

COMBATENDO O ASSÉDIO MORAL E A VIOLÊNCIA VERBAL NO AMBIENTE HOSPITALAR



**CONHEÇA - PREVINA - ENFRENTA.
SILENCIAR, NUNCA MAIS!**

COMBATENDO O
ASSÉDIO MORAL E A VIOLÊNCIA VERBAL NO
AMBIENTE HOSPITALAR

Porto Velho
2026

CRÉDITOS

1ª edição, 2026

Elaboração

Luciene Carvalho Piedade Almeida

Projeto gráfico e diagramação

Franciêdes Araújo

Moisés Lobo D. Almada Alves Pereira

Luís Marcos Rodrigues do Nascimento

Revisão

Moisés Lobo D. Almada Alves Pereira

Apoio institucional

Comitê de Equidade de Gênero, Raça e Etnia e Valorização das Trabalhadoras no SUS de Rondônia - SESAU

Conselho Regional de Enfermagem de Rondônia - COREN – RO

Distribuição

Publicação gratuita e institucional.

Permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Porto Velho – RO

2026

INTRODUÇÃO

Os profissionais da área da saúde, além de estarem inseridos em um ambiente laboral onde a competitividade e a busca por excelência são muito presentes, estão também, frequentemente, inseridos em situações em que os níveis de estresse geralmente estão elevados e isso os torna pessoas mais vulneráveis a sofrerem violência psicológica do tipo agressão verbal, intimidação/assédio moral e outras violências. Estamos cientes de que a vulnerabilidade dos profissionais de saúde a ações de violência psicológica decorre de uma série de fatores, incluindo a natureza estressante da profissão, as dinâmicas de poder hierárquicas e as dificuldades enfrentadas nos sistemas de saúde atuais. Contudo, ainda é urgente a necessidade de implementar medidas preventivas e de apoio, a fim de salvaguardar a saúde mental desses profissionais e garantir a qualidade do cuidado prestado à população. Nesse sentido, esta publicação se propõe a instrumentalizar esses profissionais e seus empregadores para que, por meio da informação, possam combater o assédio moral no ambiente hospitalar, promovendo um ambiente saudável e respeitoso para todos. Acreditamos que a conscientização, sensibilização e implementação de medidas adequadas garantirão condições favoráveis ao bem-estar e ao desempenho dos trabalhadores, bem como ao atendimento de qualidade aos pacientes. Portanto, é fundamental o apoio e a participação ativa de todos no combate a esses atos cruéis – silenciar, nunca mais!



CONHEÇA

O QUE É VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA?

A violência psicológica é conceituada como o uso do poder de forma proposital contra uma pessoa ou coletividade, com a intenção de controlar ações, comportamentos, crenças e decisões, resultando em problemas para o desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral ou social do indivíduo. Tem como subdivisões a agressão verbal, o assédio moral, o assédio sexual e a discriminação racial.



O que é Assédio Moral?

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o assédio moral é conceituado como "comportamentos abusivos, repetitivos ou sistemáticos, que ocorrem no local de trabalho, com o objetivo de humilhar, desvalorizar ou intimidar uma pessoa, afetando sua dignidade e criando um ambiente de trabalho hostil e ofensivo".

SÃO EXEMPLOS DE COMPORTAMENTOS QUE CARACTERIZAM ASSÉDIO MORAL

1. Humilhação e constrangimento constantes: você é alvo de críticas, ridicularização e insultos frequentes;
2. Isolamento e exclusão: você é deliberadamente excluído de projetos, reuniões e eventos sociais, sem justificativa plausível;
3. Sobrecarga de trabalho: você recebe uma carga de trabalho excessiva e desproporcional em relação aos demais colegas, o que pode causar estresse e exaustão;
4. Imposição de tarefas inadequadas: você é designado para realizar tarefas incompatíveis com suas habilidades ou competências, com o objetivo de provocar seu fracasso;
5. Bloqueio e obstrução de progressão de carreira: você é impedido de receber promoções ou aumentos salariais, apesar de cumprir os requisitos necessários para avançar em sua carreira;
6. Desvalorização e desqualificação do trabalho: você é constantemente desmerecido, suas opiniões são menosprezadas e seu trabalho é subestimado;
7. Manipulação e abuso de poder: O agressor utiliza seu cargo de autoridade para humilhar, ameaçar e exercer controle sobre você, criando um ambiente de medo e ansiedade.



O assédio moral é caracterizado por comportamentos repetitivos e hostis, com o intuito de desestabilizar emocionalmente a vítima, prejudicar seu desempenho profissional ou social e causar sofrimento psicológico.

O que é Violência Verbal?

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a violência verbal é um comportamento ou ação negativa numa relação entre duas ou mais pessoas, assinalada por agressividade, que pode ocorrer repetidamente, ou de forma inesperada, incluindo situações em que os trabalhadores são intimidados, ameaçados, agredidos ou sujeitos a atos ofensivos em circunstâncias relacionadas ao trabalho. A agressão verbal é entendida como a transgressão das regras verbais que humilha, degrada ou indica falta de respeito para com a dignidade e o valor do indivíduo.

EXEMPLOS DE COMPORTAMENTOS QUE CARACTERIZAM VIOLÊNCIA VERBAL

- O agressor insulta você usando palavras de baixo calão;
- O agressor grita de forma agressiva com você;
- O agressor faz comentários depreciativos sobre a sua competência profissional;
- O agressor faz ameaças físicas ou verbais a você;
- O agressor faz piadas de mau gosto ou sarcásticas em relação ao seu trabalho;
- O agressor o(a) ignora ou o(a) interrompe constantemente enquanto você tenta se comunicar;
- O agressor faz comentários discriminatórios ou preconceituosos em relação à sua identidade e à sua dignidade profissional (ex. racismo, machismo, homofobia);
- O agressor espalha boatos ou difamação sobre você nas redes sociais ou em outros meios de comunicação;
- O agressor envia mensagens ou e-mails ameaçadores ou ofensivos para você.

A violência verbal, por fim, envolve o uso de palavras ofensivas, agressivas ou degradantes para atacar, insultar ou humilhar alguém. Pode incluir xingamentos, palavras de baixo calão, ameaças verbais, entre outros tipos de linguagem violenta.

É importante ressaltar que cada situação de assédio moral ou violência verbal é única e pode apresentar combinações diferentes desses comportamentos. Além disso, o impacto do assédio moral no ambiente de trabalho da área da saúde pode ser ainda mais grave, pois afeta tanto a saúde física quanto a saúde mental dos profissionais envolvidos.

TIPOS DE ASSÉDIO MORAL E VIOLÊNCIA VERBAL NO AMBIENTE HOSPITALAR

No contexto da área da saúde, os tipos mais comuns de assédio moral e violência verbal são:

1. **Humilhação pública:** refere-se a um ato de expor você ou alguém publicamente a situações constrangedoras, denegrindo sua imagem e autoestima, causando danos emocionais e psicológicos. Pode ser feita por meio de insultos, ridicularização, difamação, entre outros;

2. **Xingamentos e palavras ofensivas:** utilização de linguagem vulgar, insultos ou ataques verbais direcionados a você ou a alguém. São comportamentos agressivos que têm como objetivo ferir emocionalmente e humilhar a pessoa alvo;

3. **Espalhar boatos e fofocas:** refere-se à disseminação de informações falsas ou não verificadas sobre você ou alguém, geralmente com o intuito de prejudicar sua reputação ou causar danos emocionais. Essa prática é prejudicial, pois pode levar à difamação e ao isolamento social da pessoa;

4. **Discriminação e preconceito:** esses termos se relacionam no sentido de que estão ligados ao desrespeito, à hostilidade e à injustiça contra um indivíduo ou grupo com base em características pessoais, como raça, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, entre outros. A discriminação e o preconceito envolvem a criação de estereótipos negativos e a negação de oportunidades iguais para certos grupos. Isso pode resultar em exclusão social, acesso limitado aos recursos, tratamento desigual perante a lei, entre outras formas de injustiça;

5. **Sobrecarga de trabalho e tarefas:** a sobrecarga de trabalho e o excesso de tarefas podem levar ao estresse e à pressão excessiva no ambiente

de trabalho. Quando os funcionários estão sobrecarregados, isso pode levar a tensões e conflitos, tornando mais provável que ocorram episódios de assédio moral, como ameaças, intimidação, humilhação ou discriminação. A violência verbal também pode ocorrer em um ambiente de trabalho estressante, onde as pessoas podem reagir com agressividade ou usar palavras ofensivas e prejudiciais para intimidar ou prejudicar os outros;

6. **Desrespeito à hierarquia profissional:** ocorre quando um profissional não segue as ordens ou instruções de seus superiores, desafiando a autoridade estabelecida na instituição.

CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL E VIOLÊNCIA VERBAL

O assédio moral e a violência verbal são situações extremamente prejudiciais e perturbadoras para as vítimas, deixando sequelas emocionais e psicológicas profundas. As consequências dessas formas de agressão são variadas e podem afetar a vida pessoal, profissional e social dos indivíduos atingidos. Uma das principais consequências é o dano à autoestima e à imagem que a vítima tem de si mesma. As constantes humilhações e insultos podem fazer com que a pessoa se sinta inferiorizada, insegura e sem confiança. Essa diminuição da autoestima pode levar a problemas de ansiedade, depressão e até mesmo transtornos psicológicos mais graves. Além disso, as vítimas de assédio moral muitas vezes se sentem isoladas e solitárias. Elas podem ter dificuldade em se relacionar com outras pessoas, tanto no ambiente de trabalho quanto em sua vida pessoal. A sensação de estar sendo constantemente vigiado e perseguido faz com que a vítima se sinta vulnerável e desconfiada até mesmo em situações cotidianas. No contexto da área da saúde, as possíveis consequências para as vítimas são:

1. Ansiedade e estresse;
2. Depressão;
3. Baixa autoestima;
4. Insatisfação profissional;
5. Diminuição da produtividade;
6. Desejo de abandono da profissão.

O assédio moral e a violência verbal podem também levar a problemas de saúde física. O estresse constante vivenciado pela vítima pode desencadear sintomas como dores de cabeça, insônia, problemas gastrointestinais, entre outros. Além disso, o estado de ansiedade constante pode enfraquecer o sistema imunológico, tornando a pessoa mais suscetível a doenças.

PREVINA E ENFRENTA

**Enfrentamento e
Prevenção**

As violências psicológicas sofridas pelos profissionais de saúde podem afetar negativamente a qualidade da assistência aos usuários dos serviços, pois um profissional adoecido emocionalmente não tem condições de cuidar de outras pessoas. Por isso, é importante ressaltar que as consequências do assédio moral e da violência verbal não são apenas individuais, mas também sociais. Já as instituições de saúde onde ocorrem essas práticas podem experimentar um clima organizacional tóxico, com consequências diretas na produtividade e na qualidade do ambiente de trabalho.

Sugestões para servidores e gestores da saúde para enfrentar e prevenir o assédio moral e a violência verbal no ambiente de trabalho:

A vítima de assédio deve tomar as seguintes medidas para denunciar:

1. Garanta a sua segurança: afaste-se do agressor e certifique-se de estar em um local seguro e tranquilo antes de começar o processo de denúncia.
2. Busque apoio: conte sobre o assédio a alguém de confiança, como um amigo, membro da família ou colega de trabalho. Ter apoio emocional pode ser fundamental durante todo o processo de denúncia.
3. Reúna provas: procure coletar o máximo de evidências possível, como mensagens, fotografias, vídeos ou qualquer tipo de registro que comprove o assédio.
4. Mantenha um registro: anote detalhes do ocorrido, como datas, horários, locais, testemunhas e qualquer informação relevante que possa ajudar nas investigações.
5. Informe a autoridade competente: para o assédio no trabalho, recorra ao departamento de recursos humanos.
6. Procure assistência jurídica: consulte um advogado para obter orientação e apoio legal em relação ao assédio sofrido.

NÃO SE CALE: É IMPORTANTE NÃO SE CALAR DIANTE DO ASSÉDIO. DENUNCIAR AJUDA A RESPONSABILIZAR O AGRESSOR E PODE EVITAR QUE OUTRAS PESSOAS SEJAM VÍTIMAS NO FUTURO.

AO PRESENCIAREM UM CASO DE ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO, OS COLEGAS DA VÍTIMA PODEM TOMAR AS SEGUINTE MEDIDAS PARA DENUNCIAR O CASO E APOIAR A VÍTIMA:

1. **Conversar com a vítima:** Mostre-se solidário e converse com o seu colega para entender a extensão do assédio moral sofrido, incentivando-a a relatar os episódios e como eles têm afetado sua saúde mental e desempenho profissional. Mostre empatia e ofereça suporte emocional.

2. **Documentar evidências:** Encoraje os colegas a documentar qualquer evidência do assédio moral, como mensagens de texto, e-mails, fotografias, gravações de áudio ou vídeo, testemunhas presenciais etc. Essas evidências podem ser fundamentais na investigação do caso.

3. **Agir em conjunto:** Converse com os demais colegas que também presenciaram o assédio moral e discutam a possibilidade de agir em conjunto para denunciar o caso de forma mais forte e coesa.

4. **Falar com superiores:** Solicite uma reunião com o superior imediato da vítima ou com a equipe de recursos humanos (RH). Apresente as preocupações, narre os incidentes observados e forneça as evidências documentadas. Por vezes, é importante mencionar a possibilidade de ações legais caso o assédio persista.

5. **Encorajar a vítima a buscar apoio legal ou sindical:** Caso a vítima se sinta confortável, encoraje-a a consultar um advogado especializado em direito trabalhista ou buscar apoio do sindicato da categoria profissional.

6. **Canais de denúncia:** Verifique se a empresa possui canais de denúncia de assédio moral e encoraje a vítima a utilizá-los. Caso a empresa não possua mecanismos adequados, incentive a procura por ajuda externa, como o Ministério Público do Trabalho.

7. **Testemunhar a favor da vítima:** Em casos extremos, quando todas as medidas internas se mostram insuficientes, os colegas podem oferecer-se para testemunhar a favor da vítima em um eventual processo judicial ou investigação.

A INSTITUIÇÃO PODE ADOTAR DIVERSAS MEDIDAS PARA PREVENIR, COIBIR E ENFRENTAR CASOS DE ASSÉDIO MORAL

ALGUNS POSSÍVEIS PASSOS INCLUEM:

1. Criar uma política de tolerância zero ao assédio moral, destacando que esse tipo de comportamento não será tolerado e que serão aplicadas medidas disciplinares.
2. Estabelecer um canal de denúncias seguro e confidencial, para que as vítimas possam relatar o assédio moral sem represálias.
3. Realizar treinamentos e workshops para conscientizar os funcionários sobre o assédio moral, explicando o que é esse tipo de comportamento, seus efeitos negativos e como denunciar.
4. Investigar prontamente cada denúncia de assédio moral, garantindo imparcialidade e confidencialidade durante o processo de apuração.
5. Tomar medidas corretivas adequadas, caso um caso de assédio moral seja comprovado, como advertências formais, transferências de departamento ou até mesmo demissão do assediador.
6. Oferecer apoio psicológico às vítimas de assédio moral, ajudando-as a lidar com os traumas e impactos emocionais causados pela situação.
7. Promover uma cultura de respeito e inclusão, por meio de programas de conscientização e atividades de engajamento que incentivem valores como o respeito mútuo, a empatia e a diversidade.
8. Estabelecer canais de comunicação entre os colaboradores e a liderança, para que os funcionários possam expressar suas preocupações e relatar casos de assédio moral.

É IMPORTANTE RESSALTAR QUE CADA UNIDADE HOSPITALAR TEM SUAS PRÓPRIAS CARACTERÍSTICAS E NECESSIDADES ESPECÍFICAS, PORTANTO, AS MEDIDAS PODEM VARIAR DE ACORDO COM A REALIDADE DE CADA LUGAR. AÇÕES EFETIVAS DEPENDEM DO ENGAJAMENTO E COMPROMETIMENTO DAS LIDERANÇAS E DA INSTITUIÇÃO COMO UM TODO.

SILENCIAR, NUNCA MAIS

CANAIS DE APOIO E
DENÚNCIA

Informações sobre os principais canais de apoio e denúncia disponíveis para as vítimas, como:

- Ouvidorias institucionais no âmbito do Governo do Estado
- Ouvidoria do Ministério Público de Rondônia: fale com a ouvidoria – 0800.647.3700, (69) 999770127; via WhatsApp (69) 999770127; formulário eletrônico, disponível no site eletrônico do Ministério Público de Rondônia (<https://www.mpro.mp.br/pages/nossos-contatos/ouvidoria/formulario>); por via e-mail: ouvidoria@mpro.mp.br; canal Ouvidoria das Mulheres, por e-mail ouvidoriadasmulheres@mpro.mp.br e por telefone/APP WhatsApp (69) 999 770 180.
- Ouvidoria Geral do Estado de Rondônia – A Ouvidoria estadual é um órgão da administração pública que permite o diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e o Estado. <https://rondonia.ro.gov.br/ouvidoria/institucional/faca-a-sua-manifestacao/>
Telefone de contato: 0800 647 7071 e (69) 3216-1015.
- Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde – SESAU-RO. Telefone: (69) 98482-1485. E-mail: ouvidoriasus.ro@gmail.com.
- Ouvidorias das Unidades hospitalares
- Hospital Estadual e Pronto-Socorro João Paulo II. Direção geral: (69) 3216-5404; e-mail: direcaoopsjp@gmail.com. Serviço social: (69) 3216-5423; e-mail: sscpsjp@gmail.com. Regulação: (69) 3216-5425; e-mail: nirhepsjpii@gmail.com.
- Ouvidoria: (69) 3216-2209; e-mail: ouvidoriaodsjp2@gmail.com.
- Hospital de Base Ary Pinheiro - HBAP. Direção geral: (69) 3216-5736; e-mail: dg.hbap@sesau.ro.gov.br. Ouvidoria: (69) 3216-5701; e-mail: ouvidoria.hbap@sesau.ro.gov.br.

- Para ter acesso aos contatos telefônicos das demais instituições de saúde do Estado de Rondônia, acesse o link <https://rondonia.ro.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/CARTA-DE-SERVICOS-DE-SAUDE.pdf>
- Sindicatos e associações de classe; Para acessar sindicatos em Rondônia: <https://www.guialis.com.br/sindicato/rondonia-estado/2>
- Ouvidoria Conselho Regional de Enfermagem Coren-RO: <https://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-ro/formulario/padrao/>
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: o Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela, você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades. Conheça e utilize a plataforma! Fala.BR.
- SITE DO CNJ: o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é uma instituição pública que visa a aperfeiçoar o trabalho do Judiciário brasileiro, principalmente no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa e processual.
- Saiba mais acessando o portal da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/politica-de-prevencao-e-enfrentamento-do-assedio-moral-do-assedio-sexual-e-da-discriminacao/>;
- OUVIDORIA.GOV: a ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal). A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação. Acesso: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/>

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A promoção de um ambiente de trabalho saudável é fundamental para o bem - estar e o desenvolvimento dos trabalhadores da saúde. Um local de trabalho onde a cordialidade, o respeito e a cooperação são cultivados contribui para um clima positivo, no qual os trabalhadores se sentem valorizados e motivados e os pacientes se sentem mais acolhidos e seguros.

É dever das instituições de saúde e dos gestores zelarem pela promoção de um ambiente de trabalho livre de assédio moral e violência verbal. Para isso, é necessário que haja uma política clara de prevenção e combate a esses problemas, com treinamentos e capacitações para conscientizar os trabalhadores sobre a importância do respeito mútuo e da não tolerância a qualquer forma de abuso. Além disso, é fundamental que as vítimas da violência sejam encorajadas a denunciar os casos e que usem o canal de comunicação seguro e confidencial para isso. É importante que as denúncias sejam investigadas de forma imparcial e que haja punições adequadas aos agressores.

Promover um ambiente de trabalho saudável e livre de qualquer tipo de violência não é apenas uma questão de cumprir a legislação trabalhista, mas também de preservar a dignidade e o bem - estar dos funcionários. Um ambiente de trabalho saudável estimula a criatividade, a cooperação e o engajamento dos trabalhadores, contribuindo para o sucesso da organização como um todo. É responsabilidade de todos os envolvidos no ambiente laboral, desde os líderes até os colaboradores, criar uma cultura de respeito e empatia. Somente assim poderemos construir organizações mais humanizadas e produtivas, onde todos possam se desenvolver e ter uma qualidade de vida satisfatória.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha assédio moral, sexual e discriminação: política de prevenção e enfrentamento no âmbito do Poder Judiciário**. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/cartilha-assediomoral-aprovada.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2023.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Violência e assédio no mundo do trabalho: um guia sobre a Convenção n.º 190 e a Recomendação n.º 206**. Genebra: OIT, 2021.

SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO. **Cartilha de combate ao assédio moral: informe-se, proteja-se, conscientize-se! Pílulas de conscientização: Corregedoria explica!**. 1. ed. Brasília, DF: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/noticias/2022/fevereiro/lancamento-de-cartilha-de-prevencao-e-combate-ao-assedio-moral/CARTILHAASSDIOMORALCISSETFinal.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2023.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Cartilha de prevenção ao assédio moral: pare e repare, por um ambiente de trabalho mais positivo**. Brasília, DF: TST, 2016. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/10157/55951/Cartilha+ass%C3%A9dio+moral/573490e3-a2dd-a598-d2a7-6d492e4b2457>. Acesso em: 11 jul. 2023.

