



**DIÁLOGO SOCIAL EUROPEU:  
PROJECTO DE ORIENTAÇÕES MULTISSECTORIAIS PARA O COMBATE DA  
VIOLÊNCIA E ASSÉDIO DE TERCEIROS RELACIONADOS COM O TRABALHO**

**EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS  
30 de Setembro de 2010**

**(I) INTRODUÇÃO**

1. O objectivo das Orientações é o de assegurar que cada local de trabalho possui uma política orientada para os resultados que aborde a questão da violência de terceiros. As Orientações estabelecem as medidas práticas que podem ser tomadas pelos empregadores, trabalhadores e seus representantes/sindicatos, para reduzir, prevenir e mitigar problemas. As medidas reflectem as melhores práticas desenvolvidas nos nossos sectores e podem ser complementadas por medidas mais específicas e/ou adicionais.
2. De acordo com a legislação comunitária e nacional, tanto os empregadores como os trabalhadores têm obrigações no domínio da saúde e segurança. Embora o dever de garantir a saúde e segurança dos trabalhadores em todos os aspectos relacionados com o trabalho recaia sobre o empregador<sup>1</sup>, o empregado tem também a responsabilidade de cuidar, na medida do possível, da sua própria saúde e segurança e da de outras pessoas afectadas pelas suas acções no trabalho, em conformidade com a sua formação e com as instruções dadas pelo seu empregador. Os empregadores também possuem a obrigação de consultar os trabalhadores e/ou os seus representantes e de lhes permitir participar em todas as questões relativas à saúde e segurança no trabalho. Este facto reflecte a consciência de que, na prática, uma abordagem conjunta para a saúde e segurança é a mais bem sucedida.

---

<sup>1</sup>A legislação da UE inclui as seguintes Directivas:

- ✓ Directiva 89/391/CEE, relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho. O Artigo 5º (4) afirma que “As obrigações dos trabalhadores no domínio da segurança e da saúde no local de trabalho não afectam o princípio da responsabilidade da entidade patronal.”
- ✓ Directiva 2000/43/CE, de 29 de Junho de 2000, que aplica o princípio da igualdade de tratamento entre as pessoas, sem distinção de origem racial ou étnica.
- ✓ Directiva 2000/78/CE, de 27 de Novembro de 2000, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na actividade profissional.
- ✓ Directiva 2002/73/CE, de 23 de Setembro de 2002, que altera a Directiva 76/207/CEE do Conselho relativa à concretização do princípio da igualdade de tratamento entre homens e mulheres no que se refere ao acesso ao emprego, à formação e promoção profissionais e às condições de trabalho.

3. Os signatários, parceiros sociais do governo local e regional nos sectores da saúde, comércio, segurança privada e educação<sup>2</sup>, têm uma preocupação crescente com o impacto da violência de terceiros sobre os trabalhadores, porque não só prejudica a saúde e a dignidade do indivíduo, como também possui um impacto económico muito real em termos de absentismo do local de trabalho, moral e rotação de pessoal. A violência de terceiros pode também criar um ambiente inseguro e até assustador para o público e para os utilizadores de serviços, e portanto, tem um amplo impacto social negativo.
4. A violência e o assédio de terceiros relacionados com o trabalho podem tomar muitas formas. Podem:
  - a) Ser físicos, psicológicos, verbais e/ou sexuais
  - b) Ser incidentes isolados ou padrões de comportamento mais sistemáticos, por parte de um indivíduo ou grupo
  - c) Ser originados pelas acções ou comportamento dos clientes, compradores, pacientes, utilizadores de serviços, alunos ou pais, membros do público ou do prestador de serviços
  - d) Variar de casos de desrespeito a ameaças mais sérias e agressão física
  - e) Ser causados por problemas de saúde mental e/ou motivados por razões emocionais, antipatia pessoal, preconceitos com base no género, origem racial/étnica, religião e crenças, deficiência, idade, orientação sexual ou aparência física
  - f) Constituir infracção penal que visa o(a) trabalhador(a) e a sua reputação ou a propriedade do empregador ou cliente, que pode ser organizada ou oportunista, e que requer a intervenção das autoridades públicas
  - g) Afetar profundamente a personalidade, a dignidade e a integridade das vítimas
  - h) Ocorrer no local de trabalho, em espaço público ou em ambiente privado, e são relacionadas com trabalho
  - i) Ocorrer como ciber-bullying / ciber-assédio através de uma vasta gama de tecnologias de informação e comunicação (TIC).
5. A questão da violência de terceiros é suficientemente distinta da questão da violência e assédio (entre colegas) no local de trabalho, e suficientemente significativa em termos do seu impacto na saúde e segurança dos trabalhadores e do seu impacto económico para justificar uma abordagem diferenciada.
6. Embora existam diferenças sectoriais e organizacionais em relação à violência de terceiros enfrentada pelos trabalhadores em diferentes profissões e locais de trabalho, os elementos essenciais de boas práticas e medidas para a combater são comuns a todos os ambientes de trabalho. Estes elementos são: uma abordagem de parceria, definições claras, prevenção através de avaliação de risco, sensibilização, formação, comunicação clara e acompanhamento, e avaliação apropriada.
7. Com o apoio da Comissão Europeia, os parceiros sociais multisectoriais organizaram duas grandes conferências em Bruxelas, em 14 de Março de 2008 e 22 de Outubro de 2009, onde foi apresentada a pesquisa do patronato e dos sindicatos sobre violência de terceiros, juntamente com estudos de caso e conclusões conjuntas. Estas Orientações desenvolvem

---

<sup>2</sup> Ver anexo para informação detalhada

essas iniciativas. Elas complementam o Acordo-Quadro intersectorial sobre Assédio e Violência no Trabalho, de 26 de Abril de 2007.

8. A forma como certos serviços são organizados e prestados reflecte as circunstâncias nacionais, regionais e locais. Onde os parceiros sociais já estejam a implementar as medidas estabelecidas nestas Orientações, a principal acção a tomar será reportar os progressos realizados.
9. Os parceiros sociais multisectoriais reconhecem que os empregadores e os trabalhadores têm obrigações profissionais, éticas e legais para com terceiros, assim como entre si.

## **(II) OBJECTIVO**

1. O objectivo destas Orientações é o de apoiar acção/acções dos empregadores, trabalhadores e seus representantes/ sindicatos para prevenir, reduzir e mitigar a violência de terceiros e as suas consequências.
2. Os parceiros sócias multisectoriais reconhecem que as medidas práticas para a prevenção e gestão de assédio relacionado com o trabalho e/ou violência de terceiros têm ainda de ser desenvolvidas em muitos locais de trabalho. Estas medidas devem:
  - a) Aumentar a consciencialização e a compreensão dos empregadores, trabalhadores, seus representantes e outras autoridades públicas (por ex., agências de saúde e segurança, polícia, etc.) da questão da violência de terceiros.
  - b) Demonstrar o compromisso dos parceiros sociais de trabalharem em conjunto e partilharem experiências e boas práticas, a fim de se ajudarem mutuamente na prevenção e gestão de problemas de assédio e/ou violência instigados por terceiros, de forma a reduzir o impacto na saúde e bem estar dos trabalhadores, no absentismo por doença e na produtividade.
  - c) Proporcionar aos empregadores, trabalhadores e seus representantes a todos os níveis, Orientações que lhes permitam identificar, prevenir, gerir e combater problemas de assédio e violência relacionados com o trabalho, instigados por terceiros.

## **(III) MEDIDAS PARA A IDENTIFICAÇÃO, PREVENÇÃO, REDUÇÃO E MITIGAÇÃO DE ASSÉDIO E VIOLÊNCIA DE TERCEIROS RELACIONADOS COM O TRABALHO**

1. A probabilidade da ocorrência de assédio e/ou violência de terceiros pode ser reduzida através da sensibilização de empregadores, trabalhadores e utilizadores de serviços para a questão, e assegurando que gestores e trabalhadores recebem orientação e formação adequadas.
2. As iniciativas mais bem sucedidas de combate à violência envolvem ambos os parceiros sociais desde o início e envolvem uma aproximação “holística” que cobre todos os aspectos, desde a consciencialização sobre prevenção e formação, a métodos de comunicação, de apoio às vítimas e de avaliação, bem como de melhoria contínua.
3. Os empregadores deverão ter um quadro de políticas claro para a prevenção e gestão de assédio e violência por parte de terceiros, que deve ser integrado nas suas políticas gerais de saúde e segurança. Estas políticas deverão ser desenvolvidas pelos empregadores, consultando os trabalhadores e os seus representantes, de acordo com a legislação

nacional, acordos colectivos e/ou prática. Em particular, as avaliações dos riscos de saúde e segurança dos locais de trabalho e das funções individuais deveriam incluir uma avaliação dos riscos colocados por terceiros orientada para a acção.

4. A natureza multifacetada da violência de terceiros significa que as políticas devem ser adaptadas a cada ambiente de trabalho. Por uma questão de boas-práticas, as políticas devem ser mantidas sob revisão periódica, de forma a terem em conta a experiência e os progressos relacionados ocorridos na legislação, tecnologia, etc. Com o tempo, a pesquisa, a experiência e os avanços tecnológicos deverão proporcionar soluções melhores do que as disponíveis actualmente.
5. Um quadro de políticas adequado para o empregador é sustentado, em particular, pelos seguintes elementos:
  - a) Informação e consulta contínuas aos gestores, trabalhadores e seus representantes/sindicatos em todas as fases
  - b) Uma definição clara de violência de terceiros e assédio, com exemplos das diferentes formas que podem tomar
  - c) Informação apropriada a clientes, compradores, utilizadores de serviços, membros do público, alunos, pais e/ou pacientes, salientando que o assédio e a violência dirigida aos trabalhadores não serão tolerados e que serão tomadas medidas legais adequadas
  - d) Uma política baseada em avaliação de risco que possa ter em conta as diferentes profissões, locais e práticas de trabalho e que permita a identificação de potenciais problemas e a concepção de respostas e práticas adequadas, como por exemplo:
    - ✓ Gerir expectativas através do fornecimento de informação clara quanto à natureza e ao nível de serviço que os clientes/compradores/utilizadores de serviços/alunos e pais devem esperar, e preparar procedimentos que permitam a expressão da insatisfação por parte de terceiros e a investigação de tais reclamações
    - ✓ Integrar ambientes mais seguros na concepção do local de trabalho
    - ✓ Preparar “ferramentas” adequadas de salvaguarda dos trabalhadores, como por exemplo, canais de comunicação, monitorização, medidas de segurança, etc.
    - ✓ Acordos de cooperação com as autoridades públicas relevantes, como a polícia, a justiça, os serviços sociais e os serviços de inspecção
  - e) Formação adequada para os gestores e para os trabalhadores que inclua segurança geral relacionada com as tarefas profissionais e com o ambiente de trabalho, e que possam integrar capacidades mais específicas, como técnicas para evitar e gerir conflitos.
  - f) Um procedimento para monitorizar e investigar alegações de assédio e/ou violência de terceiros, e para informar as vítimas do progresso de quaisquer investigação ou acção relevantes.
  - g) Políticas claras sobre o apoio a conceder aos empregados expostos a assédio e/ou a violência de terceiros que, por exemplo, e dependendo das circunstâncias, pode envolver apoio médico (incluindo psicológico), legal, prático, e/ou financeiro (por exemplo, cobertura de seguro adicional que vá além das obrigações legais).
  - h) Requisitos claros quanto à notificação de incidentes pelos trabalhadores e quanto às medidas tomadas para proteger esses trabalhadores de possíveis represálias, bem como para abordar as questões junto de outras autoridades públicas, como por exemplo, polícia, agências de saúde e segurança, etc., no âmbito das práticas e procedimentos nacionais.

- i) Políticas claras sobre quando é adequado apresentar queixas, denunciar um crime ou partilhar informação sobre autores de violência de terceiros com outros trabalhadores ou autoridades públicas, respeitando integridade pessoal, confidencialidade, obrigações legais e princípios de protecção de dados.
  - j) Um procedimento transparente e eficaz de registo de factos e números para monitorizar e garantir o acompanhamento das políticas aplicadas.
  - k) Medidas para garantir que o quadro de políticas é bem conhecido e compreendido por gestores, trabalhadores e terceiros.
6. A este respeito, os parceiros sociais multi-sectoriais sublinham a importância do trabalho em conjunto com outros parceiros adequados a nível nacional ou local, a fim de identificar e prevenir a violência e o assédio através de abordagens políticas consistentes.

#### **(IV) IMPLEMENTAÇÃO E PRÓXIMOS PASSOS**

A implementação e o acompanhamento das Orientações compreenderão três fases:

##### **Fase 1 – Compromisso e divulgação**

Os parceiros sociais signatários divulgarão as Orientações e tomarão medidas para avaliar e abordar a questão do assédio e violência de terceiros, usando o quadro de políticas identificado na Secção 3 acima.

- ✓ Pedirão conjuntamente à Comissão Europeia para apoiar um projecto de divulgação e promoção das Orientações, inclusive através de workshops a serem organizados antes do fim de 2011.
- ✓ Incentivarão a promoção das Orientações nos Estados-Membros a todos os níveis apropriados, tendo em conta as práticas nacionais, através de acções conjuntas e/ou em separado. Dado o interesse da matéria em apreço, os parceiros sociais transmitirão igualmente este documento a todos os parceiros relevantes a nível Europeu e nacional. Também convidarão os seus membros fora da UE a fazer uso das Orientações.

##### **Fase 2 – Sensibilização**

Os parceiros sociais nacionais publicitarão a questão do assédio e violência de terceiros e partilharão as melhores práticas neste campo dentro dos seus sectores. Isto poderá incluir quaisquer meios adequados ao estado actual de conhecimento e experiência do fenómeno da violência de terceiros no Estado-Membro e/ou no sector e tendo em conta o trabalho já levado a cabo nesta área, incluindo as seguintes possibilidades:

- ✓ Investigação posterior
- ✓ Publicações
- ✓ Conferências reunindo os interessados para partilharem boas práticas e/ou trabalharem no sentido de encontrarem soluções para o problema.

##### **Fase 3 – Monitorização e acompanhamento**

Os parceiros sociais signatários:

Diálogo Social Europeu:  
Orientações multisectoriais para o combate da violência e assédio de terceiros  
relacionados com o trabalho  
EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS

---

- ✓ Entregarão um relatório intercalar em 2012 aos respectivos comités sectoriais de diálogo social e confiarão aos Comitês Europeus de Diálogo Social dos respectivos sectores a preparação de um relatório conjunto.
- ✓ Os parceiros sociais terão em conta estas Orientações na preparação do próximo programa de trabalho do Diálogo Social da UE.
- ✓ Serão organizadas reuniões multisectoriais de acompanhamento quando apropriado e em 2013 terá lugar uma avaliação conjunta final.

U: \09 - LRG\diálogo social sectorial LRG\iniciativa multisectorial sobre violência\orientações