

VIOLÊNCIA VERBAL NOS SERVIÇOS DE SAÚDE BRASILEIROS: UM ESTUDO DE MÉTODOS MISTOS

LETÍCIA DE LIMA TRINDADE¹, MAIARA SCHOENINGER², GRASIELE FATIMA BUSNELLO³, KACIANE BOFF BAUERMANN⁴, ELISABETE BORGES⁵, MARINA HEINZ⁶

¹Universidade do Estado de Santa Catarina, letrindade@hotmail.com

²Universidade Comunitária da região de Chapecó maia_schoeninger@hotmail.com

³Universidade do Estado de Santa Catarina grasibusnello@gmail.com

⁴Secretaria Estadual de Saúde de Santa Catarina kacianebb@hotmail.com

⁵Escola Superior de Enfermagem do Porto/CINTESIS elisabete@esenf.pt

⁶Universidade do Estado de Santa Catarina marinakleinheinz@gmail.com

Introdução

A violência nos serviços de saúde é considerada um fenômeno complexo e crescente em todo o mundo (Liu et al., 2019). Nestes locais, a agressão verbal é a mais prevalente, banalizada e naturalizada, demonstrando vulnerabilidades na cultura organizacional em reconhecer e manejar o evento (Trindade et al., 2019). A agressão não deixa marcas físicas, mas causa impactos que refletem diretamente no indivíduo, nos colegas de trabalho, no cuidado prestado ao usuário, na organização e na sociedade (Sullivan & Germain, 2020).

Objetivos

Analisar a ocorrência da agressão verbal contra trabalhadores de saúde e os fatores associados ao fenômeno.

Metodologia

Estudo de método misto, explanatório sequencial, desenvolvido, de 2016 a 2019, com 647 trabalhadores de serviços de saúde de 23 municípios do Sul do Brasil. Utilizou-se *Survey Questionnaire Workplace Violence in the Health Sector* e entrevistas semiestruturadas. Realizou-se análise estatística inferencial por meio do *Statistical Package for the Social Sciences* e análise temática, respectivamente. Considerou-se como estatisticamente significantes as relações de $p < 0,05$. A pesquisa respeitou todos os aspectos éticos recomendados e foi aprovado em Comitê de Ética.

Resultados e Discussão

Dentre os participantes, 47,4% (n=307) relataram ter sofrido ao menos um episódio de agressão verbal no último ano. Esse evento foi significativamente associado à função do trabalhador, destacando a categoria da enfermagem como a mais afetada. Além disso, fatores como: contato físico com paciente, ausência de reconhecimento no trabalho, e preocupação com a violência laboral, foram diretamente relacionados ao fenômeno. As falas apontam para impactos na saúde dos trabalhadores e evidenciam que após a ocorrência dos episódios, o apoio da gestão é inexpressivo na maioria dos casos, demonstrando fragilidades nas condutas e colaborando para permanência do processo cíclico da violência (Liu et al., 2019).

Conclusões

Os achados confirmam que a agressão verbal é uma violência típica dos serviços públicos de saúde brasileiros. Mulheres e membros da equipe de enfermagem, são os mais afetados. Evidencia-se ainda, a dificuldade institucional de intervir e manejar o problema. Assim, sugere-se o desenvolvimento de procedimentos formais de notificação, ou a qualificação das ferramentas já existentes, promovendo ainda, uma política de valorização dos episódios, desnaturalização da agressão verbal e fomento de uma cultura de paz nesse contexto laboral.

Palavras-Chave: Violência no Trabalho; Agressão; Atenção Primária à Saúde; Atenção Terciária à Saúde; Trabalhadores da Saúde

Keyword: Violence at Work; Aggression; Primary Health Care; Tertiary Health Care; Health Workers

Financiamento: Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (FAPESC – Brasil).

Referências Bibliográficas

- Liu, D., Gan, Y., Jiang, H., Dwyer, Lu, K., Yan, s., Sampson, O., Xu, H., Wang, C., Zhu, Y., Chang, Y., Yang, Y., Yang, T., Chen, Y., Song, F., & Lu, Z. (2019). Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis. *Occupe Environ Med.* 76(12), 927-937. <https://doi.org/10.1136/oemed-2019-105849>
- Trindade, L. L., Ribeiro, S. T., Zanatta, E. A., Vendruscolo, C., & Dal Pai, D. (2019). Agressão verbal no trabalho da enfermagem na área hospitalar. *Rev. Eletr. Enferm.* 21(54333). <https://doi.org/10.5216/ree.v21.54333>
- Sullivan, S., & Germain, M.L. (2020). Psychosocial risks of healthcare professionals and occupational suicide. *Industrial and Commercial Training.* 52(1):1-14. <https://doi-org.ez224.periodicos.capes.gov.br/10.1108/ICT-08-2019-0081>.