

**ARTIGO ORIGINAL**

**ANÁLISE DE INTERAÇÕES NO *FACEBOOK* SOBRE ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO**

**ORIGINAL ARTICLE**

**A ANALYSIS OF INTERACTIONS ON *FACEBOOK* ON MORAL HARASSMENT IN THE PUBLIC SERVICE**

**Kauane Gonçalves da Mata<sup>1</sup>**

Instituto Federal de Brasília – IFB, Brasília/DF – Brasil

**Paula Fernandes Furbino Bretas<sup>2</sup>**

Instituto Federal de Brasília – IFB, Brasília/DF – Brasil

**RESUMO**

Neste artigo, o objetivo foi analisar a interação de usuários de redes sociais, sendo eles seguidores de uma página e membros de dois grupos do *Facebook*, associadas ao tema Assédio Moral no Serviço Público. Para cumprimento do objetivo proposto, foi realizada pesquisa exploratória, por meio da netnografia no *Facebook*, observando-se elementos como temas e formatos mais postados e reagidos e reações (comentários, curtidas e compartilhamentos). Como principais achados de pesquisa, tem-se que os temas mais postados e reagidos nos objetos de pesquisa são: práticas de assédio e relacionamentos no trabalho. E os formatos mais postados e reagidos são: notícia/matéria e cartaz online. Por fim, chegou-se à conclusão de que os usuários da rede não fazem muitas postagens pessoais e nem comentários a respeito do assunto mas, apesar disso, curtem e compartilham informações sobre o tema. Dessa forma, obtém mais conhecimento e transmitem mais informações sobre a temática por meio de postagens que se caracterizam mais pela busca da informação do que pela expressão de sentimentos, opiniões, dúvidas e experiências.

**Palavras-chave:** Assédio Moral. Serviço Público. Netnografia. *Facebook*.

**ABSTRACT**

In this article, the objective was to analyze the interaction of social network users, being followers of a page and members of two Facebook groups, associated with the theme Harassment in the Public Service. To fulfill the proposed objective, an exploratory research was carried out, through netnography on Facebook, observing elements such as most posted and reacted themes and formats and reactions (comments, likes and shares). As main research findings, the most frequently posted and reacted topics in the research objects are: harassment practices and relationships at work. And the most posted and reacted formats are: news and poster online. Finally, it was concluded that users of the network do not make many personal posts or comments on the subject, but despite this, they like and share information on the topic. In this way, they obtain more knowledge and transmit more information on the subject through posts that are characterized more by the search for information than by the expression of feelings, opinions, doubts and experiences.

**Keywords:** Harassment. Public service. Netnography. Facebook.

<sup>1</sup> Graduada em Gestão Pública pelo Instituto Federal de Brasília. E-mail: [kauane.gmata@gmail.com](mailto:kauane.gmata@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora no Instituto Federal de Brasília (IFB) na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer e Mestre em Administração pelo CEPEAD/FACE/UFMG (2015). E-mail: [paulaffb@gmail.com](mailto:paulaffb@gmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

Freitas, Heloani e Barreto (2008) indicam que a Organização Internacional do Trabalho (OIT) publicou o primeiro relatório sobre violência no trabalho em 1996 e o segundo em 2000, ocasiões em que os números já eram expressivos quanto aos trabalhadores no mundo que sofrem algum tipo de violência no contexto laboral. Em 2019, 23 anos depois, a OIT aprovou uma convenção para combate à violência e ao assédio no ambiente de trabalho, compreendendo tanto o assédio sexual quanto o moral e outras formas de violência. Essa convenção ainda precisa ser ratificada por pelo menos dois países integrantes, mas já demonstra a atualidade e relevância da temática em nível mundial (LEÃO, 2019), que vem ganhando destaque midiático desde o movimento #metoo.

No Brasil, Freitas (2001, p. 9) inaugurou as pesquisas sobre assédio nas organizações e afirma que ele “está ligado a um esforço repetitivo de desqualificação de uma pessoa por outra, podendo conduzir ou não ao assédio sexual”. Freitas (2007) ressalta que o assédio não é um fenômeno individual e que sua ocorrência tem efeitos nocivos às organizações, como aumento de absenteísmo e *turnover*, queda de produtividade, custos judiciais, entre outros.

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2004), o assédio afeta a saúde e a qualidade de vida dos trabalhadores no mundo, sendo que 1 em cada 10 trabalhadores relataram ter sofrido violência psicológica em vários países no mundo. Destacam que é essencial a compreensão da diferença entre conflitos saudáveis e situações de assédio (OMS, 2004).

Na mesma direção da Freitas (2001) e da OMS (2004), Freire (2008) defende que ambientes de trabalho hostis afetam a saúde do trabalhador, trazendo consequências para o indivíduo. No Chile, por exemplo, grande parte dos trabalhadores sofre de estresse que provoca licenças por mais de uma semana de trabalho. Já em Porto Rico algumas das grandes consequências do assédio moral são a ansiedade, problemas de memória, irritabilidade, dores musculares, dificuldades de concentração, sono interrompido, tristeza, além da depressão (FREIRE, 2008).

Freire (2008) indica que quando uma pessoa em seu ambiente de trabalho sofre com o assédio moral, tal ato não se restringe somente a ela especificamente, mas também aos outros que fazem parte daquele ambiente. Essa ação faz com que os outros trabalhadores também se sintam intimidados. Desse modo, o assédio moral no trabalho possui tanto vítimas diretas quanto vítimas indiretas, que são todos aqueles que presenciaram o acontecimento, transmitindo, assim, o temor no ambiente.

E este não é um fenômeno que afeta apenas as empresas. As organizações públicas também são ambientes de trabalho em que podem ocorrer situações de assédio moral e outras violências, como, por exemplo, aponta o recente trabalho de Nunes, Tolfo e Espinosa (2019), que estudaram a percepção de servidores universitários sobre o assédio.

Em fevereiro de 2020, a OIT publicou um trabalho em que ressalta a preocupação atual de condutas agressivas estarem sendo feitas por meio dos meios de tecnologia de informação e comunicação (TIC), o *cyberbullying*. O que chamou a atenção da OIT foi o “uso crescente e difundido das TIC em ambientes e arranjos modernos de trabalho” e as implicações das condutas violentas nesse contexto (DE STEFANO et al, 2020, p. 3).

É espantosa a velocidade com que se espalhou pelos Estados Unidos, e de lá para o mundo, a crença de que a Internet pode gerar comportamentos patológicos. [...] o uso intensivo da Internet está gerando uma legião de pessoas solitárias que não se interessam pelas obrigações e prazeres do mundo real e substituem vínculos afetivos fortes e reais por vínculos afetivos mais fracos e virtuais (NICOLACI-DA-COSTA, 2002, 25- 26).

De acordo com a pesquisa *Trust Barometer 2015*, elaborada pela empresa de relações públicas Edelman Significa, o Brasil é um dos países que mais consomem notícias por meio do *Facebook*, cerca de 67% da população utilizam a rede para busca de informações. Segundo o relatório “*Digital in 2018: The Americas*”, divulgado pelas empresas *We are Social e Hootsuite*, o *Facebook* perde apenas para o *Youtube* em números de acessos, pois o *Youtube* têm 60% de acessos enquanto o *Facebook* têm 59% (62% DA POPULAÇÃO..., 2018).

Diante do exposto, relacionando assédio moral e internet, surge a seguinte questão de pesquisa: Como as pessoas usam a rede social *Facebook* para tratar do assunto assédio moral no serviço público? Desse modo, o objetivo geral do presente estudo foi analisar a interação de usuários de redes sociais, sendo eles seguidores de uma página e membros de dois grupos do *Facebook* associadas ao tema Assédio Moral no Serviço Público. E assim, como objetivos específicos tem-se: a) Caracterizar o tipo de ambiente das postagens feitas no *Facebook* sobre assédio moral no serviço público; b) Identificar quais os principais temas postados no *Facebook* sobre o assédio moral no serviço público; c) Identificar quais os principais formatos de postagens feitas no *Facebook* a respeito do tema; d) Identificar os formatos de interação no *Facebook* sobre assédio moral no serviço público e sua relação com temas e formatos.

O presente trabalho está estruturado em cinco partes, sendo referencial teórico sobre assédio moral, metodologia, descrição e análise de dados e considerações finais.

## **2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **2.1 ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO**

O nascimento do assédio moral ocorreu juntamente com as relações de trabalho. “O dicionário nos diz que ‘assédio’, significa, entre outras coisas, insistência inoportuna junto a alguém, com perguntas, propostas e pretensões, dentre outros sintomas” (PAROSKI, 2007 p. 3). Ainda de acordo com Paroski (2007), a perseguição frequente, de forma que perturba, intimida, importuna, consiste no assédio.

O psiquiatra francês Christophe Dejours chegou a publicar vários trabalhos com o tema saúde no trabalho. Realizou várias pesquisas sobre relações de trabalho e o prazer e desprazer de cargas psíquicas para proporcionar os sujeitos. Mesmo não tendo pesquisado o termo assédio, essas pesquisas jogaram luz às consequências do assédio na saúde do trabalhador. Heinz Leyman, doutor em psicologia do trabalho, é considerado o precursor de pesquisas sobre assédio no

trabalho. O resultado dessas pesquisas motivou a crescer os estudos de nível nacional (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

De acordo com o pensamento de Freitas (2001, 2007), o assédio moral caracteriza-se por ser uma forma de agir abusiva, repetitiva e prolongada do agressor, indo contra a saúde mental da vítima. A partir da exposição do trabalhador, este se sente humilhado, constrangido, tendo como consequência a exclusão da posição do trabalhador ou a degradação do seu local de trabalho.

O assédio pode ser dividido entre sexual e moral, sendo que o primeiro pode ou não dar origem ao segundo (FREITAS, 2001). O assédio sexual é a tentativa de conseguir favores sexuais em troca de alguma benevolência, costuma ocorrer entre chefes homens e mulheres com cargos inferiores aos deles. No entanto, também pode ocorrer o contrário, ou seja, ocorrer entre chefes mulheres e subordinados homens (MENDONÇA et al. 2008).

Diferente do assédio sexual, o assédio moral classificado por Mendonça et al. (2008) é qualquer conduta que fere a dignidade humana, psíquica ou física de uma pessoa. O assédio moral é repetitivo e se consagra como uma forma de desestabilizar o trabalhador (MENDONÇA et al., 2008). As consequências da prática do assédio moral são degradantes para as vítimas e acarretam agravos à saúde do trabalhador, podendo causar doenças físicas e psíquicas, interferindo em suas relações familiares e sociais e em seu ambiente de trabalho.

## 2.2 PRÁTICAS DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

O assédio moral pode ocorrer em diferentes formas considerando o relacionamento no trabalho. Pode ser feito do superior hierárquico do assediado, pelas condições naturais de submissão da vítima (assédio vertical descendente). Também pode ocorrer com pessoas do mesmo nível hierárquico que a vítima não havendo grau de submissão (assédio horizontal). E há o assédio moral misto pode acontecer por três ou mais colaboradores que ocupam cargos diferentes do assediado, podendo ocorrer o assédio conjunto entre colegas do mesmo nível hierárquico e superior (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

No Brasil, Freitas, Heloani e Barreto (2008) caracterizam como métodos de assédio:

- a) a deterioração proposital das condições de trabalho (contestar o trabalho ou decisões injustamente, privá-lo de recursos ou de trabalho habitual, pressionar a vítima para que desista de seus direitos, como férias, horários, prêmios, etc),
- b) o isolamento e recusa de comunicação (interrupções constantes, superiores e colegas não dialogam com a vítima e as comunicações acontecem apenas por escrito, ignora-se a presença da vítima, etc),
- c) o atentado contra a dignidade (insinuações, gestos, olhares desdenhosos, espalhar rumores sobre vida privada, atribuir problemas psicológicos, implicam com posições políticas, etc) e
- d) a violência verbal, física ou sexual (invasão de privacidade com ligações, não levar em conta problemas de saúde, vítima ser empurrada, bater a porta na cara, falar aos gritos, etc).

Ocorrem situações no local de trabalho que podem ser confundidas com o assédio moral. Situações de humilhação, comentário desagradável ou constrangimento contra o trabalhador, se acontecem ocasionalmente, não é considerado assédio moral. Para ser assédio moral, os comportamentos do assediador devem ser repetitivos (TOLFO; OLIVEIRA, 2013).

Nunes, Tolfo e Espinosa (2018, p. 4-5) identificam quatro categorias no âmbito do assédio moral no trabalho. As quatro categorias elencadas como situações que podem ser confundidas com assédio moral são conflito, situações eventuais de agressão e, portanto, não repetitivas e rotineiras, más condições de trabalho e exigências profissionais relativas a contrato de trabalho (NUNES; TOLFO; ESPINOSA, 2018).

Em todo trabalho há exigências, cobranças, críticas construtivas, conflitos e isso não é considerado assédio moral, a menos que isso ocorra de forma repetitiva, com um propósito de represália, comprometendo negativamente a integridade do indivíduo (TOLFO; OLIVEIRA, 2013).

Portanto, existem situações no ambiente de trabalho que não devem ser consideradas assédio moral, mas que ainda assim, costumam ser confundidas com tal tipo de violência. Como exemplo do estresse, conflito, exigências no cumprimento de metas, etc (HIRIGOYEN, 2002 apud SANTOS, 2016).

### 2.3 ASSÉDIO NO ÂMBITO JURÍDICO

O assédio moral também é discutido no âmbito jurídico. Muitas vítimas de assédio têm dificuldades de comprovar o fenômeno. Entretanto, há situações em que a vítima pode requerer indenização por dano moral, pois “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação” (BRASIL, 1988).

O assédio moral se desenha através da tortura psicológica destinada a golpear a autoestima do empregado, visando, por exemplo, forçar sua demissão ou apressar a sua dispensa através de métodos, como ignorá-lo e deixar de lhe fornecer trabalho. Tais atos atentam contra o seu amor próprio e violam seu decoro e prestígio profissional. E, ao transformar o contrato de atividade em contrato de inação, quebrando-lhe o seu caráter sinalagmático, o empregador, pratica ato ilícito e abusa do seu direito (art. 483, “d” da CLT). Logo, se obriga a indenizar o empregado, nos termos do que dispõem os arts. 186 e 187 do Código Civil (BRASIL, 2005).

Como já exposto anteriormente, há várias situações que são interpretadas de forma errada. Por isso, se faz necessário distinguir assédio moral de dano moral, visto que ambos costumam ser confundidos. Para Zanetti (2008, p. 49):

quem é assediado tem efeitos próprios do assédio, os quais são próximos dos efeitos do estresse, se distinguindo por dois deles: no estresse não existe sentimento de culpa e nem ocorre humilhação da vítima, como ocorre no assédio moral. No dano moral não existe a necessidade de provar estes efeitos, pois, presume-se que a vítima esteja sofrendo! O dano moral não tem sintomas próprios e ainda não existe a necessidade da prova do prejuízo sobre a saúde, pois se presume que a vítima esteja sofrendo, tenha sua imagem abalada etc.

Diante da diferença entre as caracterizações de assédio e dano moral, infere-se então que assédio moral é um tipo específico de dano moral em que não é determinada uma culpa, mas presume-se um sentimento produzido no indivíduo.

Além dessa diferença, existe a possibilidade de criminalização do assédio moral. Com a aprovação do projeto de lei na Câmara Legislativa em 2019 e, posteriormente, a possível aprovação no Senado Federal, o que se aguarda atualmente, o assédio no ambiente de trabalho poderá se tornar crime. Em caso de criminalização do assédio moral, a pena poderá variar de entre multa e detenção de um a dois anos (BRASIL, 2019).

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo trata-se de uma pesquisa exploratória, inspirada na netnografia. Segundo Zanini (2016), a etnografia no ciberespaço pode ter outros nomes como etnografia virtual, online, digital ou netnografia, entre outros. É comum entre esses nomes o estudo do espaço virtual no qual “se forma uma nova cultura, conhecida como Cibercultura” (ZANINI, 2016, p. 166).

Apesar da netnografia se caracterizar pela abordagem qualitativa e buscar uma descrição aprofundada de um fenômeno buscando os sentidos que os sujeitos compartilham, ela prevê uma análise preliminar do campo antes de ser iniciada. Este estudo buscar fazer essa exploração inicial do campo para identificar os temas mais postados utilizando a análise temática e para identificar os principais formatos de interação e reação, conforme indica Zanini (2016).

Para ela, existem três premissas básicas para a realização da pesquisa etnográfica que farão parte da netnografia, que são elas: o estudo da cultura, a pesquisa de campo e a observação. O estudo da cultura trata-se da identificação do conjunto de hábitos, códigos e comportamentos de determinados grupos, ou seja, poderão ser conteúdo de estudo as experiências vividas, memórias, rituais, interações sociais, religião, crenças etc, não deixando de tomar cuidado com as interpretações rasas e simplistas (ZANINI, 2016). No presente estudo, o foco se dará apenas nas interações sociais realizadas no ambiente virtual, buscando identificar alguns hábitos e comportamentos dos usuários participantes do *Facebook*. Lima (2016) considera como interações os comentários, as curtidas e os compartilhamentos, entendimento que foi usado neste artigo.



A pesquisa de campo trata-se do local de convivência habitual daqueles que fazem parte do objeto de estudo (ZANINI, 2016). Como exemplo desta pesquisa, que investiga como as pessoas usam a rede social *Facebook* para tratar do assunto assédio moral no serviço público, a pesquisa de campo será realizada em dois grupos e uma página do *Facebook* sobre assédio moral no serviço público, que são: os grupos “ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO”, “Assédio Moral No Serviço Público” e a página “Assédio Moral No Serviço Público”. Foram nomeados neste trabalho como G1, G2 e P1, respectivamente. Tais lócus de pesquisa foram escolhidos por serem os resultados principais de busca no *Facebook* usando a expressão “assédio moral no serviço público”.

Já a observação trata da participação do pesquisador de forma ativa ou não, no ambiente em que as pessoas convivem e as observa em seus comportamentos naturais, sem a aplicação de questionários e afins (ZANINI, 2016). No caso dessa pesquisa, uma das pesquisadoras solicitou autorização para se tornar membro dos grupos e começou a seguir a página para que pudesse fazer as observações. A sua participação não foi ativa, pois não comentou, postou e/ou reagiu às postagens.

Os dados foram coletados manualmente nos dois grupos e na página e abrangeu o período de publicações realizadas em um ano, de agosto de 2018 a agosto de 2019. A princípio, foram listadas todas as postagens em uma planilha que foi categorizada a partir de suas semelhanças temáticas (BARDIN, 2016). Foram feitos temas e formatos exaustivos. Depois, foi-se refinando em categorias que abarcassem características semelhantes. Quanto às interações, foram identificadas as reações a cada postagem. A análise buscou identificar regularidades e foi realizada a partir da frequência de aparecimento de temas, formatos e reações, sendo uma adaptação da análise de conteúdo quantitativa de Bardin (2016).

#### **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Para organização dos dados, todas as postagens foram transcritas da rede social para uma tabela e foram categorizadas em diferentes “temas” e “formatos”. Para se chegar às categorias, foi utilizada uma análise de semelhança das

postagens. O quadro 1 mostra a categorização dos temas, com breve descrição e exemplos de postagens.

Já o Quadro 2, mostra a categorização dos formatos com uma breve descrição de cada um.

**Quadro 1 - Categorias de temas de postagens na rede social *Facebook***

<b>TEMAS DE POSTAGEM</b>		
<b>Categoria Temática</b>	<b>Descrição</b>	<b>Exemplos de postagens</b>
Off topic	Postagem que não possui relação com “assédio moral”	G1 - Ratoeira prende dedos de suspeita no caixa de sacolão G2 - Você é contra indulto natalino? P1 - Ficar perto de pessoas que só reclamam esgota nossas energias
Adoecimento relacionado ao trabalho	Postagem sobre adoecimento no trabalho, doenças, atestados, etc.	G2 - Efeitos a saúde do assediado P1 - Número de professores com transtornos mentais dobra no Brasil
Criminalização do assédio	Postagem que aborda legislação que buscam tornar crime a prática de assédio moral	G1 - Assédio moral no trabalho deve ser crime, defendem convidados de audiência G2 - Assédio: queixas aumentam, mas processos diminuem
Práticas de assédio	Postagem que exemplifica as ações que são consideradas assédio moral no trabalho	G1 - Práticas que caracterizam assédio moral G2 - Metas inatingíveis P1 - São exemplos de assédio moral
Postagem pessoal	Postagem que expressa opinião, sentimento, experiência	P1 – Quando eu estava sendo perseguido, humilhado, xingado, ameaçado, sofrendo assédio moral... P1 – Sou servidor público e preciso do meu salário para sobreviver. Ninguém me deu vaga no serviço público, não fui eleito ou indicado por alguém...
Relacionamentos no trabalho	Postagem sobre relação entre superior e subordinado	G1 - 5 dicas para lidar com um chefe abusivo G2 - A diferença entre chefe e líder P1 - "Um líder corrige sem ofender e orienta sem humilhar", afirma Cortella
Página	Postagem de páginas do <i>Facebook</i>	G1 - Compartilhamento da página CECAM UFAM
Pesquisa	Postagem de pesquisas que envolvia “assédio moral”	G1 - Mulheres negras sofrem e relatam mais assédio no trabalho, revela estudo G2 - Pesquisa com MULHERES que atuam no serviço público no município de Chapecó/SC.
Conceito	Postagem que aborda significados de “assédio moral”	G1 - Assédio Moral G2 - Assédio moral, o que é?
Evento	Postagem sobre eventos que envolvem “assédio moral”	G1 - OIT adota convenção internacional sobre violência e assédio no local de trabalho G2 - Encontro estadual de Servidores Federais Ativos da Saúde e Anvisa P1 - Seminário Assédio Moral na Serra Gaucha - 2a - Álvaro Merlo - parte 1
Tipos de assédio	Postagem que aborda os	G1 - Assédio moral

moral	diferentes tipos de “assédio moral”	G2 - Tipos de assédio
Demissão	Postagem sobre demissões	G1 - Trabalhar sob pressão de ser demitido a qualquer momento é assédio moral?
Processo judicial/indenização	Postagem que abordavam processos judiciais e indenizações	G1 - Empresa indenizará trabalhadora por assédio moral e depressão sofrida com tratamento hostil G2 - Dano existencial P1 - Empresa indenizará trabalhadora por assédio moral e depressão sofrida com tratamento hostil

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

## Quadro 2 - Categorização e descrição dos formatos das postagens na rede social *Facebook*

FORMATOS DE POSTAGEM	
Categoria de Formato	Descrição
<i>Off topic</i>	Postagem que tenha conteúdo externo, não relacionado ao assédio moral
Notícia/matéria	Postagem com texto jornalístico. São textos verbais, escritos de acordo com o padrão da língua portuguesa, geralmente mais extensos, e que visam fornecer informação ou divulgar algum fato.
Cartaz online	Postagem com mensagem curta sobre assédio que foi diagramada antes de ser postada.
Post com texto pessoal	Postagem com texto pessoal de membros
Documento	Postagem de imagem de documentos relacionados a assédio moral
Artigo de opinião	Postagem com texto em formato dissertativo-argumentativo onde o autor apresenta seu ponto de vista sobre determinado tema
Cartum	Postagem de imagem caricatural
Transmissão de evento	Vídeo com objetivo de transmitir algum evento que esteja acontecendo
Compartilhamento de página	Compartilhamento de páginas de outros conteúdos no sentido de divulgá-las
Vídeo não jornalístico	Vídeo que não aborda conteúdo jornalístico
Convite para evento	Postagem que aborda convite para evento
Infográfico	Postagem de textos visuais explicativos e informativos acompanhado de elementos não verbais
Postagem comemorativa	Postagem em comemoração a alguma data especial

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

A análise a seguir segue o proposto por Zanini (2016) que indica como elementos analíticos a descrição e características do ambiente da postagem, a delimitação do tamanho espacial, as rotinas de discussões/postagens, o tempo de

vida, o histórico de descrição do grupo, a quantidade de perfis que eram membros dos grupos, curtidas e seguidores que a página obtinha, os grandes temas debatidos/conversados e características das postagens e os formatos de interação e de postagem.

#### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DO TIPO DE AMBIENTE DAS POSTAGENS

O G1 é um grupo fechado e foi criado em 11 de fevereiro de 2015, atualmente é composto por 139 membros. Descrito como: "Discussões e debates que envolvam os crimes contra honra, fundamentalmente os existentes na esfera pública em que os servidores são cotidianamente agredidos moralmente e incapazes de encontrar socorro nas instâncias superiores."

O G2 é um grupo aberto e foi criado em 2 de março de 2015, atualmente composto por 387 membros. Descrito como: "O assédio moral é prática perversa que deve ser combatida por todos. Infelizmente, a humilhação prolongada e repetitiva tornou-se prática quase que natural no serviço público: federal, estadual e municipal; causando graves transtornos à vida do servidor."

A P1 é uma página aberta e foi criada em 18 de maio de 2012, atualmente composta por 4.552 curtidas e 4.491 seguidores. Descrito como: "O assédio moral no serviço público pode ser praticado pelo chefe, por vários chefes, por outros servidores públicos, ocorre quando o servidor assediado é prejudicado em seus direitos, honra, dignidade, condições de trabalho, etc."

#### 4.2 IDENTIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS TEMAS E INTERAÇÕES

Para cada postagem, foi criada uma categorização temática a partir da interpretação do conteúdo expresso. Depois, as postagens semelhantes foram agrupadas na mesma categoria e, em seguida, contabilizadas de acordo com o local da postagem, página (P1), grupo 1 (G1) ou grupo 2 (G2). A tabela 1 resume as informações coletadas.

Na tabela 1, é possível perceber que as postagens "*Off topic*", ou seja, que possuem conteúdo externo ao objetivo da página/grupo não relacionado ao assédio moral, são as que aparecem em maior número. Dentro da temática de assédio moral

no serviço público, os temas “práticas de assédio” e “relacionamentos no trabalho” são os mais postados, considerando os três lócus de pesquisa.

**Tabela 1 – Identificação dos principais temas (continua)**

Tema de postagem	Quantidade em P1	Quantidade em G1	Quantidade em G2	Quantidade Total
<i>Off topic</i>	21	7	25	53
Práticas de assédio	3	4	13	20
Relacionamentos no trabalho	6	4	8	18
Evento	3	5	3	11
Processo judicial/indenização	1	6	2	9

**Tabela 1 – Identificação dos principais temas (continuação)**

Tema de postagem	Quantidade em P1	Quantidade em G1	Quantidade em G2	Quantidade Total
Conceito	0	3	4	7
Criminalização do assédio	0	2	4	6
Adoecimento relacionado ao trabalho	2	1	2	5
Postagem pessoal	4	0	0	4
Pesquisa	0	1	2	3
Tipos de assédio moral	0	1	2	3
Demissão	0	2	0	2
Página	0	1	0	1

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

De acordo com Paroski, assédio significa, entre outras coisas, insistência inoportuna junto a alguém, com perguntas, propostas e pretensões, dentre outros sintomas. Assediar, por sua vez, significa perseguir com insistência, que é o mesmo que molestar, perturbar, aborrecer, incomodar, importunar (PAROSKI, 2007). Além disso, Tolfo e Oliveira (2013) dizem que ocorrem situações no local de trabalho que podem ser confundidos com o assédio moral. Situações de humilhação, comentário desagradável ou constrangimento contra o trabalhador, se acontecem ocasionalmente, não é considerado assédio moral. Pois, para ser assédio moral os comportamentos do assediador devem ser repetitivos (TOLFO; OLIVEIRA, 2013).

A temática de “relacionamentos do trabalho” geralmente aborda questões de relações interpessoais entre chefe e subordinado ou entre chefe e colegas. A discussão dessas questões coaduna com a classificação feita por Freitas, Heloani e Barreto (2008) de que o assédio moral pode ser descendente (de chefe para subordinado), horizontal (entre colegas) ou misto.

Vale ressaltar que, ao se considerar a página e os grupos separadamente, os resultados podem diferir. Em P1, como segundo tema mais postado, há um destaque para “postagem pessoal”. Já em G1, para “processo judicial/indenização” e em G2, “conceito” e “criminalização do assédio”. Isso demonstra que existem diferenças entre os temas mais postados de forma geral e de forma específica em cada local, especialmente uma diferença entre página e grupos.

A temática de “processo judicial/indenização” pode evidenciar a relação entre assédio moral e dano moral (ZANETTI, 2008) e a dificuldade de se comprovar situações de assédio (VALADÃO JÚNIOR, 2015). Além disso, há uma discussão recente na Câmara (BRASIL, 2019) sobre a “criminalização do assédio”, o que indica a atualidade da questão.

A princípio, pode-se pensar que os temas mais postados também seriam os mais reagidos. Contudo, a tabela 2 evidencia outros dados.

**Tabela 2 – Identificação dos comentários em relação aos temas**

<b>Tema de postagem</b>	<b>Comentários em P1</b>	<b>Comentários em G1</b>	<b>Comentários em G2</b>	<b>Quantidade Total</b>
Práticas de assédio	14	2	38	54
<i>Off topic</i>	41	1	7	49
Postagem pessoal	21	0	0	21
Relacionamentos no trabalho	11	1	3	15
Criminalização do assédio	0	0	11	11
Evento	5	1	0	6
Conceito	0	1	1	2
Processo judicial/indenização	0	1	0	1
Tipos de assédio moral	0	1	0	1
Demissão	0	1	0	1
Pesquisa	0	0	1	1

Adoecimento relacionado ao trabalho	0	0	0	0
Página	0	0	0	0

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

Considerando o conjunto, e desconsiderando as postagens “*off topic*”, os temas que mais tiveram comentários no *Facebook* foram “práticas de assédio”, “postagem pessoal” e “relacionamentos no trabalho”. Entretanto, a “postagem pessoal” destaca-se apenas na página e não acontece nos grupos. Esse dado evidencia que mesmo não havendo muitas postagens pessoais, as que acontecem, eminentemente na página, geram um engajamento maior com os seguidores que tecem comentários, assumindo uma postura mais ativa. Além disso, é possível perceber que apenas alguns assuntos mobilizam a interação com comentários, o que não acontece em várias outras temáticas que são postadas.

As interações também foram analisadas de acordo com a quantidade de curtidas e compartilhamentos, cuja dinâmica se diferencia dos comentários, conforme demonstra a Tabela 3.

**Tabela 3** – Identificação das curtidas e compartilhamentos em relação aos temas

Tema de postagem	Curtidas + Compartilhamentos em P1	Curtidas + Compartilhamentos em G1	Curtidas + Compartilhamentos em G2	Quantidade Total
<i>Off topic</i>	787	14	51	852
Práticas de assédio	437	26	382	845
Relacionamentos no trabalho	619	18	152	789
Postagem pessoal	261	0	0	261
Adoecimento relacionado ao trabalho	97	12	73	182
Evento	87	13	5	105
Criminalização do assédio	0	12	81	93
Conceito	0	20	71	91
Tipos de assédio moral	0	11	59	70
Processo judicial/indenização	12	9	6	27
Pesquisa	0	0	4	4
Demissão	0	3	0	3

Página	0	1	0	1
--------	---	---	---	---

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

Percebe-se que, enquanto os comentários são realizados na casa das dezenas, as curtidas e os compartilhamentos são realizados na casa das centenas, o que demonstra essa diferença de dinâmica de interação. Os temas “*off topic*” são os mais curtidos e compartilhados, apesar de não serem os que mais receberam comentários. Considerando o conjunto, os dois temas mais postados também receberam mais curtidas e compartilhamentos. Entretanto, ressalta-se que apenas na página há curtidas e compartilhamentos para postagens pessoais, tendência que vai na direção daquela identificada anteriormente em relação aos comentários. Diferente dos comentários, de forma geral, os demais temas também apresentam, mesmo que em menores quantidades, curtidas e compartilhamentos.

Em relação à postagem “*off topic*” possuir muitas interações, incluindo comentários, curtidas e compartilhamentos em P1, cabe observar que é grande o número de publicações de conteúdo partidário que se faz presente na página, o que é uma característica apenas de P1. Além disso, comparando-se com os grupos, a página, além de aberta, possui um número de seguidores muito maior.

#### 4.3 IDENTIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS FORMATOS DE POSTAGENS E INTERAÇÕES

O mesmo trabalho de categorização realizado no tópico anterior foi feito para identificação dos formatos de postagens e suas respectivas interações.

**Tabela 4 – Identificação dos principais formatos**

Formato de postagem	Quantidade em P1	Quantidade em G1	Quantidade em G2	Quantidade Total
<i>Off topic</i>	21	7	23	51
Notícia/matéria	9	15	0	24
Cartaz online	1	5	18	24
Post com texto pessoal	3	1	7	11
Documento	4	1	0	5
Artigo de opinião	2	5	0	7
Cartum	0	0	4	4



Transmissão de evento	0	1	2	3
Compartilhamento de página	0	1	0	1
Vídeo não jornalístico	0	1	0	1
Convite para evento	0	0	1	1
Infográfico	0	0	1	1
Postagem comemorativa	0	0	1	1

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

A Tabela 4 dispõe as informações referentes à quantidade de postagens por formato. Desconsiderando o “*off topic*”, os formatos “notícia/matéria” e “cartaz online” destacam-se em maior quantidade de postagens, seguidos do “post com texto pessoal”. Por se tratar de uma rede social, o senso comum pode indicar que os usuários procuram uma informação mais rápida de ser consumida. Contudo, a partir das tabelas 4, 5 e 6, é possível perceber que não é só isso que acontece no caso dos usuários que utilizam a rede social *Facebook* para tratar de assédio moral no serviço público, já que a categoria “notícia/matéria” está como um dos formatos mais postados e também o mais reagido, considerando-se tanto comentários quanto curtidas e compartilhamentos.

**Tabela 5 – Identificação dos comentários em relação aos formatos**

Formato de postagem	Comentários em P1	Comentários em G1	Comentários em G2	Quantidade Total
Notícia/matéria	21	19	17	57
Post off topic	41	1	1	43
Cartaz online	4	3	21	28
Post com texto pessoal	11	0	8	19
Documento	14	1	0	15
Cartum	0	0	14	14
Artigo de opinião	1	1	0	2
Transmissão de evento	0	0	0	0
Compartilhamento de página	0	0	0	0
Vídeo não jornalístico	0	0	0	0
Convite para evento	0	0	0	0
Infográfico	0	0	0	0
Postagem comemorativa	0	0	0	0

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

Na tabela 5, destaca-se ainda que poucos formatos geram comentários, enquanto outros formatos não geram nenhum comentário. O “cartaz online” é o mais utilizado no G2, seguido de “notícia/matéria” e “cartum”. Este último apareceu somente no G2, o que demonstra uma dinâmica de interação própria desse grupo, diferente dos demais. Outra informação relevante, que caracteriza a dinâmica no G1, é que nele não foi encontrado o formato de post pessoal, diferente de G2 e P1.

Analisando a Tabela 6, e considerando o conjunto, percebe-se que o formato “notícia/matéria” é alvo de mais curtidas e compartilhamentos, seguido por “*off topic*”, “cartaz online” e “post com texto pessoal”, o que vai na mesma direção da Tabela 5 em relação aos comentários. Não obstante, como foco de curtidas e compartilhamentos, em G1, também se destaca o “artigo de opinião”; em P1, o “post com texto pessoal”; e em G2, o cartaz online se sobressai ao formato de “notícia/matéria”, caracterizando dinâmicas próprias de interação.

**Tabela 6** – Identificação das curtidas e compartilhamentos em relação aos formatos

Formato de postagem	Curtidas + Compartilhamentos em P1	Curtidas + Compartilhamentos em G1	Curtidas + Compartilhamentos em G2	Quantidade Total
Notícia/matéria	851	21	165	1037
Post off topic	777	14	40	831
Cartaz online	195	34	495	724
Post com texto pessoal	202	1	25	228
Documento	168	4	0	172
Artigo de opinião	107	34	0	141
Cartum	0	0	114	114
Infográfico	0	0	39	39
Vídeo não jornalístico	0	12	0	12
Transmissão de evento	0	3	3	6
Postagem comemorativa	0	0	3	3
Convite para evento	0	0	2	2
Compartilhamento de página	0	1	0	1

**Fonte:** elaborado pelas autoras, 2019.

As interações junto ao formato de “notícia/matéria” em P1 e G1 podem demonstrar que as pessoas estão em busca de informações e reagem bem a textos

verbais, geralmente mais extensos, que visam fornecer informação ou a divulgação de algum fato. Diferente do G2 que, apesar de “notícia/matéria” figurar como segundo formato mais comentado, curtido e compartilhado, tem no “cartaz online” o seu principal formato atrativo de interações com linguagem mais curta e direta. Sugere-se que esses formatos sejam os mais compartilhados pelo fato dos dois formatos trazerem mensagens informativas sobre o assunto, tendo como maior diferença entre os dois o tamanho do conteúdo, pois o cartaz online traz informações mais curtas, enquanto a notícia/matéria, informações mais extensas.

Também é possível perceber a diferença entre a quantidade de postagens e reações entre eles. Enquanto o G1 possui interações na casa das dezenas, o G2 e o P1 estão na casa das centenas. Isso pode ser explicado pelo fato do G1 ser um grupo fechado e o G2 e P1 serem abertos aos usuários da rede social *Facebook*.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De modo geral, o objetivo deste trabalho foi analisar a interação de usuários de redes sociais, sendo eles seguidores de uma página e membros de dois grupos do *Facebook*, associada ao tema Assédio Moral no serviço público.

Em senso comum, pode-se pensar que as pessoas utilizam a rede social para expressar seus sentimentos e opiniões a respeito do assédio moral no serviço público, devido à importância que a vida virtual têm tido no contexto contemporâneo. Contudo, com o objetivo proposto e o cumprimento do mesmo, foi possível analisar a interação de usuários e perceber que para tratar do assunto assédio moral no serviço público, os usuários do *Facebook* não comentam muito a respeito de temáticas específicas sobre assédio na rede social e não fazem muitas postagens com opiniões pessoais, sentimentos e experiências, mas, apesar disso, curtem e compartilham informações a respeito do assunto, obtendo assim mais conhecimento e transmitindo mais informações sobre a temática por meio de postagens que se caracterizam pela busca da informação.

Como principais achados da pesquisa, tem-se que os temas mais postados e reagidos nos três objetos (G1, G2 e P1), com exceção do conteúdo “*off topic*” (postagens que não possui relação com “assédio moral”), são: práticas de assédio e relacionamentos no trabalho. Já os formatos mais postados e reagidos, com exceção do “*off topic*” (postagem que tenha conteúdo externo, não relacionado à assédio moral), foram: notícia/matéria e cartaz online. Ambos são formatos que têm o mesmo objetivo que é transmitir informação, mas que fazem isso de forma diferente, pois um obtém informação mais curta e direta e o outro de conteúdo mais extenso.

É perceptível que a forma de interação na página é bastante diferente dos demais grupos, pois contém número bem maior de conteúdo que não faz parte do que a página propõe em sua descrição, apesar de que, nos demais grupos também existem conteúdos externos. Além disso, foi na página que as postagens pessoais se destacaram, diferente dos grupos.

Como limitação de pesquisa, não foi possível realizar a análise dos comentários mais detalhadamente, análise de imagens, entrevistas com pessoas participantes dos grupos e seguidores da página, além da não validação das categorias utilizadas como método para análise da rede social. Então, por isso, sugere-se como pesquisa futura um estudo mais aprofundado que analise essas variáveis com suporte de outros métodos.

## REFERÊNCIAS

62% DA POPULAÇÃO brasileira está ativa nas redes sociais. **Exame**, 19 out. 2018. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/dino/62-da-populacao-brasileira-esta-ativa-nas-redes-sociais/>. Acesso em: 04 nov. 2019.

ANDRADE, Cristiane Batista; ASSIS, Simone Gonçalves. Assédio moral no trabalho, gênero, raça e poder: revisão de literatura. **Rev. Bras. Saúde Ocup**, v. 43, p. e11-e11, 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v43/2317-6369-rbso-43-e11.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2019.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições70, 2016.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Plenário aprova punição para assédio moral no trabalho**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/553242-plenario-aprova-punicao-para-assedio-moral-no-trabalho>. Acesso em: 13 out. 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 05 nov. 2019.

BRASIL, Tribunal Regional do Trabalho. Processo: **AC 1668/2006 (0033900-90.2005.5.17.0101)**. Relator: Sônia das Dores Dionísio. Espírito Santo, 06 dez. 2005. Disponível em: <http://www.trtes.jus.br/principal/publicacoes/leitor/178274714/?pq=e0EgdG9ydHVyYSBwc2ljb2zDs2dpY2EsIGRlc3RpbmFkYSBhIGdvdHBIYXlgYSBhdXRvLWVzdGltYSBkbyBlbXByZWdhZG8sfQ==&fmt=2>. Acesso em: 13 out. 2019.

DE STEFANO, V., DURRI, I., STYLOGIANNIS, C., WOUTERS, M. “**System needs update**”: Upgrading protection against cyberbullying and ICT-enabled violence and harassment in the world of work. Genebra: ILO, 2020. Disponível em [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_736235.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_736235.pdf) Acesso em: 02 abr. 2020.

FREIRE, Paula Ariane. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 6, n. 2, p. 367-380, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tes/v6n2/09.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2019.

FREITAS, Maria Ester de. Assedio moral e assedio sexual: faces do poder perverso nas organizações. **Rev. adm. empresa**. São Paulo, v. 41, n. 2, p. 8-19 de junho de 2001. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902001000200002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902001000200002&lng=en&nrm=iso)>. acesso em 02 abr. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902001000200002> .

FREITAS, Maria Ester de. Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? **RAE-eletrônica**, v. 6, n. 1, 2007. Disponível em: [https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590\\_S1676-56482007000100006.pdf](https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482007000100006.pdf). Acesso em: 05 nov. 2019.

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

LIMA, Tarcísio Valente. A cobertura da epidemia de Zika no Brasil: uma análise das interações no perfil do jornal O Globo no Facebook. IN: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, XXXIX, 2016, São Paulo. **Anais...**São Paulo: Intercom, 2016.

LEÃO, Luiza. Nova convenção da OIT acende alerta para o assédio moral. **Estadão**, 14 jul. 2019. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/blogs/radar-do->

emprego/nova-convencao-da-oit-acende-alerta-para-o-assedio-moral/ Acesso em: 02 abr. 2020

MENDONÇA, Helenides; TORRES, Ana Raquel Rosas; ZANINI, Daniela Sacramento. Assédio moral e retaliação organizacional: interfaces teórico-metodológicas. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 8, n. 1, p. 60-72, 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/9070/8418>. Acesso em: 05 nov. 2019.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. Internet: a negatividade do discurso da mídia versus a positividade da experiência pessoal. À qual dar crédito. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 1, p. 25-36, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7n1/10951.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2019.

NUNES, Thiago Soares; TOLFO, Suzana da Rosa; ESPINOSA, Leonor María Cantera. Assédio moral no trabalho: a compreensão dos trabalhadores sobre a violência. **Rev. de Gestão e Secretariado**, v. 9, n. 2, p. 205-219, 2018. Disponível em: <https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/629/pdf>. Acesso em: 05 nov. 2019.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. R.; ESPINOSA, L. M. C. A Percepção de Servidores Universitários sobre as Políticas, Ações e Discursos Institucionais sobre o Assédio Moral no Trabalho. **Revista Organizações em Contexto**, v. 15, n. 29, p. 191-222, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15603/1982-8756/roc.v15n29p191-222>. Acesso em: 02 abr. 2020

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo**. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, n. 4. Ginebra, 2004. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42660/9243590529.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2020.

PAROSKI, M. V. **Assédio Moral no Trabalho**. Disponível em: <http://www.fiscosoft.com.br/a/37db/assedio-moral-no-trabalho-mauro-vasni-paroski>. Acesso em: 02 abr. 2020.

TOLFO, Suzana da Rosa; OLIVEIRA, Renato Tocchetto de. **Assédio moral no trabalho: uma violência a ser enfrentada**. Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: [http://www.assediomoral.ufsc.br/files/2013/07/CARTILHA\\_AMT.pdf](http://www.assediomoral.ufsc.br/files/2013/07/CARTILHA_AMT.pdf). Acesso em: 05 nov. 2019.

SANTOS, R. A. et al. Assédio moral e o papel da gestão de pessoas: um estudo de caso em uma empresa de serviços. IN: MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO, XVI, 2016, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2016. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/xvimostrappga/paper/viewFile/4734/1601>. Acesso em: 05 nov. 2019.

ZANINI, Débora. Etnografia em mídias sociais. In: SILVA, Tarcízio; STABILE, Max. **Monitoramento e pesquisa em mídias sociais: metodologias, aplicações e**

inovações São Paulo: Uva Limão, p. 164-186, 2016. Disponível em: <http://uvalimao.com.br/wp-content/uploads/2016/11/Monitoramento-e-pesquisa-em-midias-sociais.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2019.

ZANETTI, R. **Assédio moral no trabalho**. 2008. Disponível em: [http://www.robsonzanetti.com.br/v3/docs/livro\\_robson\\_zanetti\\_assedio\\_moral.pdf](http://www.robsonzanetti.com.br/v3/docs/livro_robson_zanetti_assedio_moral.pdf). Acesso em: 2 abr. 2019.