas organizações hoteleiras.

Na sequência, indagou-se sobre serem impostos horários de trabalho sem justificativa. Observou-se nas respostas que 37 dos respondentes (69,2%) assinalaram no intervalo de 1 e 3, que representa uma baixa concordância a

respeito da assertiva, seguido de 17,3% que marcaram entre 8 e 10 apresentando alta concordância e 13,4% que marcaram entre 4 e 7 com concordância moderada quanto a horários de trabalhos injustificados.

A questão seguinte questiona se são realizadas transferências de setor de trabalho sem justificar antes ao funcionário o motivo dessa transferência. Das 52 pessoas questionadas, 32 pessoas apresentaram baixa concordância quando questionadas a respeito da transferência de setor de trabalho sem justificativa, 11 apresentaram alta concordância e 9 pessoas moderada concordância.

Conclui-se que 61,5% dos questionados marcaram entre 1 e 3 da escala discordando que são transferidos de setor sem ser justificado antes, já 21,1% marcaram entre 8 e 10 concordando que esse tipo de incidente acontece e apenas 17,3% marcaram entre 4 e 7 apresentando uma moderada concordância com relação à transferência sem justificativa.

Em continuidade, questionou-se aos respondentes se são solicitados trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade. Constatou-se que 67,3% marcaram o número 1 ou 2, expressando baixa concordância com a assertiva, nenhum respondente marcou o número 3, 17,3% marcaram entre os números 8 e 10 da escala, mostrando alta concordância e evidenciando que apesar da assertiva não ser algo frequente nas empresas hoteleiras não é impossível de acontecer. E 15,3% optaram por um dos números 4, 5 ou 7, não possuindo nenhuma marcação o número 6. Como relata Vitória (2009), o que causa o assédio moral não são atitudes explícitas, pelo contrario, são em pequenos gestos sutis e palavras equivocadas que o assédio se faz presente, podendo assim, dificultar sua identificação e permitindo sua ocorrência por períodos mais longos.

A pergunta seguinte buscava saber se os colaboradores respondentes sentem liberdade para dar sugestões de melhoramento para empresa. A maioria dos questionados 61,5% marcaram entre 8 e 10 da escala, mostrando alta concordância em relação a liberdade de poder dar sugestões de melhoramento para empresa. 24,9% marcaram entre 1 e 3, e 13,4% marcaram entre 5 e 7, o número 4 não obteve nenhuma marcação.

A assertiva seguinte buscava descobrir se o funcionário se sente motivado para trabalhar na organização que se encontra. Entre os respondentes 55,7%

marcaram a opção entre 8 e 9 na escala, 26,9% marcaram entre 4 e 7, e 17,9% marcaram as opções entre 1 e 3.

O fato de 26,9% se sentirem moderada motivação para trabalhar na organização e 17,9% não se sentem motivados, juntos somam 44,8% dos sujeitos da pesquisa que nem sempre se sentem motivadas com o trabalho que exercem. A motivação corresponde ao nível de satisfação que o indivíduo ou o grupo sente em executar sua função. Quando a motivação é boa, o indivíduo ou grupo sempre estará em busca de um maior aprendizado, quando não, ele se estabiliza e passa a exercer sua tarefa sem muito interesse o que acabar refletindo na imagem da empresa (CASTELLI, 2003).

No que se refere à realização pessoal e profissional, observou-se que 55,7% marcaram valores entre 9 e 10, 23,1% marcaram ou números 5 ou 6, os números 4 e 7 não tiveram nenhuma marcação. E 21,1% optaram pelos valores entre 1 e 3.

No que se refere a angústia, vontade de chorar devido ao clima organizacional, 46,1% marcaram na escala números entre 1 e 3, apresentando baixa concordância a assertiva, 30,7% marcaram números entre 8 e 10, relatando sua alta concordância e 23,1% marcaram números entre 4 e 7.

Conclui-se que 53,8%, a maioria dos respondentes em algum período de trabalho já sentiram angustiados. Homens e mulheres vítimas de assédio tendem a reagir de maneiras diferentes, o sentimento de angústia, vontade de chorar, tristeza, isolamento etc. são características que predominam nas vítimas de sexo feminino (TARCITANO; GUIMARÃES, 2004).

Na assertiva seguinte, foi questionado se o respondente observa abuso de poder por parte dos gestores em relação aos subordinados. 61,5% marcaram números inferiores a 4 na escala desse pressuposto, 19,2% marcaram números entre 4 e 7, e 19,1% marcaram números superior a 7. Apesar de a maioria apresentar baixa concordância a essa assertiva, vale salientar que existem muitos chefes que lideram seus subordinados de maneira tirânica, aproveitam-se do poder que exercem devido ao cargo que ocupam, muitas vezes agem dessa forma por medo de perder o posto, outras vezes, por serem pessoas que precisam rebaixar seus subordinados para poder se engrandecer (HIRIGOYER, 2012).

Quando questionados sobre a presença de discriminação e perseguição na organização foram obtidas 51 respostas (apenas 01 não respondeu a essa assertiva), entre elas, 64,7% marcaram números inferiores a 4, 9,8% marcaram os números 5 ou 6, os números 4 e 7 não obteve nenhuma marcação. 25,5% marcaram os números entre 8 e 10 na escala.

Para melhor compreensão dos dados apresentados e discutidos nessa seção sobre o ambiente de trabalho dos participantes da pesquisa, foi elaborado o Quadro 2, que sintetiza as respostas que apresentaram maior frequência.

QUADRO 2: Ambiente de Trabalho dos Participantes

ASSERTIVAS REFERENTES AO AMBIENTE DE TRABALHO	RESPOSTAS E NÚMERO DE PARTICIPANTES	FREQUÊNCIA (%)
Todos são avisados com antecedência quanto acontece uma reunião de trabalho.	8-10 (alta concordância): 32	61,6%
Já se sentiu humilhado ou constrangido.	8-10 (alta concordância): 20	38,5%
São impostos horários de trabalhos injustificados.	1-3 (baixa concordância): 36	69,2%
São realizadas transferências de setor de trabalho sem justificativa.	1-3 (baixa concordância): 32	61,5%
São solicitados trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade.	1-3 (baixa concordância): 35	67,3%
Você sente liberdade para dar sugestões de melhoramento para a empresa.	8-10 (alta concordância): 32	61,5%
Você se sente motivado para trabalhar na organização.	8-10 (alta concordância): 29	55,7%
Você se sente realizado pessoal e profissionalmente.	8-10 (alta concordância): 29	55,7%
Ao ir trabalhar você já se sentiu angustiado ou sentiu vontade de chorar devido ao clima organizacional.	1-3 (baixa concordância): 24	46,1%
Você observa abuso de poder por parte dos gestores em relação aos subordinados.	1-3 (baixa concordância): 32	61,5%
Você observa a presença de discriminação e perseguição na organização.	1-3 (baixa concordância): 33	64,7%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Ainda que não seja a maioria expressiva, houveram números significativos nessas assertivas referente ao ambiente de trabalho que revelam a possibilidade da ocorrência de situações abusivas e constrangedoras que configuram a prática de assédio moral nas organizações hoteleiras.

4.3 Sobre o Chefe/Líder dos Participantes da Pesquisa

A terceira parte do questionário tem a finalidade de conhecer o perfil do chefe/líder dos entrevistados. A primeira assertiva buscava conhecer o estilo de liderança predominante do chefe dos respondentes. A maioria dos questionados, totalizando 61,5%, alegam que seu chefe é do tipo democrático, ou seja, permite que seus colaboradores de sugestões para a empresa, podendo as por em prática ou não. 34,6% possuem chefes autocráticos e apenas 3,9% possuem chefes com estilo liberal de liderança. O estilo de liderança democrático é bem visto pelos colaboradores dentro da organização, pois, permite que eles possam se expressar através de sugestões, ou críticas construtivas. No entanto, é visível que ainda há muitos colaboradores cujo chefes são autocráticos o que impossibilita a participação dos mesmos de forma mais direta, já que os chefes não dá espaço para um trabalho em conjunto com seus subordinados.

Quando questionados se o seu chefe bloqueia o andamento dos seus trabalhos 61,5% apresentaram baixa concordância, marcando os números entre 1 e 3, 30,8% marcaram entre 4 e 7, e 7,6% marcaram números superiores a 7. Muitos respondentes afirmaram que seus chefes não interferem de forma negativa em seus trabalhos, no entanto, houve um considerável percentual que afirmaram que seus superiores em algum momento da realização de suas atividades sofreram interferência de maneira á atrapalhar a realização da função.

No que se refere à sobrecarga de trabalho imposta pelo seu chefe 57,7% dos respondentes marcaram os números inferiores a 4 na escala, 23,1% marcaram os números 9 ou 10, e 19,1% marcaram os números entre 5 e 7. Os números 7 e 8 não tiveram nenhuma marcação. A sobrecarga de trabalho não aparece com tanta intensidade nas organizações em estudo, no entanto, é possível observar que uma pequena quantidade relata ser vítima dessa atitude, principalmente o individuo que se destaca dos demais, representando uma ameaça para seu chefe.

Sobre receber elogios com frequência, 48% marcaram números entre 1 e 3, 26,9% marcaram números entre 4 e 7 e 25% marcaram números entre 8 e 10. No que se refere a “receber elogios com frequência” à maioria 48% apresentaram baixa concordância, isto é, alegam não receber elogios com frequência do seu chefe.

Elogiar o trabalho dos funcionários é importante dentro da organização, pois, serve como incentivo e motivação, é uma forma de expressar ao seu colaborador que ele esta exercendo um bom trabalho.

Quanto a ter seus nomes divulgados quando suas sugestões são aceitas, 27,48% dos respondentes marcaram números entre 1 e 3 apresentando baixa concordância com o pressuposto, 26% moderada concordância representada pela marcação dos números entre 4 e 7 e 25% apresentaram alta concordância. Verifica-se que a maioria 27,48% alegaram que quando suas ideias são aceitas seu chefe não costuma divulgar quem foi que as sugeriu, essa atitude é bem característica do agressor, por em prática as ideias de seus funcionários e divulgar como se fosse sua. Logo, essa informação é bastante reveladora, permitindo a consideração de que há indícios da prática de assédio moral nas organizações hoteleiras.

Quando questionados sobre se sentirem perseguidos pelo seu chefe, os respondentes marcaram principalmente os números entre 1 e 2 da escala, totalizando 66,7% dos votos. Conclui-se que a maioria dos participantes da pesquisa não se sente perseguido pelo seu chefe. 17,8% marcaram números entre 4 e 7 acreditando a ver uma moderada perseguição, e apenas 15,7% marcaram números entre 8 e 10, apresentando alta concordância a assertiva. Existem diversas formas de perseguição, “Fragilizar, ridicularizar, inferiorizar, menosprezar em seu local de trabalho, destruir emocionalmente a vítima por meio da vigilância acentuada e constante, Impor à equipe sua autoridade para aumentar a produtividade etc” são algumas dessas formas de perseguição de acordo com (MTE ASCOM, 2009 p. 19).

Para melhor compreensão desta seção sobre o chefe/líder dos participantes da pesquisa, foi elaborado o Quadro 3, sintetizando as respostas que apresentaram maior frequência.

QUADRO 3: Chefe/Líder dos Participantes

ASSERTIVA	RESPOSTAS E NÚMERO DE PARTICIPANTES	FREQUÊNCIA (%)
Estilo de liderança predominante.	Democrático: 31	61,5%
Não lhe cumprimenta ao início e/ou término do expediente.	1-3 (baixa concordância): 37	71,2%
Bloqueia o andamento dos seus trabalhos.	1-3 (baixa concordância): 32	61,5%
Estabelece sobrecarga de trabalho pra você.	1-3 (baixa concordância): 30	57,7%

Dá instruções confusas e imprecisas.	1-3 (baixa concordância): 31	59,6%
Ignora sua presença na frente dos outros.	1-3 (baixa concordância): 40	76,9
Costuma lhe elogiar com frequência.	1-3 (baixa concordância): 25	48%
Quando suas sugestões são aceitas, seu chefe costuma divulgar que a ideia foi sua.	1-3 (baixa concordância): 25	48%
Já se sentiu perseguido pelo seu chefe/líder.	1-3 (baixa concordância): 34	66,7%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

O ato de receber elogios com frequência e ter suas sugestões reconhecidas publicamente, merece destaque, pois, essas assertivas apresentaram baixa concordância, o que evidencia a existência de assédio moral dentro das organizações hoteleiras.

4.4 Sobre Assédio Moral

A quarta parte do questionário buscava saber se os profissionais hoteleiros atuantes na área já sofreram assédio moral.

Dos 52 respondentes, 36% alegaram já ter sido vítima de assédio moral, em contra partida 63,5% disseram que não. No entanto, muitas pessoas desconhecem o real significado do assédio moral e não sabem distinguir assédio de simples conflitos. Logo, pode haver uma fragilidade nessas informações devido à interpretação e conhecimento dos respondentes sobre a temática.

De acordo com os dados da pesquisa 42,3% já presenciaram em algum momento do seu trabalho alguma situação de assédio, enquanto 57,7% alegam nunca terem visto nenhuma situação que se assemelhe a prática de assédio moral. Muitas vezes os colaboradores presenciam alguma cena de assédio sendo praticada com algum colega, no entanto, fecham os olhos diante do fato para não sofrer o mesmo abuso.

Ao serem questionados se falaram com alguém sobre ser vítima de assédio, ou de já ter presenciado alguém sendo vítima a maioria 32,4% disseram que não comentaram com ninguém, 26,5% compartilhou com a família, 20,6% com amigos, 11,8% com alguma pessoa da empresa e apenas 8,8% dos questionados chegaram a comunicar o ocorrido ao departamento de Recursos Humanos. Porém, muitos funcionários ao procurarem o departamento de RH para denunciar se decepcionam,

pois, há setores de RH (dependendo do porte da empresa) que só trata de gerenciamento, direito trabalhista, cálculo etc. Quando o assunto se refere à dificuldade de relacionamento entre os colaboradores eles simplesmente ignoram. (HIRIGOYEN, 2012).

Dos 51 respondentes (apenas 01 não respondeu esse questionamento), 94,1% alegaram nunca ter denunciado alguém por ser vítima de assédio, esse resultado mostra o quanto às pessoas teme as consequências da denuncia e com isso, preferem se omitir. Já 5,9% relataram já ter denunciado.

Dos 52 respondentes 78,4% afirmaram que caso viesse a ser vítima de assédio moral denunciaram, em oposição, 21,6% afirmaram que não. Muitos afirmaram que nunca denunciaram alguém por ser vítima de assédio, no entanto, alegaram que caso viesse a ser denunciaria, essa mudança de comportamento se faz presente diante do momento vivenciado, é mais fácil relatar como agiria diante de uma situação quando não está passando por ele, do que quando a vivencia. O medo da retaliação vinda com a denúncia faz com que muitos voltem atrás na sua decisão.

A maioria dos respondentes 72,5% afirmou que no seu ambiente de trabalho não são fornecidas nenhuma informação sobre assédio moral, o que justifica o fato de alguns colaboradores desconhecem o assunto. 13,7% afirmam que às vezes o tema é exposto, 9,8% afirmam que eventualmente e apenas 3,9% relataram que sempre são fornecidas informações a respeito. O fato de não se debater sobre o assunto é o que ocasiona seu possível acontecimento, seja ele de forma involuntário ou não, pois, a partir do momento que as empresas não expõe para seus colaboradores a existência dessa conduta e os malefícios que ela acarreta as chances dela ocorrer dentro da organização é maior.

90,4% dos respondentes relataram que na empresa onde atuam não são adotadas nenhuma medida para evitar a pratica do assédio moral, apenas 9,6% relataram possuir na empresa medidas preventivas que consiste que denuncias as empresas de consultoria, treinamentos, reuniões de integração e demissão. Nota-se que são poucas as empresas que adotam algumas medidas preventivas, sendo uma delas a demissão. Demitir não é prevenir, a demissão é uma das consequências do

assédio quando ele se encontra em um nível elevado, onde muitas vezes a vítima por não mais suportar aquela situação se afasta da empresa.

Para melhor compreensão desta seção sobre Assédio Moral, foi elaborado o Quadro 4, sintetizando as respostas que apresentaram maior frequência.

QUADRO 4: Assédio Moral

ASSERTIVA	PREDOMINÂNCIA	FREQUÊNCIA (%)
Você já foi vítima de assédio moral?	Não: 33	63,5%
Você já presenciou no seu ambiente de trabalho uma situação que caracterize assédio moral?	Não: 30	57,7%
Se ao menos uma das respostas das questões 10 e 11 foi “Sim”, você já falou desta situação com alguém?	Não: 11	32,4%
Você denunciou alguém por ser vítima de assédio moral?	Não: 48	94,1%
Você denunciaria alguém caso viesse a ser vítima de assédio moral?	Sim: 40	78,4%
Na empresa onde você trabalha são fornecidas informações a respeito do assédio moral?	Nunca: 37	72,5%
Na empresa onde você trabalha é adotada alguma medida/estratégia para evitar a prática do assédio moral?	Não: 47	90,4%

Fonte: Dados da Pesquisa (2016).

Analisando o Quadro 4, constata-se que a maioria dos respondentes nunca foram vítimas de assédio moral e relataram que nunca chegaram a presenciar situações que caracterize como assédio moral no seu ambiente de trabalho.

Os sujeitos da pesquisa que alegaram já ter sofrido de assédio, nunca chegaram a falar desta situação com alguém, nem mesmo denunciar, no entanto, a maioria afirma, que caso viesse a ser vítima de assédio denunciaria.

Contatou-se também, que não empresas onde os respondentes atuam nunca são fornecidas informações a respeito do assédio moral, conseqüentemente, não existe nenhuma medida que venha evitar a prática da mesma.

É necessário torna esse assunto público dentro das organizações hoteleiras para que quando essa situação de abuso se iniciar seja possível reconhecer sua ocorrência e barrá-la ainda no início, pois, quanto mais tempo passar maior será os danos causados podendo se torna irreversível.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assédio Moral é um tema bastante amplo, conhecido e de grande repercussão teórica. Porém, na prática muitas vezes ele é omissos, uma vez que os trabalhadores comumente sentem-se receosos para debater sobre o assunto, com receio das consequências que possam sofrer e até mesmo por não saberem identificar quando estão sendo assediados moralmente.

Ao se citar o assédio, muitos trabalhadores associam, apenas, ao assédio sexual. Estes pensam, muitas vezes, que assédio moral não passa de uma brincadeira de mal gosto de seus colegas ou chefes para com eles e que denunciar não levará a lugar algum. Assim sendo, guardam essa mágoa consigo sem imaginar no que isso acarretará para sua saúde mental e física. Já o assediador, por ser caracterizado como uma pessoa egocêntrica não considera as consequências dos seus atos, traça seu objetivo e passa por cima de tudo e de todos para conseguir.

Essa visão, citada a cima, foi ratificada nos resultados obtidos com a aplicação do questionário *on-line*, no qual se constatou a existência de assédio, não de forma predominante, contudo, para eles o ambiente de trabalho em que se encontram é bastante agradável, não havendo nenhuma conduta abusiva considerável partindo de seus chefes nem de seus colegas de trabalho.

Pode-se observar a existência de um ambiente polarizado quando se refere a sentir-se humilhado e constrangido no seu ambiente de trabalho como foi observado nas respostas e também que os chefes aceitam as sugestões de seus colaboradores, porém, não divulgam de quem foi à ideia, evidenciando que nos empreendimentos estudados não há incentivo aos seus funcionários, pois, a partir do momento que inibem as ideias dos mesmos tomando para si todo mérito, acabam por exercer uma forma de assédio, sendo essa, mais branda.

No entanto, como pesquisadora e futura hoteleira, observo que o mercado da hotelaria paraibana, em especial em cidades menores afastadas da capital, sem muita opção de mercado, os profissionais ficam restritos ao que a cidade oferece. Quando se trata de pessoas com baixa qualificação, geralmente de famílias humildes e de pouco estudo, isso se torna ainda mais agravante e esses profissionais acabam se tornando vulneráveis as explorações das empresas locais.

Atitudes como trabalhar mais de 12h por dia em dias corridos, restrição à tentativa de qualificação, salário a baixo da média, abuso de poder, entre outros, são algumas das ocorrências relatadas por alguns profissionais da área.

Muitos colaboradores temem em denunciar por dois motivos principais, medo de perder o emprego e o receio de não ser contratado por outras empresas, acreditam que um funcionário que colocar uma empresa em uma ação judicial, por exemplo, fica “sujo” perante as demais organizações, acreditando que jamais contratarão um colaborador com esse histórico por medo que ele faça o mesmo na empresa atual.

Poucos colaboradores respondentes afirmaram receber informações sobre assédio moral ou mesmo possuir medidas preventivas dentro da empresa. Apesar do assédio ser um assunto muito importante, ele é pouco debatido e esse silêncio a respeito do tema é o que faz com que ele ocorra cada vez mais dentro das organizações. Uma maneira de diminuir a ocorrência desse incidente ou até mesmo evitar que ele ocorra é falar a respeito, promover na organização palestras informativas envolvendo todos que fazem parte da empresa (colaboradores e gestores), manter o departamento de RH ciente dessas possíveis ocorrências, só assim, os funcionários se sentirão à vontade para denunciar caso venham a passar por uma situação abusiva e constrangedora, ou seja, o assédio moral.

Por fim, este trabalho se torna relevante para a ampliação da pesquisa em outras áreas de hospitalidade como: restaurantes, hospitais, casas de eventos, entre outros, como também se torna uma referência para que futuros e atuais meios de hospedagem venham tomar medidas cada vez mais eficazes para evitar a ocorrência de assédio.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio Moral na Relação de Trabalho**. 2.ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2008.

BARBOSA, T.H.G.S. **Assédio Moral No Ambiente do Trabalho**. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=6980>. Acesso em: 16 fev. 2016.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9.ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

FERRAZ, Renato Otavio da Gama. **Assédio Moral no Serviço Público (Violação da Dignidade Humana)**. 1.ed. Rio de Janeiro: Clube de Autores, 2010, p. 330.

FIDELIS, Gilson José; BANOV, Márcia Regina. **Gestão de Recursos Humanos: Tradicional e Estratégico**. 2.ed. São Paulo: Érica, 2007.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da Pesquisa Científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FREITAS, Maria Ester de; **Assédio Moral e Assédio Sexual: Faces do Poder Perverso nas Organizações**.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. 1.ed. UFRGS, 2009.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho**. 2.ed. São Paulo: LTR, 2004.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano**. 14.ed. Rio de Janeiro; Bertrand Brasil, 2012, p. 224.

MINISTÉRIO DE TURISMO. **Mais de 6,4 Milhões de Turistas Estrangeiros Visitam o Brasil em 2014**. Brasília – 2015. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/geral_interna/noticias/detalhe/20150807.html>. Acesso em: 03 mai. 2016.

NASCIMENTO, Sônia A.C. Mascaro. **O Assédio Moral no Ambiente do Trabalho**. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 9, n. 371, 13 jul.2004. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/5433>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

NASCIMENTO, Sônia Mascaro. **Assédio Moral**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLIVEIRA, Joana Filipe Godinho Lobo de. **O Assédio Moral nas Organizações: A Outra Face**. Tese submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia Especialidade em Psicologia Social e das Organizações. 2008

SOUZA, Andréa das Graças; COSTA, Adailton Santos. **O Assédio Moral como Causa da Rescisão Indireta**. *Serviço Social & Realidade*, Franca, v. 19, n.2, p. 123-150, 2010.

TARCITANO, João Sergio de Casto; GUIMARÃES, Cerise Dias. **Assédio Moral no Ambiente de Trabalho**.

VITÓRIA, Jailson Reis. **O Assédio Moral no Trabalho**. 2009. Disponível em: <<http://www.viajus.com.br/viajus.php?pagina=artigos&id=2283>>. Acesso em: 07 abr. 2016.

ZANETTI, Robson. **Assédio Moral no Trabalho.** Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=vTzQ8PW49DcC&printsec=frontcover&dq=ZANETTI,+Robson.+Ass%C3%A9dio+Moral+no+Trabalho.&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwiGo5T4yYvLAhWFFJAKHW_wD7gQuwUIIDAA#v=onepage&q=ZANETTI%2C%20Robson.%20Ass%C3%A9dio%20Moral%20no%20Trabalho.&f=false>. Acesso em: 20 fev. 2016