

## Rodolfo Pamplona Filho

Juiz Titular da 32ª Vara do Trabalho de Salvador/BA. Professor Titular de Direito Civil e Direito Processual do Trabalho da UNIFACS – Universidade Salvador. Coordenador dos cursos de Especialização em Direito e Processo do Trabalho da Faculdade Baiana de Direito e dos cursos de Especialização on-line em Direito Contratual e em Direito e Processo do Trabalho do CERS Cursos on-line (em convênio com o grupo Estácio). Professor Associado III da graduação e pós-graduação (mestrado e doutorado) em Direito da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Mestre e Doutor em Direito das Relações Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). Máster em Estudios en Derechos Sociales para Magistrados de Trabajo de Brasil pela Universidad de Castilla-La Mancha/Espanha (UCLM). Especialista em Direito Civil pela Fundação Faculdade de Direito da Bahia. Membro e Presidente Honorário da Academia Brasileira de Direito do Trabalho. Membro e Presidente da Academia de Letras Jurídicas da Bahia e do Instituto Baiano de Direito do Trabalho. Membro da Academia Brasileira de Direito Civil (ABDC), do Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil) e do Instituto Brasileiro de Direito de Família (IBDFAM).

## Claiz Maria Pereira Gunça dos Santos

Mestra em Direito Público pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela UFBA. Graduada em Direito, com Lâurea Acadêmica, pela UFBA. Professora de Direito Constitucional e Direito do Trabalho. Professora convidada dos cursos de pós-graduação em Direito e Processo do Trabalho da Estácio/CERS. Advogada. Associada efetiva do Instituto Bahiano de Direito do Trabalho (IBDT). Primeira Presidente da Associação Baiana de Defesa do Consumidor (ABDECON). Ex-integrante do Centro de Estudos e Pesquisas Jurídicas da Faculdade de Direito da UFBA. Participante do Programa de Mobilidade Acadêmica com a Universidade de Coimbra, Portugal, em 2009.

# Assédio Moral Organizacional

Presencial e Virtual

2020



**saraiva**  
EDUCAÇÃO

saraiva

Av. Paulista, 901, 3º andar  
Bela Vista – São Paulo – SP – CEP: 01311-100

**SAC** | [sac.sets@somoseducacao.com.br](mailto:sac.sets@somoseducacao.com.br)

<b>Direção executiva</b>	Fávia Alves Bravin
<b>Direção editorial</b>	Renata Pascual Müller
<b>Gerência editorial</b>	Roberto Navarro
<b>Gerência de produção e planejamento</b>	Ana Paula Santos Matos
<b>Gerência de projetos e serviços editoriais</b>	Fernando Penteado
<b>Planejamento</b>	Clarissa Boraschi Maria (coord.)
<b>Novos projetos</b>	Melissa Rodriguez Arnal da Silva Leite
<b>Edição</b>	Eveline Gonçalves Denardi (coord.) Aline Darcy Fior de Souza
<b>Produção editorial</b>	Fernanda Matajs (coord.) Luciana Cordeiro Shirakawa
<b>Arte e digital</b>	Mônica Landi (coord.) Amanda Mota Loyola Camilla Felix Cianelli Chaves Claudirene de Moura Santos Silva Deborah Mattos Guilherme H. M. Salvador Tiago Dela Rosa
<b>Projetos e serviços editoriais</b>	Breno Lopes de Souza Josiane de Araujo Rodrigues Kelli Priscila Pinto Laura Paraiso Buldrini Filogônio Marília Cordeiro Mônica Gonçalves Dias
<b>Diagramação</b>	Fabricando Ideias Design Editorial
<b>Revisão</b>	PBA Preparação e Revisão de Textos
<b>Capa</b>	Tiago Dela Rosa
<b>Produção gráfica</b>	Martí Rampim Sergio Luiz Pereira Lopes
<b>Impressão e acabamento</b>	Gráfica Paym

**DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**  
**ANGÉLICA ILACINIA CIP-8/7857**

Pamplona Filho, Rodolfo; Santos, Cláiz Maria Pereira Gunça dos.

Assédio moral organizacional: presencial e virtual / Rodolfo Pamplona Filho, Cláiz Maria Pereira Gunça dos Santos. – São Paulo: Saraiva Educação, 2020.  
192 p.

**Bibliografia**

ISBN 978-65-5559-232-0 (impresso)

1. Ambiente de trabalho – Assédio moral – Direito do trabalho.  
I. Título.

20-0316

CDD 340

**Índice para catálogo sistemático:**

1. Ambiente de trabalho: Assédio moral: Direito do trabalho 34.331.101.37

**Data de fechamento da edição: 16-7-2020**

Dúvidas? Acesse [www.editorasaraiva.com.br/direito](http://www.editorasaraiva.com.br/direito)

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Saraiva Educação. A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei n. 9.610/98 e punido pelo art. 184 do Código Penal.

CL  CAE

Prefácio .....	7
Apresentação .....	11
Introdução .....	19
<b>1. A Tutela dos Direitos Fundamentais no Direito Brasileiro .....</b>	<b>23</b>
1.1 Delimitação terminológica e conceitual .....	23
1.2 Direitos fundamentais na CF/1988 .....	25
1.2.1 Fundamentalidade formal e material .....	26
1.2.2 Cláusula de abertura material dos direitos e garantias fundamentais .....	27
1.2.3 Dupla dimensão dos direitos fundamentais.....	34
1.2.3.1 Dimensão subjetiva.....	34
1.2.3.2 Dimensão objetiva .....	35
1.2.3.2.1 Função irradiante.....	35
1.2.3.2.2 Função de defesa .....	37
1.2.3.2.3 Função de prestação.....	38
1.2.3.2.4 Função de proteção .....	38
1.2.4 Aplicabilidade direta e imediata dos direitos funda- mentais .....	39
1.3 Direitos fundamentais nas relações de trabalho .....	42
<b>2. Assédio Moral Laboral .....</b>	<b>47</b>
2.1 Assédio moral laboral: contornos conceituais .....	47
2.2 Elementos caracterizadores .....	53
2.2.1 Abusividade da conduta.....	53
2.2.2 Intencionalidade .....	57
2.2.3 Habitualidade .....	59

2.2.4	Ataque à dignidade e aos direitos fundamentais do trabalhador .....	59
2.2.5	Dano físico-psíquico? .....	61
2.3	Tipologia do assédio moral .....	62
2.3.1	Assédio moral vertical .....	62
2.3.1.1	Assédio moral vertical descendente .....	62
2.3.1.2	Assédio moral vertical ascendente .....	63
2.3.2	Assédio moral horizontal .....	64
2.3.3	Assédio moral misto .....	64
2.4	Violências psicológicas relacionadas ao trabalho que não configuram assédio moral.....	65
2.4.1	Estresse e <i>burn-out</i> .....	67
2.4.2	Gestão por injúria .....	69
2.4.3	Agressões pontuais.....	70
2.5	Violência sexual no trabalho: assédio moral <i>versus</i> assédio sexual .....	71
<b>3.</b>	<b>Assédio Moral Organizacional .....</b>	<b>75</b>
3.1	Modalidades de assédio moral .....	75
3.1.1	Assédio moral discriminatório.....	75
3.1.1.1	Assédio moral em razão do gênero.....	78
3.1.1.2	Assédio moral em face de pessoa com deficiência.....	82
3.1.1.3	Assédio moral em função de doença .....	84
3.1.1.4	Assédio moral por racismo .....	85
3.1.1.5	Outras modalidades de assédio moral discriminatório.....	87
3.1.2	Assédio moral individual e assédio moral coletivo ...	87
3.1.3	Assédio moral perverso e assédio moral estratégico	88
3.1.4	Assédio moral interpessoal e assédio moral organizacional .....	89
3.2	Assédio moral organizacional: uma proposta de conceituação .....	91
3.3	Elementos caracterizadores do assédio moral organizacional.....	93
3.3.1	Abusividade e habitualidade da conduta.....	93
3.3.2	Contexto organizacional ou gerencial.....	95

3.3.3	Natureza coletiva do público-alvo .....	96
3.3.4	Finalidade institucional .....	98
3.3.5	Ataque à dignidade e aos direitos fundamentais do trabalhador.....	99
<b>4.</b>	<b>As Inovações Tecnológicas e o Assédio Moral Organizacional</b>	<b>101</b>
4.1	A tecnologia da informação e a nova organização do tra- balho.....	101
4.2	O assédio moral organizacional nas instituições bancárias	104
4.2.1	A organização do trabalho nos bancos.....	104
4.2.1.1	Controle automatizado do trabalhador bancário: assédio moral virtual.....	106
4.2.1.2	Pressão por produtividade e cumprimento de metas abusivas.....	108
4.2.1.3	Perversidade e despreparo dos superiores hierárquicos .....	110
4.2.1.4	Excesso de jornada. ....	111
4.2.1.5	Planos de Demissão Voluntária .....	112
4.2.2	O assédio moral organizacional e a saúde do ban- cário .....	114
4.2.2.1	Características do assédio moral organizacional nos bancos .....	114
4.2.2.2	A saúde mental do trabalhador bancário.....	116
4.3	O assédio moral organizacional no setor de teleatendimento	121
4.3.1	A organização do trabalho nas empresas de tele- marketing ou <i>call centers</i> .....	122
4.3.1.1	Rigor excessivo na cobrança de metas abu- sivas .....	123
4.3.1.2	Sistema de premiação e punição .....	125
4.3.1.3	Controle do tempo de trabalho e restrição ao uso de banheiro.....	127
4.3.2	O adoecimento do trabalhador em teleatendimento.	130
4.4	O teletrabalho e o assédio moral organizacional virtual ....	132
4.4.1	Teletrabalho e Reforma Trabalhista (Lei n. 13.467/2017)	133
4.4.2	Telepressão e assédio moral organizacional virtual .	140
4.4.3	Teletrabalho e direito à desconexão .....	145

<b>5. Convenção 190 da OIT: Violência e Assédio no Mundo do Trabalho .....</b>	<b>149</b>
5.1 Violência e assédio no mundo do trabalho: conceito.....	150
5.2 Terminologia e âmbito de aplicação.....	151
5.3 Abordagem integrada: violência e assédio como conceito único .....	153
5.3.1 Contextualização .....	153
5.3.2 Tipos de violência e assédio no mundo do trabalho ..	155
5.3.3 Interdependência e único ato .....	161
5.4 Violência e assédio em razão de gênero no mundo do trabalho .....	163
5.4.1 Violência e assédio contra as mulheres .....	164
5.4.2 Interseccionalidade e violência de gênero .....	168
<b>6. Conclusões .....</b>	<b>171</b>
<b>Referências .....</b>	<b>181</b>