

TELETRABALHO, ASSÉDIO MORAL E TRABALHO DECENTE

Versalhes Enos Nunes Ferreira*, Vanessa Rocha Ferreira**

RECEBIDO EM:	26.7.2022
APROVADO EM:	6.9.2022

TELELAVORO, *MOBBING* ELETTRONICO E LAVORO DIGNITOSO

- **ASTRATTO:** Questo testo analizza le molestie morali nel campo del telelavoro, con l'obiettivo di indagarne le caratteristiche, le conseguenze e proporre misure per contrastarle, al fine di proteggere la dignità umana, essenziale per un lavoro che sia tale. Inizialmente, il telelavoro viene descritto nei suoi aspetti fondamentali. Successivamente, vengono osservate le molestie morali e la loro pratica nel contesto del telelavoro, affrontando l'impatto sulla salute mentale dei lavoratori. Viene dunque introdotto il concetto di lavoro dignitoso, condizione fondamentale per la tutela della dignità umana. Infine, vengono indicati i modi per contribuire a neutralizzare i comportamenti molesti. La ricerca è di stampo qualitativo e si basa su fonti bibliografiche.
- **PAROLE CHIAVE:** Telelavoro; mobbing; neutralizzazione; dignità umana; lavoro dignitoso.

* Mestre em Direito, Políticas Públicas e Desenvolvimento Regional pelo Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA). Especialista em Direito do Trabalho pela Universidade da Amazônia (UNAMA-PA). Graduado em Direito pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Advogado (2010-2012). Serventuário da Justiça - Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJE-PA). Integrante da linha de pesquisa "Teorias da Justiça e Políticas Públicas: Fundamentação" (CESUPA-CNPq) e dos grupos de pesquisa "Trabalho Decente" (CESUPA-CNPq) e "Novas formas de trabalho, velhas práticas escravistas" (UFPA-CNPq). *E-mail:* vfenos@gmail.com

** Auditora do Tribunal de Contas do Estado do Pará (TCE-PA). Doutora em Direitos Humanos pela Universidade de Salamanca (Espanha). Título Revalidado pela Universidade de Brasília (UNB) - com equivalência no Doutorado em Direitos Humanos e Cidadania. (Certificado de Reconhecimento nº 4406913). Mestre em Direitos Fundamentais pela Universidade da Amazônia (UNAMA-PA). Pós-Graduada em Direito Público pela Universidade Cândido Mendes (UCAM-RJ). Especialista em Direito Processual pela Universidade da Amazônia (UNAMA/PA). Pós-Graduada em Advocacia Previdenciária pela Escola Brasileira de Direito (EBRADI) Graduada em Direito pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Professora da Graduação e do Mestrado do Curso de Direito do Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA). Coordenadora do Grupo de Pesquisa em Trabalho Decente (CNPq-CESUPA). *E-mail:* vanessarochaf@gmail.com

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

- **RESUMO:** Texto que analisa o assédio moral na seara do teletrabalho, objetivando explorar suas características, consequências e propor medidas de cessação, visando à proteção da dignidade humana, essencial à configuração de um trabalho decente. Inicialmente, descreve o teletrabalho por meio de seus aspectos basilares. Em seguida, estuda o assédio moral e sua prática na conjuntura do teletrabalho, abordando os impactos à saúde mental do trabalhador. Posteriormente, estuda o conceito de trabalho decente, condição proeminente à tutela da dignidade humana. Por fim, aponta caminhos que auxiliem na neutralização do comportamento assediante. A pesquisa é do tipo qualitativa e baseada em fontes bibliográficas.
- **PALAVRAS-CHAVE:** Teletrabalho; assédio moral; neutralização; dignidade humana; trabalho decente.

TELEWORK, MORAL HARASSMENT AND DECENT WORK

- **ABSTRACT:** Text that analyzes the moral harassment in the context of telework, aiming to explore its characteristics, consequences and propose measures to stop it, aiming to protect human dignity, essential to the configuration of a decent job. Initially, it describes telework through its basic aspects. Then, it studies moral harassment and its practice in the context of telework, addressing the impacts on the worker's mental health. Subsequently, it studies the concept of decent work, a prominent condition for the protection of human dignity. Finally, it points out ways to help neutralize the harassing behavior. The research is qualitative and based on bibliographical sources.
- **KEYWORDS:** Telework; moral harassment; neutralization; human dignity; decent work.

1. Introdução

A Lei Federal nº 13.467, de 13 de julho de 2017, intitulada de “Reforma Trabalhista”, alterou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) - Decreto-Lei 5.452/43 - e outras leis brasileiras, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho e fomentar a

geração de emprego e renda. Entre outros pontos, a novel legislação acresceu o Capítulo II-A ao Título II da CLT, intitulado “Do Teletrabalho”, composto pelos artigos 75-A a 75-E, que sofreram modificações por intermédio da Medida Provisória nº 1.108, de 25 de março de 2022.

No artigo 75-B, definiu-se o teletrabalho ou trabalho remoto como a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não se configure como trabalho externo. De acordo com o mencionado dispositivo, o teletrabalho se traduz em uma nova modalidade de trabalho, fruto da utilização das novas tecnologias de interligação pessoal e de produção do conhecimento, em que a conexão entre empregado e empregador, outrora marcada por relações presenciais, passa a ocorrer mediante o uso de meios telemáticos capazes de viabilizar o controle da atividade e, por desdobramento, a subordinação jurídica.

A execução das tarefas faz com que os teletrabalhadores usem cada vez mais aparelhos tecnológicos físicos, tais como *notebooks*, computadores, *laptops*, *smartphones* e outros, como também os programas de computador retirados da *internet*, que melhoraram a produtividade, diminuindo os custos e, conseqüentemente, aumentando o lucro dos empregadores.

Todavia, o controle das atividades desenvolvidas pelo teletrabalhador, realizada pelo superior hierárquico, através dos meios tecnológicos disponíveis, pode estar imbuído de abusos variados, que podem gerar conseqüências danosas à saúde mental do trabalhador, levando-o a desenvolver quadros de adoecimento, a exemplo da depressão e da ansiedade, podendo resultar, inclusive, na prática do suicídio.

É nesse contexto que exsurge o assédio moral eletrônico, modalidade de assédio moral reconhecida pela doutrina e pela jurisprudência trabalhistas, que se configura com a reiterada exposição do teletrabalhador a situações vexatórias e humilhantes, visando causar-lhe sofrimento psicológico, violando a sua dignidade e desconstruindo a possibilidade de vivenciar um trabalho decente.

O teleassédio moral ou assédio moral eletrônico, decorrente do uso nocivo da tecnologia, que viabilizou maior comando, controle e supervisão do trabalho desenvolvido pelo trabalhador, torna-o vulnerável, suscetível a receber tratamentos hostis, injuriosos, degradantes à sua integridade psíquica, motivo pelo qual merece atenção do Estado e da sociedade, sobretudo porque a qualidade intrínseca e distintiva da pessoa resta ameaçada. Não à toa, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), em junho de

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

2019, aprovou a Convenção 190, reconhecendo que a violência e o assédio praticados no ambiente laboral resultam na violação dos direitos humanos dos trabalhadores e representam uma ameaça à igualdade de oportunidades, sendo, desse modo, incompatíveis com o conceito de trabalho decente.

Desse modo, o presente artigo trata do assédio moral na conjuntura do teletrabalho, enquanto comportamento resultante da utilização distorcida de meios eletrônicos, visando responder ao problema de pesquisa concernente em saber quais mecanismos podem ser manejados pelo Estado e pela sociedade para combater, de modo eficaz, essa conduta manifestamente destrutiva e tutelar a dignidade do teletrabalhador, com o objetivo de salvaguardar sua higidez mental e a vivência de um trabalho decente.

Metodologicamente, este artigo é baseado em pesquisa qualitativa, baseada em fontes bibliográficas. Quanto à estrutura, está dividido em seis itens, sendo o primeiro esta Introdução, e o segundo apresenta o teletrabalho. No terceiro, evidencia-se o assédio moral eletrônico, bem como as suas características e consequências. No quarto, discute-se o conceito internacional de trabalho decente. No quinto, volta-se a responder o problema de pesquisa, indicando meios hábeis capazes de neutralizar a conduta assediante. Por fim, apresenta as Considerações Finais.

2. Teletrabalho: conceito e caracterização

A utilização de meios virtuais nas relações de trabalho é uma realidade inafastável da atual conjuntura social, permeada pelo desenvolvimento constante de novas tecnologias que facilitam a vida do ser humano em sociedade, colaborando, por exemplo, para sua conexão instantânea, em tempo real, com outras pessoas e em qualquer lugar do planeta, superando os obstáculos comunicativos de outrora que, simplesmente, restam suplantados em um mundo cada vez mais interligado e influenciado pelos recursos tecnológicos.

Nessa conjuntura, o trabalho à distância e suas espécies, a exemplo do teletrabalho, tornaram-se modalidades laborais passíveis de utilização por necessitar, justamente, dos instrumentos telemáticos hoje existentes e disponíveis no mercado, fazendo com que o teletrabalho desponte como alternativa ao modelo anterior, ancorado na relação presencial de trabalho. Ora, se existe mecanismo tecnológico de informação e comunicação possibilitando ao empregado laborar em casa, em um telecentro ou mesmo na rua, perde sentido ter de se deslocar à sede empresarial.

A ideia de teletrabalho assenta-se em desempenhar, total ou parcialmente, tarefas profissionais a distância, em locais fora dos limites da rede principal do empregador, ou seja, afastado do ambiente em que os resultados são almejados, utilizando-se, para isso, a telemática, seja por intermédio de computadores ou outros equipamentos de informática e telecomunicações. Assim, essa modalidade contratual, executada remotamente, exsurge como alternativa para substituir os deslocamentos, as viagens entre casa e local de trabalho e vice-versa, gerando benefícios mútuos para empregador e empregado. Além disso, o mister pode ser cumprido onde quer que o empregado esteja, nas 24 horas do dia, dado que é monitorado pelo empregador.

Como asseveram Cassar e Borges (2017), apesar de o empregado desempenhar suas atividades fora do estabelecimento da empresa, o legislador não o considerou trabalhador externo, não o incluindo na hipótese do inciso I do artigo 62, da CLT. Para tanto, criou um inciso específico para o teletrabalhador. Como desdobramento, o teletrabalhador não terá direito, em regra, à hora extra, noturna, adicional noturno, intervalo intrajornada e interjornada.

Controvérsias à parte, enquanto modalidade de trabalho, fruto das novas tecnologias, o teletrabalho é cada vez mais implementado nos setores público e privado. Sivolella (2018) comenta que, em 2003, o mundo contava com mais de 130 milhões de trabalhadores desempenhando suas atividades remotamente; no Brasil, diz a autora, o mercado de trabalho já possuía em torno de 15 milhões de teletrabalhadores no início de 2017.

Com a pandemia da Covid-19 e seus desdobramentos para a economia nacional, notadamente com o aumento do desemprego, o quantitativo de cidadãos em trabalho remoto diminuiu, conforme aponta a Nota de Conjuntura 8 do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, *on-line*), referente ao primeiro trimestre de 2021. Para o referido instituto, a estimativa é que o contingente de trabalhadores atuando de forma remota no país está em 7,3 milhões. Apesar da redução, a modalidade contratual do teletrabalho desponta como resposta ao novo formato do mercado de trabalho, ligado ao avanço tecnológico, que tende a evoluir em velocidade cada vez maior.

Para Martins (2019), o teletrabalho, enquanto espécie do gênero trabalho a distância, é a prestação de serviços realizada, preponderantemente, fora das dependências da sede da organização empresarial, utilizando-se, necessariamente, de tecnologias e de recursos eletrônicos, não se constituindo como trabalho externo. Frise-se, outrossim, que não será considerado teletrabalho o enviado ao empregador por meio de

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

comunicação comum, como telefone ou correio, sendo fundamental a utilização de meios telemáticos e informatizados.

Entenda-se por meios telemáticos a manipulação e utilização da informação por meio do uso combinado de computador e meios de telecomunicação, para tanto, o teletrabalhador deverá utilizar computador em rede, de *modem*, *e-mail*, *notebook*, *tablet*, *smartphone*, *cloud computing* (acesso a banco de dados virtuais), *logmein* (computador acessado por meio de celular ou *tablet*), *icloud* (dados que podem ser colocados no computador-mãe da Apple e acessados de qualquer lugar por computador ou celular), entre outros (MARTINS, 2019).

É justamente por conta do uso das tecnologias informacionais e comunicacionais que essa modalidade laboral traz vantagens para empregadores e empregados. Oliveira Neto (2018) aduz que o teletrabalhador usufrui da comodidade de não se deslocar para o trabalho, e de se auto-organizar com os horários conforme seu biorritmo. Assim, se possui maior adaptação para o trabalho noturno, exercerá as suas atividades à noite, se, pelo contrário, prefere o dia, assim o fará.

A autonomia do empregado é muito maior, na medida em que deterá o controle dos tempos e métodos, organizando o trabalho de acordo com a sua conveniência e oportunidade, observando suas particularidades e hábitos pessoais. Além disso, é poupado de longas horas de congestionamentos e do *stress* causado pelo trânsito cotidiano, especialmente se residir nos maiores centros urbanos. Também pode melhor utilizar o seu tempo em prol de atividades com a família, aproveitando momentos com o cônjuge, filhos e parentes (OLIVEIRA NETO, 2018).

Ademais, leciona Oliveira Neto (2018) que o teletrabalho permite ao empregado melhorar a qualidade de sua alimentação, na medida em que o desempenho de trabalho em sua casa, por exemplo, permite que mantenha uma nutrição saudável, obedecendo ao seu relógio biológico. Em complemento, Martins (2019) assevera os benefícios para as pessoas com deficiência, pois não precisarão fazer deslocamentos de uma localidade para outra. Por evidente, existem benefícios à saúde do trabalhador.

Do ponto de vista do empregador, essa modalidade também traz vantagens. Cavalcante e Jorge Neto (2018) dizem que o fenômeno do teletrabalho acarreta economia de espaço em fábricas e escritórios, de energia elétrica, de intervalos de jornada, aumento da produtividade, surgimento de novos produtos, internacionalização e descentralização da produção. As empresas poderão contar com trabalhadores em qualquer parte

do mundo, bastando a utilização dos meios telemáticos. Com isso, reduzem-se custos e aumentam-se os lucros.

Uma peculiaridade que merece atenção no teletrabalho é a questão da subordinação jurídica, essencial à configuração da relação de emprego. Nascimento (2009, p. 465) explicita que “trabalho subordinado é aquele no qual o empregado voluntivamente transfere a outrem o poder de direção sobre o seu trabalho, sujeitando-se, como consequência, ao poder de organização, ao poder de controle e ao poder disciplinar deste”. Como o controle e a direção das atividades ocorrem por meio de instrumentos eletrônicos e de telecomunicação, há subordinação jurídica.

É cediço que o teletrabalho substitui a relação humana direta, permitindo até que a tarefa profissional seja realizada em movimento, na rua, todavia, essa característica não desconstrói ou dificulta o exercício do poder de controle do empregador, que o exercerá por meio de recursos tecnológicos, em especial com o uso da *internet*. O monitoramento do empregado, ressaltam Cassar e Borges (2017), pode ser realizado via *web camera*, *intranet*, rádio, GPS, número mínimo de tarefas diárias *etc.* A maior liberdade ou flexibilidade do teletrabalhador quanto ao horário de trabalho não é obstáculo intransponível para a direção da jornada e das obrigações do trabalhador pelo empregador.

Ocorrerá, defendem Melo e Rodrigues (2018), uma concentração na vigilância eletrônica, mesmo com a distância e com a potencial e natural flexibilidade temporal do trabalhador, resultando em uma submissão a um intenso controle de jornada, e indiretamente de seu tempo livre, levando a uma possível situação em que o trabalhador ficará conectado em tempo integral mesmo afastado de seu centro de trabalho. Desse modo, o equilíbrio da vida profissional e pessoal pode vir a desaparecer, ocasionando inúmeros prejuízos ao teletrabalhador.

A desconexão, que é o direito de se desligar do trabalho, torna-se uma condição imprescindível, eis que os efeitos de um excesso de conectividade podem acarretar, no trabalhador, quadros de adoecimento físico e mental. Dificuldades podem advir, a exemplo de: sentimento de isolamento, que pode levar à depressão; desgaste emocional por não conseguir cumprir, satisfatoriamente, os papéis de pai, mãe, cônjuge e empregado, por conta da mistura de atividades; contrair doenças da visão, em decorrência de horas de uso de computador; entre outras situações (OLIVEIRA NETO, 2018).

Como afirmado alhures, a presença de meios tecnológicos nas relações laborais está cada vez maior, o que colabora para um quadro de aumento de produtividade e lucratividade. *Pari passu*, acentuam Ferreira, Rocha e Ferreira (2020), é preciso pensar

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

e assegurar mecanismos para os trabalhadores se desconectarem, integralmente, de seu labor, conquanto que após o expediente, justamente por conta dos avanços virtuais, continuam inseridos no seu ambiente laboral, cuja consequência dessa intensa conexão do trabalhador ao trabalho pode gerar inúmeros danos à sua vida e saúde, desrespeitando a ideia de um trabalho decente.

Em meio às desvantagens que o teletrabalho pode proporcionar, uma das situações mais sensíveis diz respeito ao assédio moral, medida de constrangimento no ambiente de trabalho que se destina a atentar contra a dignidade, a saúde e o equilíbrio psíquico da vítima. No contexto do teletrabalho esta conduta abusiva ficou conhecida como assédio moral eletrônico ou virtual, e, será o núcleo conceitual abordado nas linhas vindouras.

3. Assédio moral na conjuntura do teletrabalho

O mundo do trabalho está em constante modificação, especialmente por conta do surgimento de novos modelos de gestão da produção e do trabalho humano, como resposta às novas necessidades do mercado e ao desenvolvimento do capitalismo, sendo que tais transformações acabam por, em alguns casos, impactar de maneira significativa na saúde e na qualidade de vida do trabalhador. O surgimento de problemas na saúde psíquica dos trabalhadores em razão do uso da violência psicológica no ambiente laboral é um fato.

Martins (2017, p. 22) afirma que assediar moralmente um trabalhador é “[...] importunar, molestar, aborrecer, incomodar, perseguir com insistência inoportuna. Implica cerco, insistência. Assédio quer dizer cerco, limitação, humilhar até quebrar a força ou a vontade de uma pessoa”. Assevera que as situações de humilhações no trabalho são muito comuns e ocorrem todos os dias. O que sobra para as vítimas dessa conduta é o sentimento de terem sido maltratadas, desprezadas, humilhadas, rejeitadas.

Barreto e Heloani (2015, p. 555) defendem que o assédio moral nas relações laborais resulta de uma jornada de humilhações, revelando-se como uma forma de tortura psicológica que ocorre tanto na exposição direta quanto indireta dos teletrabalhadores aos atos negativos. A intolerância, o racismo ou a discriminação se transformam em “[...] perseguição, isolamento, negação de comunicação, sobrecarga ou esvaziamento de responsabilidades e grande dose de sofrimento”. O ser humano é levado ao seu limite, moral e físico.

Hirigoyen (2019, p. 63) ensina que nas empresas “a violência e a perseguição” nascem do encontro entre o desejo de poder com a perversidade, fazendo com que as “grandes perversões destruidoras” sejam substituídas por “perversões cotidianas”. O resultado desse processo destrutivo, continua a autora, é que o ser humano vai perdendo, gradativamente, uma parte de si mesmo; ao retornar para casa, traz consigo a exaustão, a humilhação, a depressão. Nesse contexto, afirma que o assédio moral ou violência perversa 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 (HIRIGOYEN, 2019, p. 65).

Pelo que se extrai, a ideia do agressor é destruir, deliberadamente, sua vítima com palavras, olhares, subentendidos, envolvendo-a em uma espiral depressiva, que pode levá-la à prática do suicídio. Não à toa, Garcia (2020, p. 11) chama o assédio moral de “terror psicológico no trabalho”, caracterizando-o como um problema social grave que vem ocasionando consequências cada vez mais sérias a exigir atenção do Poder Público e da sociedade. No mesmo sentido, Oliveira e Schneider (2016) destacam que a violência psicológica se revela, na maioria das vezes, mais prejudicial que a violência física, tanto que a doutrina afirma que essa modalidade de violência conduz a uma destruição psíquica no trabalhador.

Alkimin (2014, p. 75) defende que o assédio moral no ambiente de trabalho representa violação à dignidade e à personalidade da pessoa do trabalhador, além de um menosprezo à consideração e ao respeito que todo ser humano merece. Diz que por ser um ato atentatório a um bem jurídico de natureza pessoal e individual, viola a “ordem jurídica trabalhista, civil e penal”, enseja ruptura abrupta do vínculo empregatício com o ônus da indenização trabalhista correspondente, além da responsabilização civil do agente causador. Mesmo fazendo referência à responsabilidade penal, a autora reconhece que o assédio moral não possui disciplina legislativa nessa seara.

Ocorre que a Câmara dos Deputados aprovou, no dia 12 de março de 2019, o Projeto de Lei nº 4742/01, que tipifica, no Código Penal, o crime de assédio moral no ambiente de trabalho, prevendo detenção de um a dois anos e multa para quem ofender, reiteradamente, a dignidade do trabalhador, causando-lhe dano/sofrimento físico ou

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

mental. A proposta recebeu no Senado a rubrica de Projeto de Lei nº 1521, de 2019, estando, atualmente, em regular tramitação (PIOVESAN; SIQUEIRA, 2019; SENADO FEDERAL, 2022).

Forçoso reconhecer, nesse ínterim, que Maranhão (2014) já defendia a criminalização do assédio moral trabalhista, pelo fato de tal conduta violar níveis mínimos de eticidade e civilidade e por ser medida compatível com o ordenamento constitucional que elevou o trabalho humano à condição de fundamento da República, motivo pelo qual sua proteção exsurge como imperativa.

Convém mencionar que o assédio moral pode ocorrer de três formas (RESQUE, 2018, p. 140-141). São elas: 1) *Assédio moral vertical*, que é o praticado por sujeito em posição hierárquica superior à vítima, como o próprio empregador, um chefe ou gerente, diretor, encarregado, e outros funcionários que exerçam um cargo de direção. “É a forma mais comum e mais grave de assédio moral”; 2) *Assédio moral horizontal*, caracterizado como aquele praticado por outro funcionário que esteja em situação paritária com a vítima no grau de hierarquia da empresa; e, 3) *Assédio moral ascendente*, que é aquele que é praticado por um funcionário, ou grupo de funcionários, em face do empregador ou outro superior hierárquico. É modalidade incomum.

Além dessa classificação, mister trabalhar com seus elementos caracterizadores. Para tanto, utiliza-se as doutrinas de Alkimin (2014), Martins (2017) e Wolowski (2018), por conseguirem condensar os pontos essenciais à caracterização dessa conduta assediante que, uma vez identificada, necessita de tutela jurídica para ser coibida e reprimida. Os elementos básicos são: sujeitos; conduta, comportamento e atos atentatórios à dignidade e aos direitos de personalidade; repetição; intenção; prejuízo ou danos psíquicos.

Quanto aos sujeitos, destaca-se o sujeito ativo ou assediador, que é o empregador ou qualquer superior hierárquico; colega de serviço ou subordinado em relação ao superior hierárquico; e o sujeito passivo ou vítima/assediado, que é o empregado ou o superior hierárquico, no caso de assédio praticado por subordinado (ALKIMIN, 2014).

A conduta, comportamento e os atos atentatórios à dignidade e aos direitos de personalidade podem ser exemplificados com os constrangimentos, humilhações, tratamento com rigor excessivo, atribuições de tarefas degradantes e aviltantes, isolamento, rebaixamento profissional injustificado, insinuações maldosas, brincadeiras depreciativas e vexatórias, ofensa à honra e à imagem etc. (ALKIMIN, 2014).

A *permanência no tempo ou repetição*, uma vez que o teleassédio moral só vai se caracterizar se o ato for praticado de forma reiterada. Assim, uma situação isolada não enquadrará a conduta nesse tipo de assédio. A constância desse comportamento não está vinculada a um período exato, pois pode ser diária, semanal, quinzenal. É necessário, outrossim, que esse modo de proceder ocorra algumas vezes para caracterizar o assédio. A tendência é que aconteça uma constante progressão da atitude, que ela se prolongue no tempo, que haja reiteração (WOLOWSKI, 2018).

Quanto à *intenção*, deve haver o desígnio, a vontade, o desejo deliberado de praticar o assédio moral, e isso pode ocorrer por ação de certa e específica pessoa, mas também por omissão do empregador, que não pune o sujeito assediador. Uma pessoa pode pensar que está sendo assediada e, no entanto, não existir a intenção do assediador. Seria o caso de interpretação errônea dos fatos por parte da vítima (MARTINS, 2017).

Outro elemento básico é o *prejuízo ou dano psíquico*. Há afirmação no sentido de que, para a caracterização do assédio moral, é necessária a comprovação de um prejuízo ou um dano psíquico ao empregado. Contudo, em determinados casos, pode não haver dano ou prejuízo para a vítima, que absorve os atos do assediador, mas que, ainda assim, caracterizam o assédio moral. O sofrente pode possuir uma estrutura mental diferenciada que o deixa imune às consequências psicológicas da conduta assediante, porém, tal situação não descaracteriza a antijuridicidade ou ilicitude do ato (MARTINS, 2017).

Nesse contexto, que desafia o Direito do Trabalho contemporâneo, especificamente quanto à proteção da saúde mental do trabalhador, verificar-se-á, a seguir, a questão do assédio moral no modelo de gestão do teletrabalho e o desafio da realização do trabalho decente.

3.1 Assédio moral eletrônico e a proteção da higidez mental do teletrabalhador

No contexto do teletrabalho, observa Nunes (2018), a conduta passou a ser conhecida como teleassédio moral, assédio moral virtual ou eletrônico, todas significando a prática sistemática de hostilização, intimidação e humilhação do trabalhador, valendo-se de ferramentas informatizadas. Ensina que os meios telemáticos, frutos do avanço tecnológico, não apenas mudaram o modo de viver, trabalhar e se relacionar em sociedade, colaborando para facilitar a vida do ser humano na comunidade, como também têm sido utilizados perniciosamente, gerando conflitos nas relações de trabalho,

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

notadamente quando ocorrem abusos de direito de uma das partes. A tecnologia deve ou deveria servir às pessoas, auxiliá-las na busca do bem-estar, porém, sua aplicação e manipulação vêm sendo distorcidas.

O teleassédio moral desponta como uma adaptação negativa às novas tecnologias, viabilizando a que alguém consiga interagir, se comunicar individualmente ou em conjunto, fazendo isso de maneira perversa, intencional ou até inconscientemente, transmitindo ideias e opiniões depreciativas, com o fim de atormentar e fazer com que sua vítima se torture e acabe por abandonar o posto de trabalho (NUNES, 2018). Porém, o desligamento do empregado via pedido de demissão é apenas uma das consequências.

A violência psicológica sofrida pelo empregado atinge não apenas sua higidez mental, seu equilíbrio, como também alcança sua esperança na construção de dias melhores, pois deposita no trabalho um meio para realizar seus projetos de vida e, com a sucessiva agressão mental suportada cotidianamente, sua expectativa se fragmenta e pode ser acometido por diversos males, como entrar em um quadro de ansiedade, de depressão, o que afetará não apenas sua vida profissional, mas também a pessoal e familiar. Enfim, a sua dignidade resta comprometida.

Apesar da distância física entre empregador e empregado, essa violência psicológica é uma realidade, concretizada por meios virtual ou telemáticos de comando. Nunes (2018) define o teleassédio moral como a conduta dirigida ao teletrabalhador, de forma velada ou não, porém reiterada, na qual a vítima fica exposta a situação vexatória e humilhante relativa ao trabalho ou a sua pessoa, em mensagem por escrito, áudio ou visual, direcionada individualmente ou em grupo, por meio de correio eletrônico pessoal ou corporativo, aplicativos de mensagens instantâneas ou reuniões virtuais por teleconferência, configurada ou não a intencionalidade do agente.

O assédio moral eletrônico vai ser perpetrado com a cobrança por respostas imediatas, o que se convencionou chamar de telepressão; mas, não apenas dessa forma, a hiperconexão também pode ser um meio para a prática de assédio moral, bem como o isolamento do trabalhador e a disponibilidade virtual exaustiva, cujo efeito é a degradação da higidez psicofísica do ser humano que trabalha. Convém mencionar, segundo Melo e Rodrigues (2018), que o termo telepressão foi cunhado em 2014, em um estudo do departamento de Psicologia da Northern Illinois University, nos EUA, significando a necessidade de se manter conectado com o trabalho e de responder, quase que imediatamente, ao chefe, colegas ou clientes, ainda que o trabalhador esteja nos horários de folga ou de férias.

A telepressão, assim, resta caracterizada por dois fatores danosos, quais sejam, a aflição, urgência e pressão recebidas para responder, prontamente, *e-mails*, mensagens instantâneas de texto e de voz de clientes, supervisores e colegas, assim como fazê-lo fora do horário de expediente. Como sabido, os intervalos intra e interjornadas servem ao propósito de proteger a higidez física e mental do trabalhador, apesar de o artigo 611-B, parágrafo único, da CLT estabelecer que as regras sobre duração do trabalho e intervalos não são consideradas como normas de saúde, higiene e segurança do trabalho. De qualquer forma, a pressão desmedida, via virtualização, para que estejam sempre disponíveis, fere diversos direitos do trabalhador, especialmente o direito a um meio ambiente do trabalho equilibrado, e pode se configurar assédio moral.

A introdução de novas tecnologias no mundo do trabalho não foi capaz de neutralizar o comportamento assediante, ele continua assente no cotidiano dos trabalhadores e, no contexto do teletrabalho, se dá de maneira mais intensa, uma vez que os interlocutores não se fazem presentes fisicamente (NUNES, 2018). No assédio moral tradicional existe certo receio do assediador quanto a um revide imediato por parte da vítima, essencialmente de ordem física, por defesa à ofensa que lhe foi dirigida.

Os meios telemáticos facilitaram a “manifestação do ódio e da pressão” sobre o trabalhador, em decorrência da “blindagem oferecida pela ferramenta, porque à distância o indivíduo se sente mais confortável em assediar em qualquer nível de crueldade”. Para além disso, “o comportamento tirano”, destrutivo, com intenção deliberada de destruir o próximo é “inerente à natureza humana”, acabando por se adaptar ao novo meio de transporte tecnológico para alcançar seu nocivo propósito (NUNES, 2018, p. 252-253).

Observe-se que, pelo fato de o teleassédio moral ocorrer por meios telemáticos, existe certa facilidade na produção de provas da conduta assediante, na medida em que as mensagens enviadas ficam armazenadas nos veículos tecnológicos utilizados. Nunes (2018, p. 253-254) indica: “*e-mail* particular ou corporativo; grupos de *e-mail* da empresa; grupos de *Whatsapp* ou qualquer outro aplicativo similar; mensagens de texto SMS; via postagens no mural ou *Messenger* do *Facebook* ou qualquer rede social análoga; vídeos e áudios, escuta telefônica”, entre outros exemplos.

A expressão teleassédio moral começou a ser utilizada em 2013, quando a 8ª Vara do Trabalho de Goiânia tratou de um caso levado ao seu conhecimento como nova modalidade de assédio moral, na medida em que se perpetrava através de meios de controles por *softwares* de computador (NUNES, 2018). Por meio do Processo nº 0010687-35.2013.5.18.0008 (BRASIL, 2013) e julgamento em 23 de julho de 2013, o

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

magistrado, ao analisar, entre outros, o pedido de indenização por danos morais em virtude da reclamada controlar as idas ao banheiro da reclamante, que exercia o cargo de Operadora Bilíngue, afirmou que o controle do contrato de trabalho não pode ser absoluto, excessivo, sob pena de violação de direitos e garantias constitucionais do trabalhador.

Acrescentou que ao lado do assédio moral organizacional, reconhecido na questão, também constatou a presença do denominado teleassédio moral ou assédio moral eletrônico, posto que por meio de controles por *softwares* de computador, se fiscalizava não somente a realização das tarefas e da produtividade, mas toda e qualquer atitude da reclamante durante o expediente, sua conduta, inclusive o tempo necessário para “respirar”. Aquela recebia *e-mails* elogiosos se cumprisse a meta de não usufruir de mais de seis minutos de intervalo em sua ida ao banheiro e, *pari passu*, quando não conseguia cumpri-la, recebia *e-mail* com repreensões. Assim, ressaltando que o controle das necessidades fisiológicas pode acarretar diversos males, tanto psicológicos quanto físicos à pessoa, e verificando transgressão à dignidade humana, ao valor social do trabalho, entre outros, o magistrado condenou a reclamada ao pagamento de indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (BRASIL, 2013).

Ora, enquanto variante do assédio moral tradicional, o teleassédio moral nasce como desdobramento da intensa conectividade a qual o empregado está submetido. A fiscalização e o controle efetivo das tarefas desempenhadas, notadamente em razão da forma diferenciada da prestação dos serviços, acende o alerta para o modo de direção exercido pelo empregador, que pode violar direitos fundamentais e de personalidade do trabalhador.

A fiscalização desproporcional do teletrabalho, destaca Nunes (2016), acarreta efeitos maléficos à saúde do empregado, em especial quando resulta no trabalho em condições análogas à de escravo e na prática do assédio moral. Doenças como *stress*, perda de concentração, insônia, irritabilidade, depressão, todos esses males podem acometer os teletrabalhadores quando estão submetidos à controle e jornadas de trabalho em desacordo com as regras e princípios protetivos do trabalho, resultando em situações de violação à dignidade humana e distanciamento do trabalho decente.

Situação que merece atenção, por ofender o patrimônio imaterial do trabalhador, é a da “superconectividade” das pessoas aos meios informatizados da atualidade, que faz transparecer uma necessidade de se manter conectado com o trabalho e responder imediatamente ao chefe, colegas ou clientes, mesmo em horários de folga ou em período de férias, sendo que essa circunstância leva ao adoecimento do trabalhador, com o

aparecimento de patologias como queda de cabelos, de unhas, insônia, cansaço, quadros depressivos, situações que deterioram sua saúde e sua vida (MELO; RODRIGUES, 2018, p. 68).

O teleassédio moral acarreta inúmeras consequências lesivas à vida e à saúde do trabalhador. Porém, não apenas a vítima da conduta assediante suportará os efeitos, a própria empresa e o Estado também, é o que diz Martins (2017), quando elenca um rol com as repercussões do assédio moral. Entre as implicações para a empresa, temos a queda de produtividade do trabalhador, pois ele não tem a tranquilidade necessária para desenvolver seu mister; o surgimento de doenças, que fará com que o teletrabalhador se utilize de licença médica e a empresa arque com o custo da substituição do empregado, que ficará afastado de suas atividades; o aumento das chances da ocorrência de erros e acidentes; a necessidade de arcar com indenizações trabalhistas e multas administrativas.

Também haverá consequências para o Estado, que suportará alguns efeitos, principalmente com gastos em saúde, tratamentos médicos, eis que o empregado vai precisar ser tratado e ainda receberá auxílio-doença; o teletrabalhador poderá se aposentar precocemente, em razão das patologias que desenvolveu por conta do trabalho, ou seja, benefícios sociais; além dos custos com processos administrativos e judiciais. Logo, o exercício da intolerância, do ódio, da pressão desmedida sobre o empregado trará efeitos negativos em, pelo menos, três esferas distintas, sendo um dos motivos para se combater os comportamentos assediantes que afligem trabalhadores no Brasil e no mundo.

Em continuidade, Martins (2017) acentua que o trabalhador poderá desenvolver, por conta do assédio moral suportado, crises de choro, ansiedade, estresse, dores de cabeça ou musculares constantes, palpitações, tremores, tonturas, falta de apetite ou de ar, sentimento de inutilidade, insônia, aumento de pressão, perda da memória e dificuldade de concentração. Todavia, a lista não terminou, o supracitado autor também elenca: depressão, distúrbios gastrointestinais, ingerir bebidas alcoólicas, sede de vingança e agressividade.

A lista também cita a tentativa de suicídio e o fato de a vítima ingressar em um estado de dominação psicológica, ficando, às vezes, até submisso ao assédio. As relações familiares também serão afetadas, eis que o cidadão viverá um quadro de angústia, tristeza, com o surgimento de problemas psicológicos, enfim, e os próprios familiares poderão não entender a situação em si, mas sentirão e suportarão os efeitos. Martins (2017) também relata que separações e divórcios podem acontecer, como reflexos do estado da vítima.

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

Convém frisar que o teleassédio moral, enquanto figura nascida por conta dos avanços tecnológicos, exige atenção das autoridades estatais competentes, especialmente porque o adoecimento do trabalhador em virtude da repetição deliberada de gestos, palavras (orais ou escritas) e/ou comportamentos de natureza psicológica que o expõe a situações humilhantes e constrangedoras, atinge seu espaço da saúde, gera efeitos perversos à sua vida profissional e pessoal, ofendendo sua personalidade, sua dignidade, enfim, sua integridade psíquica e física.

Barreto e Heloani (2015, p. 558) afirmam que todas as pessoas estão expostas a tensões e conflitos em todos os ambientes, inclusive, no ambiente laboral. Porém, é necessário compreendermos que o espaço social do trabalho não pode se transformar em local propício para o exercício de qualquer espécie de intolerância, de violência, de ódio. A tortura psicológica impacta cada um de forma diferente e, por isso, as consequências também são distintas. “Não se pode aceitar que em nome da motivação se exponha o trabalhador ao ridículo; ou em nome do cômico, seja exposto a humilhações”. Os efeitos colaterais expostos na tabela acima colocam em perspectiva que combater o teleassédio moral é medida imperativa.

O desenvolvimento sadio das atividades laborais, protegido de agressões psicológicas, com observância de todos os direitos inerentes ao exercício do trabalho e, por isso, propício à realização de projetos de vida, faz com que o trabalhador apresente um bom equilíbrio entre corpo e mente, fique em harmonia com seu entorno físico e social, e controle plenamente suas faculdades físicas e mentais, sem dicotomias. A saúde física e mental do trabalhador é condição essencial para termos um trabalho decente, nos moldes preceituados pela OIT.

4. O trabalho decente

Consagrado como um direito social fundamental, o direito ao trabalho está previsto no artigo 6º da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) (BRASIL, 1988). Segundo Delgado (2017), esse direito é efetivado de forma plena quando é assegurado ao trabalhador um rol de garantias mínimas que podem ser extraídas do artigo 7º da CRFB/88, dispositivo este que prevê os direitos básicos que devem ser assegurados aos trabalhadores.

Desse modo, não basta que seja garantido ao indivíduo o acesso ao trabalho, é preciso que esse trabalho seja digno, ou seja, capaz de assegurar ao trabalhador o direito

de exercer a sua profissão com dignidade, percebendo uma contraprestação justa, usufruindo do direito a férias remuneradas periódicas, vendo respeitados seus intervalos intra e interjornadas, além da fixação de uma jornada de trabalho razoável, assim como laborando em um meio ambiente do trabalho equilibrado, entre outros direitos. Para tanto, faz-se necessário o respeito aos direitos básicos constitucionalmente assegurados.

O conceito de trabalho decente foi adotado, no âmbito da OIT, na 86ª Reunião da Conferência Internacional do Trabalho, em 1998, em Genebra, especificamente no artigo 2º da Declaração sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho.

Naquela ocasião, definiu-se que para que um trabalho seja considerado decente (digno) faz-se necessária a observância de um conjunto de direitos básicos, cuja base normativa está concentrada nas Convenções fundamentais da OIT, quais sejam, 29 e 105 (liberdade no trabalho/proibição do trabalho forçado), 100 e 111 (igualdade no trabalho/proibição da discriminação), 87 e 98 (liberdade sindical), e 138 e 182 (proibição do trabalho da criança e regularização do trabalho do adolescente) (BRITO FILHO, 2021). Desse modo, para a OIT, o eixo central do trabalho decente está alicerçado em: 1. Liberdade no trabalho; 2. Igualdade no trabalho, 3. Proibição do trabalho infantil e 4. Liberdade sindical.

Brito Filho (2018), ao analisar o tema, defende a necessidade de se alargar esse rol de direitos básicos da OIT. Em sua visão, essa lista é insuficiente para uma adequada proteção do trabalhador, sendo necessário ampliar o conteúdo do trabalho decente por meio da utilização de outros instrumentos internacionais em matéria de direitos humanos no trabalho, a exemplo da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 e do Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais de 1966, ambos da Organização das Nações Unidas. Assim, para que o exercício do trabalho humano seja decente, leciona o autor (2018, p. 57) que:

Não há trabalho decente sem condições adequadas à preservação da vida e da saúde do trabalhador. Não há trabalho decente sem justas condições para o trabalho, principalmente no que toca às horas de trabalho e aos períodos de repouso. Não há trabalho decente sem justa remuneração pelo esforço despendido. Não há trabalho decente se o Estado não toma as medidas necessárias para a criação e para a manutenção dos postos de trabalho. Não há, por fim, trabalho decente se o trabalhador não está protegido dos riscos sociais, parte deles originada do próprio trabalho humano.

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

Dessa forma, destaca os elementos que entende que compõem o núcleo mínimo de direitos do homem-trabalhador, ampliando, então, o conceito de trabalho decente elaborado pela OIT. Afirma que:

Trabalho decente, então, é um conjunto mínimo de direitos do trabalhador que corresponde: ao direito ao trabalho; à liberdade de trabalho; à igualdade no trabalho; ao trabalho com condições justas, incluindo a remuneração, e que preservem sua saúde e segurança; à proibição do trabalho infantil; à liberdade sindical; e à proteção contra os riscos sociais (BRITO FILHO, 2018, p. 57).

Convém mencionar que, em 10 de junho de 2022, por intermédio da realização da 110ª Conferência Internacional do Trabalho (OIT, 2022), promovida pela OIT, foi adotada uma resolução para adicionar o Princípio de um ambiente de trabalho seguro e saudável aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, até então formados por quatro categorias (Liberdade no trabalho; igualdade no trabalho; proibição do trabalho infantil e liberdade sindical). Essa decisão significa que Segurança e Saúde no Trabalho passará a ser a quinta categoria, cabendo aos Estados-membros respeitar e promover esse direito fundamental do homem-trabalhador.

Assim, é necessário que seja garantido a todos trabalho em condições de igualdade e dignidade de modo a preservar os demais direitos, pois de nada adianta ao cidadão possuir emprego, com remuneração satisfatória, e não ter o seu meio ambiente laboral equilibrado. A CRFB/88 consagrou um plexo de direitos fundamentais trabalhistas, sendo que o maior desafio é sua efetivação, apesar da aprovação de uma reforma trabalhista que pouco acrescentou em matéria de proteção, retrocedendo em alguns aspectos.

Quando analisa o conceito de trabalho digno, Dania (2015) leciona que este envolve uma atividade que venha a possibilitar o desenvolvimento de um projeto de vida particular do trabalhador, algo que muito deseja, contudo, para isso virar realidade, é imprescindível que seu trabalho tenha duração suficiente para o planejamento de seus estudos e de seus filhos, que possa possibilitar a aquisição de uma moradia, que possa usufruir de seu direito a férias, que tenha acesso a um salário justo, enfim, toda uma gama de direitos que, no Brasil, já foram constitucionalizados e que na conjuntura do trabalho em condições análogas a de escravo, por exemplo, são sumariamente violados.

O respeito a esses preceitos básicos assegura um equilíbrio na relação empregador-empregado e, ao mesmo tempo, o trabalho digno, capaz de promover a inclusão social e melhoria da condição socioeconômica do trabalhador. Em relação à legislação nacional, é importante destacar que a Constituição inaugurou uma nova etapa na história dos direitos sociais no Brasil, com repercussões para o direito ao trabalho sob o enfoque do Estado Democrático de Direito. O próprio Preâmbulo constitucional demonstra os novos valores que irão nortear a República brasileira.

No artigo 1º, quando o constituinte original elencou os Fundamentos do Estado, fez referência à dignidade humana e ao valor social do trabalho e, ao longo do texto, diversos direitos trabalhistas de natureza individual e coletiva foram mencionados, ocorrendo, inclusive, a própria consagração do direito ao trabalho como direito social, sendo inserido no rol dos direitos e garantias fundamentais. Desse modo, constata-se que o legislador fez questão de localizar os direitos do trabalhador brasileiro no grupo de direitos fundamentais, protegidos, assim, pela cláusula pétrea que retira do poder constituinte reformador a mera probabilidade de alterar determinado conteúdo constitucional em razão de sua importância.

Desse modo, com a promulgação da CRFB/88 o direito ao trabalho tornou-se um direito fundamental do cidadão, pelo menos em nosso ordenamento jurídico, basicamente por ter sido previsto pela própria Lei Fundamental, sendo tutelado como princípio e valor fundamental do Estado, como direito social e como valor fundante da ordem econômica que tem por desígnio assegurar, para todos, uma existência digna, conforme os ditames da justiça social, observando, inclusive, a busca do pleno emprego.

A preservação do meio ambiente laboral em condições de salubridade e segurança é o ponto de partida para qualquer forma de relacionamento ou de atividade laboral saudável. Cuidados mínimos quanto à instrução dos trabalhadores a respeito às normas de saúde e segurança podem ser o diferencial para uma sadia relação capital-trabalho. E mais, apenas o acesso a um trabalho digno, sem a prática de condutas destrutivas como o assédio moral, ora discutido, é capaz de possibilitar ao trabalhador alcançar sua independência financeira, construir e consolidar sua própria identidade e ter sua dignidade resguardada. Como desdobramento, o cidadão torna-se apto a interferir nos destinos da comunidade, contribuindo para o desenvolvimento do país e na mudança de sua própria vida.

5. Medidas de neutralização da violência psicológica como mecanismo de realização do trabalho decente

A violência no trabalho, em suas múltiplas facetas, é uma assente realidade nas relações laborais da contemporaneidade. O assédio sexual, o assédio moral tradicional e o teleassédio moral são alguns dos exemplos que mais ganharam destaque entre as práticas nocivas perpetradas por empregadores contra seus empregados nos últimos anos. Tais condutas violam as regras estabelecidas na CRFB/88 quanto à proteção ao trabalho, além de fragilizarem a cláusula geral de tutela da pessoa, qual seja, a dignidade humana.

O avanço tecnológico experimentado pelas sociedades em decorrência das revoluções industriais criou condições para repensar os conceitos das relações de trabalho, exigindo que as empresas se adequem aos novos ares mercadológicos, notadamente com a aplicação de novas modalidades de trabalho, mais condizentes com os imperativos de produtividade e competitividade (BRITO FILHO; FERREIRA, 2019).

Se as formas de trabalho foram modificadas ao longo do tempo, o contexto da economia globalizada, aliado à ampla concorrência, à sociedade de consumo e ao nascimento de novas tecnologias, fez com que as novas situações de trabalho viessem a atentar contra a dignidade humana. Desequilíbrios no meio ambiente de trabalho e desrespeito às normas mínimas de higiene e segurança do trabalho são algumas das situações a serem enfrentadas pelas autoridades competentes.

Para Wolowski (2018, p. 149), “[...] não é humano tratar seres humanos com desrespeito e sem proporcionar condições de que estes ao menos busquem melhores condições para uma vida digna”. O teleassédio moral desponta como prática vil no cotidiano de trabalho por ofender a dignidade do trabalhador e a sua integridade moral, violando seus direitos mínimos.

No âmbito do teletrabalho, a atenção à higidez mental dos empregados também se revela medida compatível com a preservação de sua saúde, posto que a conectividade e o contato direto de empregado e empregador podem desencadear diálogos destrutivos, abalando o psicológico do trabalhador e trazendo consequências maléficas à sua vida. A desestabilização emocional e profissional, quando não combatida e/ou interrompida, pode evoluir para a incapacidade laborativa, podendo ocasionar perda do posto de trabalho ou, em casos extremos, culminar na prática do suicídio.

Quando a saúde psíquica, mental e psicológica do trabalhador é afetada por conta de intenso sofrimento psíquico-mental em contexto de involuntária exposição a perniciosas formas de organização do trabalho, causando-lhe dor, ansiedade, agonia e aflição, eclodindo quadro depressivo, na verdade, alerta Garcia (2019), está-se diante de evidente doença de ordem psíquico-social, mas que, *pari passu*, é uma doença ocupacional.

Nesse ínterim, Calvo (2014, p. 117) afirma que a saúde mental é um termo utilizado para descrever o nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional do indivíduo, podendo-se incluir nessa definição a capacidade de uma pessoa de apreciar a vida e procurar um equilíbrio entre as atividades e os esforços para alcançar a resiliência psicológica, sendo que a saúde mental não é dissociável da saúde física, existindo, muitas vezes, ligações entre as patologias mentais e as físicas. Diz a autora que a preservação da saúde mental do trabalhador passa, necessariamente, pela “contínua luta pela conscientização da efetivação de todos os direitos fundamentais dos trabalhadores, não só na sociedade, mas dentro da empresa”.

Acredita-se que existem várias maneiras de prevenir ou neutralizar o teleassédio moral, sendo a principal delas o acesso à informação, isto é, garantir que todos os atores envolvidos nas relações de trabalho saibam o que é assédio moral, quais são os comportamentos e ações aceitáveis no ambiente laboral e quais são os reprováveis. Isso contribuirá para a redução e até para a eliminação dessa prática nefasta. O aperfeiçoamento de consciência crítica sobre a questão é essencial para conhecer o problema, fazê-lo cessar e adotar posturas diametralmente opostas, baseando-se, precipuamente, em respeito no ambiente laboral.

Incentivar a participação de todos na vida da empresa é um caminho para fortalecer os laços entre as pessoas, além da oferta de palestras, oficinas e cursos para debater o assunto. Incentivar a diversidade entre os empregados; confeccionar um código de ética enfatizando que o assédio moral é conduta incompatível com os princípios organizacionais; estabelecer canais para escutar os trabalhadores, para ouvir suas reclamações; avaliar a vocação de cada funcionário para mensurar seu preparo ou despreparo, principalmente para cargos de chefia, bem como estudar traços que possam indicar um comportamento autoritário. Cessar eventuais rivalidades porventura existentes. Enfim, medidas dessa natureza, que não exigem maiores esforços, podem auxiliar no combate ao teleassédio moral.

O sistema jurídico brasileiro prevê diversas normas pertinentes à segurança e à medicina do trabalho, estabelecendo deveres ao empregador, ao empregado, além de fixar

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

atribuições aos órgãos da fiscalização do trabalho, visando, precipuamente, obter e assegurar um meio ambiente de trabalho saudável, prevenindo riscos à saúde do trabalhador.

Nesse interim, a CLT determina, em seu artigo 156, que compete às Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTE) a tarefa de inspecionar o trabalho, isto é, fiscalizar o cumprimento das normas de segurança e medicina do trabalho, impor penalidades quando do descumprimento, enfim, buscar a melhoria contínua nas relações do trabalho, orientando e apoiando o cidadão e buscando prevenir infortúnios. Na conjuntura do teletrabalho, equipes de fiscalização podem visitar o local da prestação do serviço, visando averiguar as condições de trabalho do trabalhador, se em conformidade com as regras de proteção ao trabalho, se a conexão entre as partes é sã, se estão ocorrendo exageros ou ilicitudes.

A parte empregadora, não apenas no teletrabalho, mas em qualquer relação laboral, deve manter um ambiente de trabalho saudável, evitando que o interesse lucrativo viole direitos fundamentais, direitos de personalidade e os princípios norteadores da CRFB/88 e do Direito do Trabalho. Além disso, editar legislação específica para criminalizar e caracterizar o assédio moral é medida legítima para ajudar no combate, conforme, inclusive, a doutrina especializada vem defendendo (MARANHÃO, 2014).

Wolowski (2018) lembra que a legislação já reconhece à vítima de assédio moral o direito de pleitear dano moral e/ou existencial, indenizado individualmente, existindo a possibilidade de se arbitrar o dano social, da mesma forma em que é aplicado no direito do consumidor e no direito ambiental, sendo que neste último caso a legitimidade pertence ao Ministério Público do Trabalho (MPT). Assim, se o empregador viola seu dever de manter o meio ambiente de trabalho equilibrado, deverá indenizar a sociedade, além dos funcionários, uma vez que a prática do assédio moral é execrável, pois ofende a dignidade humana e ainda acarreta consequências para o empregado, para a empresa e para o próprio Estado.

A exposição de pessoas a situações ultrajantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades é conduta tão reprovável e, ao mesmo tempo, tão comum na seara laboral que a OIT, em 21 de junho de 2019, adotou a primeira convenção que buscará a eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho, aplicável a todas as categorias de trabalhadores, independentemente de seu *status* contratual, inclusive pessoas em formação, como aprendizes e estagiários, assim como aqueles cujos contratos de trabalho terminaram, voluntários e pessoas que procuram emprego.

A Convenção nº 190 (OIT, 2019) define violência e assédio como comportamentos, práticas ou ameaças que visem e resultem em danos físicos, psicológicos, sexuais ou econômicos para os trabalhadores atingidos por essas graves práticas, registrando que os Estados-membros têm a responsabilidade de promover um ambiente geral de tolerância zero contra atitudes patronais prejudiciais aos trabalhadores.

Registre-se, por oportuno, que a Convenção nº 190 da OIT se aplica tanto ao local de trabalho quanto a ambientes relacionados ou derivados deste, incluindo os espaços em que os empregados recebem sua remuneração, fazem intervalo e comem, assim como em banheiros e vestiários, compreendendo também viagens, capacitações, eventos sociais relacionados ao trabalho, locais de hospedagem disponibilizados pelo empregador e o trajeto de ida e volta ao trabalho. Esse instrumento reconhece também que a violência e o assédio podem ocorrer por meio de comunicações vinculadas ao trabalho, incluindo as de caráter virtual.

A mencionada Convenção entrará em vigor 12 meses depois que dois Estados a tenham ratificado e foi complementada pela Recomendação 206, um texto que detalha ainda mais o alcance, mas que não tem o peso jurídico da primeira, porque não será de cumprimento obrigatório. Os instrumentos referenciados proporcionaram um quadro claro para a ação e oferecem a possibilidade de se criar um futuro de trabalho baseado na dignidade e no respeito, livre de violência e assédio. O direito de todas as pessoas a um mundo de trabalho sem violência ou assédio ainda não havia sido articulado tão claramente em nenhum tratado internacional.

A Convenção e a Recomendação propõem a realização de avaliações de risco no local de trabalho, posto que fatores tais como normas de gênero, ou aspectos de natureza cultural ou social podem afetar o desempenho da atividade e desencadear a prática do assédio moral. Os instrumentos normativos acima também defendem a adoção de medidas de treinamento e conscientização. A violência psicológica no trabalho precisa ser combatida não somente com a repressão, mas, sobretudo, com linhas de diálogo claras, objetivas e acessíveis a todos, apontando para os caminhos que levam à construção de uma relação jurídica saudável.

A saúde psíquica do indivíduo pode sofrer deterioração pelas inadequadas condições de trabalho e pela organização do trabalho, afetando sua qualidade intrínseca e distintiva, qual seja, sua dignidade humana. A organização laboral deve proporcionar um meio ambiente que venha a garantir a tutela psicofísica do teletrabalhador, mediante o

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

cumprimento das prescrições normativas constitucionais e infraconstitucionais, além dos tratados e convenções internacionais sobre a temática.

É dever do empregador, do tomador de serviços, zelar por um meio ambiente do trabalho saudável, também do ponto de vista da saúde mental, coibindo práticas tendentes ou aptas a gerar danos de natureza moral aos seus trabalhadores, passíveis de indenização. A livre iniciativa e o poder diretivo empresarial encontram claros limites nos princípios, valores e direitos básicos dos trabalhadores, em especial, a dignidade humana. Um trabalho em condições dignas é fundamental para efetivar a dignidade da pessoa, com respeito às normas internacionais e aos direitos fundamentais trabalhistas, sendo o sustentáculo de uma vida decente.

A conscientização de todos os atores envolvidos, partindo da iniciativa do próprio empregador, do Estado por meio de seus órgãos competentes em matéria de inspeção do trabalho e de outras instituições como o MPT e o Judiciário trabalhista, enfim, a somatória de esforços para levar ao conhecimento das pessoas diretamente envolvidas e da população como um todo é o caminho que, em nossa leitura, trará impactos mais sólidos para a prevenção e o combate. Informar os cidadãos sobre a gravidade do problema, que pode afetar a saúde das vítimas e comprometer o ambiente laboral, bem como sobre como identificá-lo e o que fazer para prevenir ou denunciar a prática, é uma alternativa no enfrentamento dessa questão perniciososa.

O trabalhador que suspeitar que está sofrendo teleassédio moral deve procurar a ouvidoria do seu trabalho ou o sindicato e relatar o acontecido. A denúncia também pode ser feita a órgãos como o MPT e as SRTE's. A vítima pode ainda buscar assistência jurídica e, se for o caso, ingressar com Reclamação Trabalhista contra o agressor para pleitear eventuais danos patrimoniais e morais.

A manutenção da higidez mental dos empregados é medida de respeito à dignidade do trabalhador, colaborando para que o ideal do trabalho decente seja alcançado, permitindo assim que a atividade profissional seja vivenciada como meio para realizar projetos de vida, auxiliando no bem-estar do indivíduo e na sua qualidade de vida, fundamentais à satisfação pessoal, profissional e social.

6. Considerações finais

É indubitável que o mundo do trabalho vem passando por significativas transformações nos últimos anos, notoriamente em decorrência da introdução de novas

tecnologias nas relações laborais, em especial pelo uso da *internet* como ferramenta de trabalho. O que, por um lado, mostra-se positivo quando o assunto é inserir o Brasil na era tecnológica, deixando-o mais competitivo no mercado internacional. Todavia, o uso de instrumentos tecnológicos de ponta também acarreta prejuízos àqueles que estão no chão da fábrica.

O teletrabalho é modalidade laborativa ínsita aos novos tempos, em que as tarefas serão cumpridas sem a necessidade de sair de casa, bastando a utilização de tecnologias informacionais e comunicacionais, tudo sob o controle diretivo do empregador. A questão é que a conectividade entre empregador e empregado pode resultar na prática de assédio moral, recaindo sobre o trabalhador/vítima inúmeras consequências, desde o adoecimento mental, com quadros depressivos, até o pedido de demissão, quando não, o cometimento de suicídio.

Não há justificativa suficiente para aceitar que o ser humano, por conta do recebimento de um salário, tenha que ser submetido a jornadas de humilhação, de constrangimento, de menosprezo. Não há como tolerar o assédio moral, não há como aceitar manifestações de intolerância e de ódio e achar que é normal ou que é comum, ou que já vai cessar. O combate ao assédio moral virtual precisa acontecer, o engajamento de órgãos e instituições como o MPT, a Justiça do Trabalho, as SRTE's e os próprios empregadores na busca da melhoria das condições de trabalho é medida necessária na atual conjuntura.

É imprescindível que Estado e sociedade enveredem esforços para o eficaz combate dos comportamentos assediantes, eis que a dignidade humana não pode continuar a inexistir no plano fático, devendo ser protegida, realizada. O teleassédio moral é uma conduta que afeta a higidez psicológica do trabalhador, atingindo sua saúde e, por isso, desrespeitando o trabalho decente, núcleo essencial, básico, dos direitos dos trabalhadores. A saúde mental de qualquer trabalhador é um direito fundamental, reconhecido interna e internacionalmente e, por este motivo, precisa ser tutelada.

O assédio moral eletrônico é apenas uma das consequências das novas tecnologias no mundo do trabalho. Se antes dos meios telemáticos as condutas assediantes ocorriam presencialmente, hoje, com o uso de novas ferramentas de interligação quase ilimitadas, o assédio pode ocorrer continuamente, sem limite de espaço e tempo. Eis que a conectividade, quase que em tempo integral, facilitou o exercício da intolerância e do ódio, mostrando que a vontade de ferir, de prejudicar, de destruir o outro é um comportamento naturalmente humano.

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

Desse modo, defende-se que a estratégia mais eficaz para se prevenir o teleassédio moral passa por conscientização, esclarecimento e sensibilização quanto aos direitos fundamentais do trabalhador, entre os quais o de ter sua higidez física e mental preservadas, sejam as atividades profissionais desenvolvidas presencialmente na sede empresarial, na residência ou domicílio ou em um telecentro. A tolerância zero exige que instituições e órgãos adotem políticas de combate à violência nas relações laborais, que passem a fiscalizar mais, com maior frequência, que investiguem o clima organizacional.

Acolher, apoiar, orientar, fazer com que os envolvidos nas relações de trabalho passem a ver os demais como iguais, como seres humanos merecedores de consideração e respeito. Medidas preventivas, aliadas à repressão, em especial à criminalização da conduta, são meios hábeis para prevenir a ocorrência do teleassédio moral. Se a revolução tecnológica, o capitalismo e a globalização são realidades indiscutivelmente profícuas à existência do ser humano em sociedade, é preciso lembrar de tempos em tempos que a busca por lucros não legitima ao empresariado expropriar a vida de seus trabalhadores.

Desconstruir o teleassédio moral é missão que desafia Estado e sociedade, e sermos intolerantes com esta prática é dever de todos aqueles que acreditam que o trabalho só terá futuro se conseguirmos, no plano fático, viabilizar a vivência, para todos, de um trabalho decente, marcado pela dignidade como eixo de sustentação. Somente assim as relações de trabalho conseguirão proporcionar e melhorar a condição social do trabalhador, possibilitando que cada um possa realizar seus projetos de vida e alcançar sua própria versão da felicidade.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, M. A. Aspectos penais relevantes do assédio moral no trabalho. In: BARACAT, E. M.; FELICIANO, G. G. (coord.). *Direito penal do trabalho: reflexões atuais: "Cabe a pena onde se ganha o pão?"*. São Paulo: LTr, 2014, p. 75-83.

BARRETO, M.; HELOANI, R. Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 123, p. 544-561, set. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.036>. Acesso em: 13 jan. 2022.

BRASIL. Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 10 jan. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jan. 2022.

BRASIL. Decreto 1.254, de 29 de setembro de 1994. Promulga a Convenção 155 da OIT. D.O. DE 30/09/1994, p. 14819. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D1254.htm. Acesso em: 11 dez. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm. Acesso em: 10 jan. 2022.

BRASIL. Medida Provisória nº 1.108, de 25 de março de 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1108.htm#art6. Acesso em: 8 abr. 2022.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região - Goiás. Reclamação Trabalhista Rito Ordinário 0010687-35.2013.5.18.0008. 8ª Vara do Trabalho de Goiás. Juiz Luiz Eduardo da Silva Paraguassu. Sentença - Julgamento: 23 jul. 2013. Disponível em: https://sistemas.trt18.jus.br/consultasPortal/pages/Processuais/DetalhaProcesso.seam?p_num_dist=0&p_num_pje=8627&p_grau_pje=2&dt_autuacao=&conversationPropagation=begin Acesso em: 2 set. 2022.

BRITO FILHO, J. C. M. de. *Trabalho decente: análise jurídica da exploração do trabalho: trabalho escravo e outras formas de trabalho indigno*. 5. ed. atual. de acordo com a reforma trabalhista. São Paulo: LTr, 2018.

BRITO FILHO, J. C. M. de.; FERREIRA, V. R. A regulamentação do teletrabalho no ordenamento jurídico brasileiro e a reforma trabalhista. In: BRITO FILHO, J. C. M. de.; FERREIRA, V. R.; GARCIA, A. M. M. (org.). *Direito ao trabalho: reforma trabalhista e temas afins*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019, p. 27-40.

BRITO FILHO, J. C. M. de. *Justiça: temas de liberalismo igualitário*. Brasília, DF: Editora Venturoli, 2021.

CALVO, A. *O direito fundamental à saúde mental no ambiente de trabalho: o combate ao assédio moral institucional: visão dos tribunais trabalhistas*. São Paulo: LTr, 2014.

CASSAR, V. B.; BORGES, L. D. *Comentários à reforma trabalhista (Lei 13.467, de 13 de julho de 2017)*. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017.

CAVALCANTE, J. de Q. P.; JORGE NETO, F. F. A tecnologia, o teletrabalho e a reforma trabalhista. In: TUPINAMBÁ, C.; GOMES, F. R. (coord.). *A reforma trabalhista: o impacto nas relações de trabalho*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, p. 313-330.

DANIA, T. V. Viver para trabalhar ou trabalhar para viver? Uma análise do conceito de trabalho digno na canção “Construção”, de Chico Buarque de Holanda. In: DELGADO, G. N.; PIMENTA, J. R. F.; MELLO FILHO, L. P. V. de.; LOPES, O. de A. (coord.). *Direito constitucional do trabalho: princípios e jurisdição constitucional do TST*. São Paulo: LTr, 2015, p. 62-74.

DELGADO, G. N. *Direito fundamental do trabalho digno*. 2. ed. São Paulo: LTr, 2017.

FERREIRA, V. R.; ROCHA, C. J. da.; FERREIRA, V. E. N. O direito à desconexão e o dano existencial: a importância da sustentabilidade emocional do ser humano. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, v. 8, n. 2, 2020. Disponível em: <https://www.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/738>. Acesso em: 30 mar. 2022.

GARCIA, G. F. B. *Acidentes do trabalho: doenças ocupacionais e nexos técnico epidemiológico*. 7. ed. rev. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2019.

• VERSALHES ENOS NUNES FERREIRA
• VANESSA ROCHA FERREIRA

GARCIA, G. F. B. *Assédio moral: violência psicológica no ambiente de trabalho*. 4. ed. rev. e ampl. Salvador: JusPODIVM, 2020.

HIRIGOYEN, M. F. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Tradução Maria Helena Kühner. 17. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2019.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). *O trabalho remoto e a pandemia: o que a PNAD Covid- 19 nos mostrou*. Carta de conjuntura - número 50 / Nota de conjuntura 8. 02 fev. 2021. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10472/6/CC_50_mt_trabalho_remoto_e_a_pandemia.pdf. Acesso em: 8 fev. 2022.

MARANHÃO, N. Criminalização do assédio moral trabalhista e garantismo penal: reflexões centradas na possibilidade e necessidade de expansão da tutela labor-penal em tempos de minimalismo punitivo. In: BARACAT, E. M.; FELICIANO, G. G. (coord.). *Direito penal do trabalho: reflexões atuais: "Cabe a pena onde se ganha o pão?"*. São Paulo: LTr, 2014. p. 84-94.

MARTINS, S. P. *Assédio moral no emprego*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MARTINS, S. P. *Direito do trabalho*. 35. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

MELO, S. N.; RODRIGUES, K. R. de A. L. *Direito à desconexão do trabalho: com análise crítica da reforma trabalhista: (Lei n. 13.467/2017)*. São Paulo: LTr, 2018.

NASCIMENTO, A. M. *Curso de direito do trabalho: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas de trabalho*. 24. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2009.

NUNES, T. C. G. O acidente de teletrabalho e a fiscalização da tecnologia da telemática: aspectos e consequências do teleassédio moral e do teletrabalho escravo. *Revista de Direito do Trabalho*, São Paulo, v. 167, ano 42, p. 183-208, jan./fev. 2016.

NUNES, T. C. G. *A precarização no teletrabalho: escravidão tecnológica e impactos na saúde física e mental do trabalhador*. Belo Horizonte: RTM, 2018.

OLIVEIRA, J. de; SCHNEIDER, Y. Assédio moral no ambiente de trabalho: uma análise sob o enfoque da saúde do trabalhador e a dignidade da pessoa humana. *Revista Videre*, v. 7, n. 14, p. 104-122, mar. 2016. ISSN 2177-7837. Disponível em: <https://ojs.ufgd.edu.br/index.php/videre/article/view/4718/3135>. Acesso em: 14 jan. 2022.

OLIVEIRA NETO, C. P. *Trabalho em ambiente virtual: causas, efeitos e conformação*. São Paulo: LTr, 2018.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Conferência Internacional do Trabalho acrescenta segurança e saúde aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho*. 10 jun. 2022. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_848148/lang--pt/index.htm Acesso em: 2 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Convenção 190 e Recomendação 206*. Disponível em: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_711891/lang--en/index.htm. Acesso em: 12 jan. 2022.

PIOVESAN, E.; SIQUEIRA, C. *Câmara aprova punição para assédio moral no trabalho*. Agência Câmara Notícias. Brasília, 12 mar. 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/553265-camara-aprova-punicao-para-assedio-moral-no-trabalho/>. Acesso em: 1 fev. 2022.

RESQUE, J. D. D. Proteção à sociodiversidade no meio ambiente do trabalho e combate ao assédio moral. In: PEREIRA, E. de F. da S. F.; MENDES, F. P. (coord.). *Direito do trabalho brasileiro: inovações e perspectivas*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 135-160.

SENADO FEDERAL. *Atividade legislativa - Projeto de Lei n. 1521, 2019*. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/135758>. Acesso em: 15 jun. 2022.

SIVOLELLA, R. F. Novas formas de contratação na Lei n. 13.467/17 e interpretação sistemático-constitucional: o teletrabalho em foco. In: TUPINAMBÁ, C.; GOMES, F. R. (coord.). *A reforma trabalhista: o impacto nas relações de trabalho*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, p. 405-414.

WOLOWSKI, M. R. de O. *O assédio moral por excesso de trabalho: uma abordagem teórica e empírica*. São Paulo: LTr, 2018.