

# Violência Ocupacional no Trabalho em Saúde

Debora Angeli

# Mundo do Trabalho

- ▶ O mundo do trabalho passou por sucessivas e intensas mudanças desde as últimas décadas do século XX, que alteraram profundamente tanto a forma de gerir e organizar o trabalho como também o próprio ambiente laboral.
- ▶ Na área da Saúde : mudanças significativas decorrentes do grande desenvolvimento científico, e tecnológico e da institucionalização da assistência à saúde
- ▶ A forma como o Estado e a Sociedade entendem e organizam a saúde afeta diretamente a valorização do trabalhador em saúde

# TRABALHO

- ▶ PARTE CONSIDERAVEL DA VIDA HUMANA
- ▶ ESPACO SOCIAL PERMEADO PELA VIOLENCIA
- ▶ OMS: “o uso intencional da força, real ou em forma de ameaça, contra outra pessoa ou contra um grupo, em circunstâncias relacionadas com o trabalho que resulte ou possa resultar em lesão, morte, dano psicológico, mau desenvolvimento ou privação” Krug, 2002

# OIT : Direitos Humanos no Mundo do Trabalho

- ▶ A Organização Internacional do Trabalho (OIT) foi criada em junho de 1919, após a primeira guerra mundial, pela Conferência da Paz e veio para promover a justiça social e fazer respeitar os direitos humanos no mundo do trabalho.
- ▶ Argumentos políticos e humanitários, nas circunstâncias e condições desumanas em que os trabalhadores viviam durante a Revolução Industrial

# DIREITOS HUMANOS NO TRABALHO EM SAUDE

- ▶ 4. Orientação e formação técnica e profissional;
- ▶ 5. Condições de trabalho justas e favoráveis que assegurem especialmente:
  - ▶ a. Remuneração adequada;
  - ▶ b. Salário equitativo e remuneração igual por trabalho de igual valor;
  - ▶ c. Existência decente para os trabalhadores e suas famílias;
- ▶ 4. Segurança e à higiene no trabalho;
- ▶ 2. Livre associação, inclusive de constituir sindicatos e de a eles filiar-se para a proteção de seus interesses;
- ▶ 3. Seguridade social
- ▶ 4. Liberdade de locomoção e de residência que inclui o de não ser sujeito a limitações desarrazoáveis em termos de onde devem viver e trabalhar.

▶ Os profissionais de saúde são a face visível e acessível do sistema de saúde, e desta forma são também mais vulneráveis a queixas e agressões relacionadas a demandas dirigidas ao inadequado provimento dos serviços de saúde, quer por escassez ou má distribuição de recursos, quer por uma expectativa crescente sobre a integralidade da assistência almejada.

▶ Albuquerque, 2014

- ▶ Os novos paradigmas do cuidado em saúde, produzem exigências nas relações dos profissionais com os usuários-pacientes, agravadas, muitas vezes, pela necessidade de improvisar, fazer escolhas eticamente difíceis para superar carências e deficiências nos serviços de saúde. Dias, 2015

# Responsabilidade do ESTADO

- ▶ Reflexão sobre a violação de direitos humanos dos **PROFISSIONAIS DE SAUDE** no trabalho e a necessidade de atribuir ao Estado a devida responsabilização por essas garantias de direitos e pelas condições de saúde de sua população



# Câmara e Prefeitura se unem para tentar frear violência em postos de saúde

Publicado: 29, maio 2017 às 13:00

Postado por: Andreza Rossini



- ▶ Os médicos, os enfermeiros, fisioterapeutas, todos têm sido vítimas de assédio moral, sexual e de violência física. Há muito tempo eles não eram ouvidos. Eu visitei todas a UPAs e recebi essas queixas dos funcionários. Temos uma funcionária que sofreu violência sexual, o paciente tocou no corpo dela”

Médicos e funcionários fazem protesto contra violência nas UPAs de Belo Horizonte



**S** NÃO EXISTE SAÚDE  
SEM SEGURANÇA!  
SINDIBEL CHEGA DE VIOLÊNCIA!

**S** SERVIDOR  
NÃO É ESCUDO!  
SINDIBEL SEGURANÇA NAS UNIDADES DE SAÚDE JÁ!



10/08/2017 22h30 -

## **Mulher atira lixo contra médico e ameaça urinar em consultório de UPA**

**Na UPA do Bairro Universitário CAMPO GRANDE**

**Diego Alves**



- ▶ Na delegacia, o médico disse que a paciente foi chamada, porém não estava no saguão do hospital. Minutos depois, percebendo que havia perdido a chamada, ela teria começado a falar em voz alta que tinha o direito de ser atendida.

# Enfermeira violentamente agredida à saída do Hospital

**Episódio foi relatado pelo sindicato dos Enfermeiros que aponta responsabilidades ao Conselho de Administração do hospital pela falta de segurança. Atacante teria a intenção de violar a vítima. 14 de Julho de 2017, 17:23 actualizado a 14 de Julho de 2017, 17:45**



# 12/7/2007 às 18h29 - Atualizado em

Geral

## FOLHA VITÓRIA

### **Dentista é agredido a socos em Vila Velha Redação Folha Vitória**

Redação Folha Vitória

O dentista que trabalha na Unidade de Saúde do bairro Vale Encantado, em Vila Velha, foi agredido por um paciente enquanto trabalhava na manhã desta quinta-feira (12). O profissional, que trabalha há dois meses no local, registrou queixa na polícia e agora está com medo de voltar ao trabalho.

# ESTUDOS INTERNACIONAIS

- ▶ Instituições internacionais, como a Organização Mundial de Saúde (OMS), Conselho Internacional de Enfermagem (CNI), Organização Internacional do trabalho (OIT) e Serviços Públicos Internacionais (PSI), estudam a violência ocupacional em profissionais da saúde.
- ▶ Cujos resultados revelaram, que mais da metade dos profissionais da saúde vivenciaram pelo menos um incidente de violência física ou psicológica no trabalho, no período dos doze meses que antecederam a pesquisa.

# VCPSNLT : VIOLENCIA CONTRA PROFISSIONAIS DE SAUDE NO LOCAL DE TRABALHO

- ▶ Problema prevalente
- ▶ Novo risco ocupacional
- ▶ Demanda mais estudos
- ▶ **Subnotificação**
- ▶ **Naturalização**
- ▶ Profissões com prevalência feminina / sugere influencia das relações de gênero
- ▶ Médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e motoristas de ambulância

# NÃO VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL E NATURALIZAÇÃO DO FENÔMENO

- ▶ Uma política de não valorização do profissional da saúde aliada a uma sociedade em que não há punição para atos de violência acaba por desmotivar a denúncia e a busca por providências.
- ▶ Naturalização do fenômeno : equipes de saúde têm experimentado frequentemente algumas formas de violência física ou psicológica, o fenômeno é considerado pelos profissionais como “uma parte inevitável do trabalho ”



## Naturalização da Violência : *parte do trabalho*

- ▶ Nesse contexto de naturalização da violência temos duas implicações diretas:
- ▶ A primeira é a **desmotivação da equipe de saúde** para trabalhar nesse ambiente, o que **afeta a qualidade da assistência**
- ▶ A segunda é o fato da **violência** passar a ser **tolerada** pela maior parte dos profissionais **impede o enfrentamento** desse problema, ocasionando a falta de registro do evento, contribuindo para uma **menor visibilidade** do mesmo

# CONCEITO DE VIOLÊNCIA RELACIONADA AO TRABALHO

- ▶ Toda ação voluntária de um indivíduo ou grupo contra outro indivíduo ou grupo, que venha a causar danos físicos ou psicológicos, ocorrida no ambiente de trabalho, ou que envolva relações estabelecidas no trabalho ou atividades concernentes ao trabalho. Além de toda forma de **privação e infração de princípios fundamentais e direitos trabalhistas e previdenciários; a negligência em relação às condições de trabalho; e a omissão de cuidados, socorro e solidariedade diante de algum infortúnio, caracterizados pela naturalização da morte e do adoecimento relacionados ao trabalho.**
- ▶ Oliveira; Nunes, 2008

# VIOLÊNCIA : CATEGORIAS

- ▶ A violência física e o assédio moral são as violências de maior visibilidade e mais facilmente reconhecidos
- ▶ O modo como o TRABALHO é organizado e gerenciado pode se configurar uma forma de violência aos trabalhadores.

# Violência estrutural

- ▶ Especial relevância e se manifesta em condições e ambientes de trabalho insalubres e inseguros, bem como no cerceamento de conquistas da sociedade a exemplo de benefícios trabalhistas e previdenciários (envolvendo remuneração, descanso, jornada, oportunidade de qualificação, aposentadoria, licença maternidade, auxílio doença, etc.), sendo frequentemente **desconsiderada** como uma violação de direitos

# VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO: SUBCATEGORIAS

- ▶ Violência nas relações de trabalho - autoridade e autoritarismo nas relações de trabalho, explícitas em agressões físicas, repreensões, constrangimentos e humilhações de superiores hierárquicos aos subordinados, com fins de dominação, exploração e opressão, tratando o ser humano não como sujeito, mas como coisa
- ▶ Violência físicas e psicológicas. As violências físicas são facilmente reconhecidas
- ▶

# 1) VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Comportamentos repetidos, inoportunos e não recíprocos, que têm um efeito devastador na vítima

- ▶ **A. Ameaça** - promessa ou insinuação do uso ilegal de força, visando coagir, inibir ou constranger uma pessoa ou grupo e provocando medo de dano psicológico, sexual, físico, ou outra consequência negativa para a vítima.
- ▶ **B. Assédio** - conduta indesejada (verbal, visual ou física), que afeta a dignidade da pessoa, tendo como fundamento a idade, alguma deficiência, o sexo, a orientação sexual, a raça, a orientação religiosa, política, sindical, etc..
- ▶ **C. Bulling e Mobbing** - tipo de assédio psicológico, que consiste em comportamentos persecutórios, ofensivos, com característica vingativa, cruel ou maliciosa, que visa humilhar ou desestabilizar um indivíduo ou grupo, isolando-o de contatos sociais e disseminando informações falsas sobre ele. É realizado por alguém (bulling) ou por um grupo (mobbing) hierarquicamente superior.

# SUBCATEGORIAS DE VIOLENCIA NO TRABALHO

- ▶ **2. Violência na organização do trabalho** - quando o modo como é organizado o trabalho (divisão do trabalho; controle de ritmo e produtividade; modo operatório; contrato e jornada de trabalho; rotatividade da força de trabalho; sistema de gestão de segurança e saúde) coloca os trabalhadores em situações de risco à saúde.
- ▶ **3. Violência nas condições de trabalho** - quando as condições de trabalho são insalubres e inseguras, expondo o trabalhador a riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos ou de acidentes.

# SUBCATEGORIAS DE VIOLÊNCIA NO TRABALHO

- ▶ **4. Violência de resistência** - ações dos trabalhadores em resposta às violências relacionadas ao trabalho, tanto com a finalidade de amenizar os esforços no trabalho e torná-lo factível, como para manifestar a resistência política ao poder e controle gerenciais.
- ▶ **5. Violência de delinquência** - atos socialmente identificados como criminosos, realizados por pessoas externas ao trabalho, internas ou que tenham alguma relação com o trabalho.
- ▶ **6. Violência simbólica** - quando os trabalhadores são tratados como "cidadãos de segunda categoria", seja pela cor da pele, pela baixa escolaridade, pela ausência de qualificação profissional, por serem trabalhadores informais, ou por um estigma associado a determinada categoria profissional.



# SINGULARIDADES DA VIOLÊNCIA NO SETOR SAÚDE

- ▶ Muitos trabalhadores da saúde exercem suas atividades à noite, sozinhos ou de forma isolada, estando sujeitos a um risco maior de violência
- ▶ O trabalhador mantém uma relação direta com o seu objeto de trabalho que são as necessidades de saúde do indivíduo doente ou exposto a risco de adoecer, e sendo este indivíduo um ser humano permeado de subjetividade poderá interferir no trabalho que é realizado
- ▶ (Mendes-Gonçalves, 1992; Deslandes, 2002)

# Fatores que AUMENTAM o risco de violência

- ▶ unidades pequenas e isoladas
- ▶ desprovidas de pessoal e sob a pressão de reformas
- ▶ dotadas de pessoal escasso
- ▶ situadas em zonas urbanas, muito povoadas e de grande criminalidade
- ▶ trabalham com recursos insuficientes, inclusive com equipamentos inadequados
- ▶ funcionam em uma cultura de tolerância ou de aceitação de violência
- ▶ trabalham com uma direção baseada na intimidação
- ▶ possuem deficiências na comunicação e nas relações interpessoais

## 2006-2016 OMS : Decênio de valorização do trabalho e dos trabalhadores de saúde

- ▶ Demonstrando sua relevância e atualidade do tema violência ocupacional dos trabalhadores da saúde. Brotto; Dalbello- Araújo, 2012.
- ▶ Estudo de base populacional realizado na Finlândia revelou que os enfermeiros de saúde mental e os médicos são profissões mais violentadas no trabalho, após guardas de prisão e policiais. Causa de preocupação, uma vez que os trabalhadores de saúde não estão preparados para lidar com a violência, que muitas vezes, vêm dos pacientes. Salminen, 1997

# IMPACTO NOS TRABALHADORES : ESPIRAL

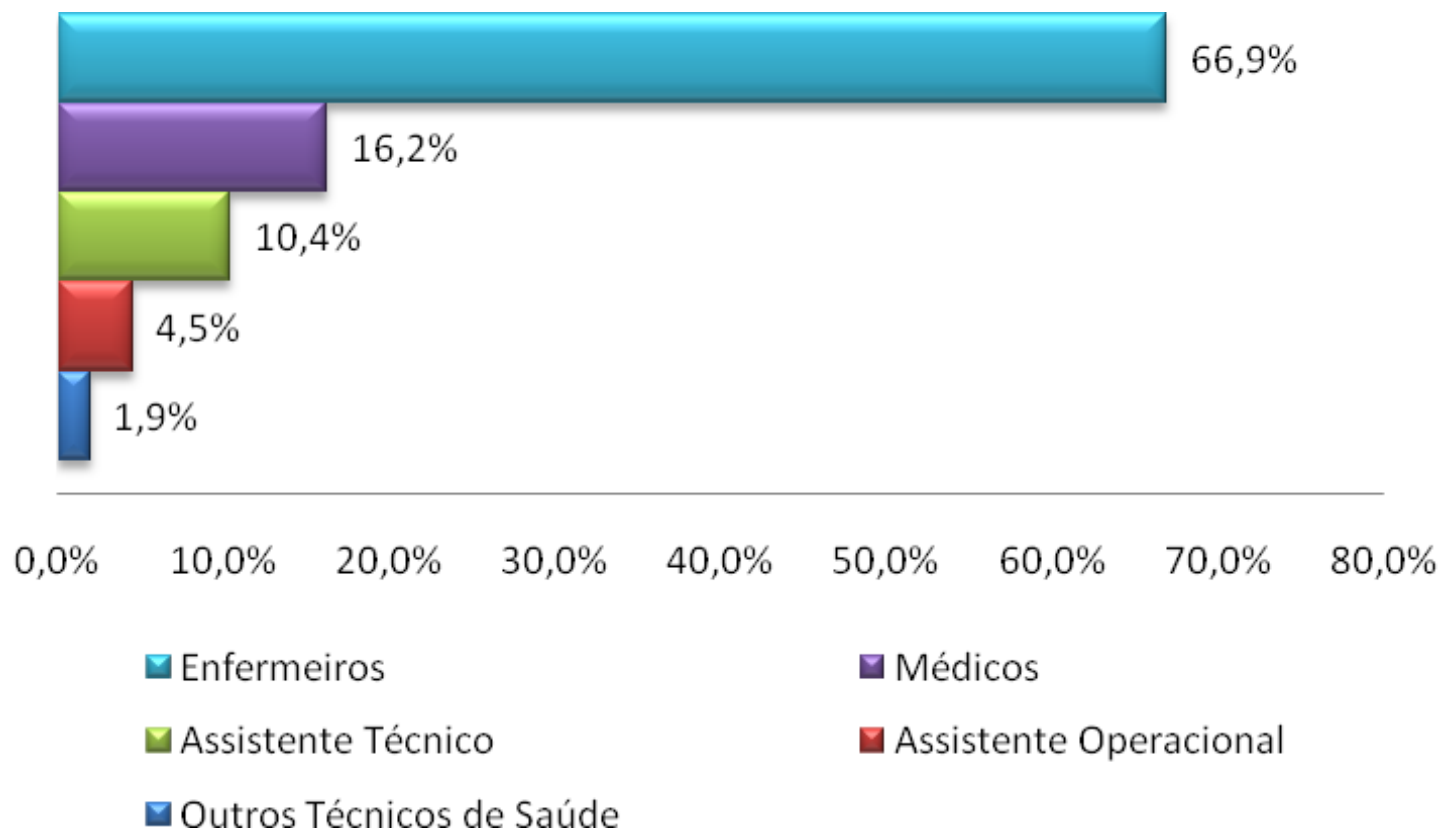
- ▶ Níveis anormalmente altos de ausências por doença, alta rotatividade de pessoal e históricos prévios de incidentes violentos.
- ▶ Os processos de gestão do trabalho devem considerar o impacto do trabalho na saúde e em especial, na saúde mental, dos que estão na linha de frente da operacionalização e mais expostos a conflitos e agressões.

# OBSERVATORIO NACIONAL CONTRA VIOLENCIA

- ▶ Em Portugal, o Observatório Nacional da Violência Contra os Profissionais de Saúde no Local de Trabalho foi criado com a finalidade de promover a colaboração das instituições de saúde e das várias associações do Setor da Saúde
- ▶ Incluíram a a violência contra médicos e enfermeiros nos crimes de prevenção e investigação prioritária na lei de política criminal para o biénio 2007-2009
- ▶ Objetivos iniciais: disponibilizar um sistema de notificação on-line dos episódios de violência contra Profissionais de Saúde no Local de Trabalho, a nível nacional; disponibilizar documentos de referência e instrumentos úteis na abordagem da violência contra profissionais de saúde (como questionários, exemplos de normas internas, check-lists, etc.) e partilhar experiências organizativas na abordagem da violência contra profissionais de saúde

# Observatório Nacional Portugal 2011

## Categorias atingidas



# Observatório Nacional Portugal 2011

## Grau de satisfação com as medidas adotadas



NS/NR 5%

Insatisfeito 14%

Muito insatisfeito 31%

Muito satisfeito 1%

Nem satisfeito nem insatisfeito 32%

Satisfeito 18%

## Pesquisa SIMESP 2002 Segurança dos Médicos: violência e suas consequências em estabelecimentos de Saúde de São Paulo

- ▶ 41% dos médicos já sofreram algum tipo de violência no ambiente de trabalho, seja física ou verbal.
- ▶ Dos relatos, 48,36% estão relacionados a ameaças, seguido por assaltos (26,18%) e agressão física (14,91%).
- ▶ Os hospitais públicos lideram o ranking das agressões (77,1%). A maior incidência acontece nas unidades de prontos-socorros (61,19%).
- ▶ 47,81% dos médicos atribuiu a violência principalmente à desigualdade social e às precárias condições de atendimento ao público devido às péssimas condições de trabalho como principal motivo da violência. E a falta de segurança resulta na dificuldade de contratação de médicos em locais distantes e periféricos (Portal Aprendiz, 2006).



# Pesquisa SIMESP 2002 Segurança dos Médicos: violência e suas consequências em estabelecimentos de Saúde de São Paulo

Muitos profissionais (23,9%) se afastam de determinados  
locais de trabalho

Violência deixou seqüelas em 39,03%:

25,8% mental e psicológica

2,93% de natureza física

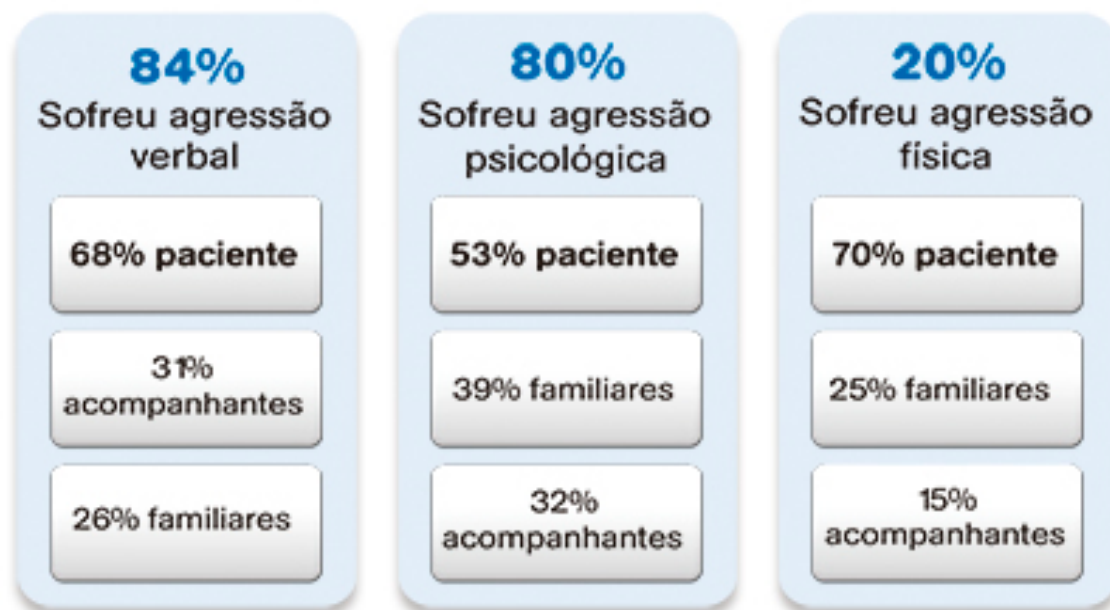
10,25% de ambas as naturezas

# PESQUISA CREMESP/COREN SP

## Datafolha 2015

**64% dos médicos já vivenciaram ou conhecem colega que sofreu violência**

**Tipos de agressão que sofreu:**



# PESQUISA CREMESP/COREN SP

## Datafolha 2015

- ▶ ENFERMEIROS sofrem com as consequências das más condições de assistência à saúde, demora no atendimento e omissão das autoridades governamentais.
- ▶ O estudo *online* teve um retorno de 4.293 profissionais
- ▶ 53% dos episódios relatados, o agressor foi o paciente
- ▶ **87,51% não registram queixa à polícia ou denunciam a qualquer instância**
- ▶ 12,49% que levam o caso adiante, somente 4,68% obtêm sucesso na resposta
- ▶ **87,68% dos enfermeiros não acreditam no empenho das autoridades em resolver a questão.**

# PESQUISA CREMESP/COREN SP

## Datafolha 2015

- ▶ 87,51% não registram queixa à polícia ou denunciam a qualquer instância
- ▶ Falta de perspectiva de solução
- ▶ Desperdício de tempo na burocracia da denuncia
- ▶ Exposição na mídia
- ▶ Desconhecimento

# PESQUISA CREMESP/COREN SP

## Datafolha 2015

- ▶ Principais causas das agressões :
- ▶ 39% por insatisfação dos pacientes com a Saúde Pública e descontam nos profissionais
- ▶ 29% demora no atendimento no hospital, com muita demora e equipe insuficiente
- ▶ 11% a falta de estrutura, com hospitais superlotados e sem suporte para atendimento
- ▶ 5% por paciente que consideraram o atendimento inadequado

# VIOLENCIA NO TRABALHO : EXPERIENCIA DE SERVIDORES ESTADUAIS DA SAUDE NA BAHIA 2014

- ▶ 679 SERVIDORES : 81% MULHERES / 19 anos de serviço / 43% emergência
- ▶ 25,9% sofrido pelo menos um tipo de violência
- ▶ 19,4% Agressão verbal mais prevalente
- ▶ 23,9% Médicos e 28,1% Técnicos de Enfermagem
- ▶ 68% Agressores eram pacientes ou acompanhantes
- ▶ 28,7% Testemunharam algum evento
- ▶ Mais atingidos : mulheres mais jovens e com menor tempo de serviço

# VIOLENCIA : POLITICAS DE ATENCAO A SAUDE DOS TRABALHADORES

- ▶ Cobrar a responsabilidade dos gestores públicos e privados
- ▶ Desenvolver ações que protejam os trabalhadores, tanto individual quanto coletivamente
- ▶ Programas de conscientização, prevenção e apoio, enfrentar a subnotificação
- ▶ Contexto complexo: não bastam medidas repressivas
- ▶ Novos estudos trazer visibilidade para a questão e fornecer subsídios para uma formulação de políticas efetivas de atenção a saúde dos trabalhadores

# Política Nacional de Saúde do Trabalhador

- ▶ RECONHECIMENTO DOS DIREITOS HUMANOS DO TRABALHADOR EM SAUDE
- ▶ PORTARIA N° 1.823, DE 23 DE AGOSTO DE 2012
- ▶ Institui a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora.



# A Declaração Política de Recife sobre Recursos Humanos para a Saúde 2013

**3rd Global Forum on Human Resources for Health  
The Recife Political Declaration on Human Resources for Health: renewed commitments towards universal health coverage**



# DESAFIO

- ▶ “O problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los”

Norberto Bobbio

▶ OBRIGADA!