



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

GABINETE DA MINISTRA DA SAÚDE

Exma. Senhora
Dra. Catarina Gamboa
Chefe do Gabinete do Secretário de Estado dos
Assuntos Parlamentares
Palácio de São Bento (A.R.)
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
Ofício n.º. 1702	14.05.2020	N.º: ENT.: 6649/2020 PROC. 11/20 040.05.03/20	18.05.2020

Assunto: Pergunta n.º 2196/XIV/1ª de 14 de maio de 2020 do Bloco de Esquerda - Planos e medidas existentes na unidade de saúde para prevenir e combater a violência sobre profissionais - Hospital Santa Maria Maior, EPE - Barcelos

Relativamente ao assunto acima mencionado, auscultado o Hospital Santa Maria Maior, EPE (HSMM, EPE), encarrega-me a Senhora Ministra da Saúde, de informar o seguinte: Existe no Hospital Santa Maria Maior EPE um plano de segurança com registo ACSA S05 02 0501; E1 RG (Programa de Acreditação), que se anexa.

As medidas relativas a situações de violência sobre profissionais e que são ainda aplicáveis às situações de violência entre profissionais, constam do Regulamento anteriormente citado, no ponto 5.

A saúde ocupacional é notificada sempre que existam ocorrências contra profissionais e entre profissionais, fazendo-se o levantamento e registo da ocorrência na plataforma NOTIFIca “Violência Contra Profissionais no local de trabalho”. Sem prejuízo do referido, está a ser identificada uma matriz de identificação de riscos de violência em contexto laboral.

Nesta entidade não se verificaram riscos significativos de violência, que determinassem medidas de mitigação ou de prevenção além das já existentes, as quais se têm revelaram suficientes e bastantes, nomeadamente a existência de serviço de segurança, com no de emergência associado devidamente assinalado, bem como de apoio jurídico subsequente.

O segurança, acionando a sua extensão desloca-se ao local e contacta, se necessário, de imediato a PSP, tendo-se verificado já que devido à proximidade geográfica com o hospital - aproximadamente 250 metros -, têm respondido em tempo oportuno.

O gabinete jurídico regista em base de dados de processos, as matérias relativas à violência sobre profissionais determinaram a existência de procedimentos internos ou processos externos.

O gabinete Jurídico é dotado de um profissional (advogado com cédula em vigor) que presta aconselhamento jurídico, acionando, inclusivamente, em nome da entidade, o eventual agressor. No que diz respeito aos cuidados de saúde, estes são prestados pelo serviço de

Gabinete da Ministra da Saúde

Av. João Crisóstomo, 9 - 6º, 1049-062 Lisboa, PORTUGAL

TEL + 351 21 330 50 00 FAX + 351 21 330 51 61 EMAIL gabinete.ms@ms.gov.pt www.portugal.gov.pt



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA SAÚDE

urgência, que encaminha, se aplicável, para especialidades médicas, designadamente saúde ocupacional e psicologia.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete

(Eva Falcão)

Violência em Contexto Laboral

1. Referência ACSA

S 05 02.05_01

2. Objetivo

- Definir o modo de atuação em caso de violência em contexto laboral.
- Capacitar o profissional para a gestão de conflitos em contexto laboral.
- Prevenir as situações de violência potenciadoras, exponenciadoras ou geradoras de violência em contexto laboral.

3. Destinatários

- Colaboradores do HSMM independentemente do título constitutivo do vínculo com a entidade;
- Agentes de Segurança e entidades equiparadas.

4. Definições

ACIDENTE DE TRABALHO - é aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte (art.8º da lei 98/2009).

ACONTECIMENTO PERIGOSO - é todo o evento que possa constituir risco de acidente ou doença para os trabalhadores, no decurso do trabalho, ou para a população em geral.

AGRESSOR - qualquer pessoa que comete um ato de violência ou potencia o mesmo.

AMEAÇA / AGRESSÃO VERBAL - comportamento que humilha, degrada ou indica uma falta de respeito pela dignidade e valor de uma pessoa. É a comunicação por palavras, tom ou postura que rebaixa, paternaliza, ameaça, acusa ou desrespeita o outro.

ASSÉDIO - comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador (art.29º da lei 7/2009).

ASSÉDIO MORAL - o assédio moral é um conjunto de comportamentos indesejados e abusivos, praticados de forma persistente e reiterada, podendo consistir em ataques verbais de conteúdo ofensivo ou humilhante ou em então em atos subtis, que podem intimidar e afetar a dignidade, a integridade psicológica ou até física de uma pessoa. Estes atos têm como objetivo baixar a autoestima da pessoa e colocá-la em situações de impotência, pondo em causa a sua ligação ao local de trabalho.

ASSÉDIO SEXUAL - é qualquer comportamento de natureza sexual indesejado, não recíproco e mal recebido que é ofensivo para a pessoa envolvida e que faz com que se sinta ameaçada, humilhada ou embaraçada.

Violência em Contexto Laboral

BULLYING 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 um indivíduo (*bullying*) ou por um grupo (*mobbing*), hierarquicamente superior ou pelos seus pares, também designado por assédio laboral.

CALÚNIA - quando a ofensa é praticada através de meios ou circunstâncias que facilitem a sua divulgação, ou tratando-se da imputação de factos, se averiguar que o agente (agressor) conhecia a falsidade da imputação está na presença de um crime de publicidade e calúnia (art.183º Código Penal).

DIFAMAÇÃO - imputar a outra pessoa, mesmo sob a forma de suspeita, um facto, ou formular sobre ela um juízo, ofensivos da sua honra ou consideração, ou reproduzir uma tal imputação ou juízo. (art.180º Código Penal).

DISCRIMINAÇÃO - qualquer conduta disruptiva de igualdade entre cidadãos, potencialmente ou concretamente ameaçadora baseada na raça, cor, linguagem, nacionalidade, religião, associação com uma minoria, nascimento ou outra característica que não é recíproca nem desejada e que afeta a dignidade da pessoa.

INJÚRIA - imputar factos, mesmo sob a forma de suspeita a terceiro ou dirigindo palavras ofensivos da sua honra ou consideração (art.181º Código Penal).

NOTIFICA – Sistema Nacional de Notificação de Incidentes, acessível através do site da Direção Geral de Saúde (www.dgs.pt).

PRESSÃO MORAL - comportamento ofensivo, repetido e prolongado no tempo, com tentativas vingativas, cruéis ou maliciosas, de humilhar ou enfraquecer uma pessoa ou grupo de pessoas.

PROFISSIONAL DOS CUIDADOS DE SAÚDE - indivíduo envolvido diretamente na prestação de cuidados de saúde.

VIOLÊNCIA CONTRA A PROPRIEDADE PESSOAL - danos causados aos pertences da pessoa (ex.: danos à viatura própria; roubo de objetos, etc.).

VIOLÊNCIA FÍSICA - uso de força física contra outra pessoa ou grupo que resulta em dano físico, sexual ou psicológico. Inclui bater, pontapear, esbofetear, esfaquear, alvejar, empurrar, morder, beliscar, contaminar com produtos orgânicos (ex. saliva, sangue), entre outros. A violência física constitui ofensa corporal nos termos da legislação penal aplicável (art.143º Código Penal), e entende-se como um ato perpetrado que atente contra a integridade física da pessoa.

VIOLÊNCIA EM CONTEXTO LABORAL - refere-se a incidentes em que os profissionais se encontram intimidados, ameaçados ou agredidos, seja por pessoas de dentro ou fora do seu local de trabalho.

VÍTIMA - qualquer pessoa que é objeto de um ato de violência.

Violência em Contexto Laboral

ACONTECIMENTO PERIGOSO ou de perigo potencial: será todo aquele comportamento ou conduta que evidencia inequivocamente a intenção ou potenciação exponencial de um ato de violência.

5. Procedimento

A violência em contexto laboral, quer seja física ou psicológica, transformou-se num problema mundial que atravessa fronteiras, contextos de laboração e grupos profissionais, representando uma ameaça grave contra a eficiência e o êxito das próprias Organizações. A violência causa perturbações imediatas e, às vezes, de longo prazo nas relações entre as pessoas e o ambiente laboral. Afeta a dignidade dos profissionais e constitui uma fonte importante de desigualdade, discriminação, estigmatização e conflito no trabalho tornando-se, cada vez mais, num problema de direitos humanos (DGS, 2016).

O sistema de saúde é cada vez mais complexo e os doentes tornaram-se mais exigentes na relação profissional de saúde-doente. Questões como tempos de espera considerados excessivos, carências de infraestruturas, insatisfação quanto aos cuidados de saúde, escassez do tempo de consulta ou falhas da comunicação podem constituir motivo de desagrado por parte de quem acorre aos serviços e deixar o profissional de saúde mais exposto, enquanto face visível da organização de saúde sendo, por isso, o alvo de queixas e, inclusive, de agressões.

Neste sentido, é imperativo que os profissionais de saúde estejam preparados para lidar com as situações de violência, de modo a evitar o aumento da mesma e a ocorrência de incidentes graves.

O profissional, em caso de situações de violência física ou verbal, deve proceder da seguinte forma:

I. Perante alguém irritado, agitado ou agressivo, recomenda-se:

- 1) Manter a calma;
- 2) Ouvir atentamente;
- 3) Manter o contacto ocular (sem intimidar);
- 4) Manter distância de segurança;
- 5) Ser cortês;
- 6) Manter, durante o diálogo, as palmas das mãos viradas para cima como forma de efeito positivo/ abertura e tranquilidade;
- 7) Fazer sinal a um outro profissional de que necessita de ajuda;
- 8) Utilizar técnicas verbais de inversão da escalada da agressividade, se possível e adequado.

II. Perante alguém que ameaça com uma arma recomenda-se:

- 1) Manter a calma;
- 2) Manter o contacto ocular, com o individuo e com o objeto;
- 3) Pedir ajuda o mais discretamente possível;
- 4) Tentar ganhar tempo;
- 5) Continuar a falar – mas seguir as instruções dadas pela pessoa que tem a arma;

Violência em Contexto Laboral

- 6) Não correr o risco de causar danos físicos a si próprio(a) ou a outras pessoas;
- 7) Nunca tentar agarrar a arma ou desarmar o agressor;
- 8) Estar atento(a) a uma oportunidade para se retirar para uma área segura.

III. Em caso de ameaça pelo telefone recomenda-se:

- 1) Manter a calma;
- 2) Continuar a falar;
- 3) Não desligar o telefone;
- 4) Ser cortês;
- 5) Pedir ao interlocutor para repetir a mensagem e anotar;
- 6) Anotar, se possível, o sexo do autor da chamada, volume e timbre de voz, pronúncia, ruídos de fundo ou qualquer outra particularidade;
- 7) Tentar saber o nome da pessoa, a sua localização exata e o número de telefone pelo qual está a ligar, se possível;
- 8) Assim que concluir a chamada, informar o vigilante de segurança (SU - portaria) pelo número **6054**;
- 9) O Vigilante de Segurança deve comunicar à Polícia de Segurança Pública (PSP).

IV. Perante uma situação de assédio:

- 1) Deve dirigir-se à administração do HSMM e comunicar o sucedido. Pode, ainda, recorrer à via legal civil.
- 2) Outra opção é recorrer a entidades de prevenção e combate de assédio no trabalho como a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e a centrais sindicais.
- 3) Para provar o assédio ou *mobbing* no trabalho é necessário manter um registo pormenorizado de todas as situações de assédio ocorridas, reunindo dados como datas, horas, locais, agressores, testemunhas, conteúdos das ofensas e outros dados a elas relativas. Deve procurar a ajuda dos colegas que tenham vivido situações semelhantes ou que tenham presenciado o assédio para a sua posição ganhar relevância.

V. As técnicas de inversão de escalada da violência são as seguintes:

1. Controlo de si mesmo

- a. Tentar parecer calmo(a), controlado(a) e seguro(a) de si. O seu nervosismo pode fazer com que o agressor se sinta ansioso e inseguro, sentimentos que podem favorecer a escalada da agressividade;
- b. Usar um tom de voz moderado, tendencialmente baixo e uniforme. Ir diminuindo o tom de voz para que o individuo tenha que prestar atenção à sua mensagem, diminuindo o alarido e desviando a raiva para que consiga ouvir a sua mensagem;
- c. Não se sentir na obrigação de se defender. Mesmo que os comentários ou insultos lhe sejam dirigidos, eles podem não ser sobre si. Não esquecer que o eventual "agressor" pode não o conhecer pessoalmente e que os

Violência em Contexto Laboral

comentários podem ser dirigidos apenas a “alguém” que, naquele momento e naquele local, desempenha uma determinada função. Não tentar defender-se, a si ou a qualquer outro colega, de insultos, insinuações, ou conceções erradas sobre a sua função/papel na Instituição;

- d. Responder seletivamente às questões que lhe são colocadas;
- e. Não argumentar, nem tentar convencer;
- f. Ser correto no trato, mesmo quando tiver de ser firme ou chamar ajuda. O indivíduo agitado é muito “sensível” e facilmente se sente humilhado ou desrespeitado. O agressor deve ser tratado naturalmente, com dignidade e respeito;
- g. Estar consciente de todos os recursos disponíveis de que se pode socorrer;
- h. Remover, se possível, do meio envolvente próximo quaisquer objetos ou utensílios que possam ser utilizados como “arma” de agressão, (incluindo lápis e esferográficas, agraphadores e dispositivos médicos), pois podem ser utilizados como arma de defesa.

2. Postura física

- a. Nunca apontar nem abanar o dedo, em tom imperativo, ameaçador ou acusatório, em direção ao agressor;
- b. Não tocar fisicamente no agressor, mesmo que com intenção amigável, pois esse gesto pode ser facilmente interpretado como hostil ou ameaçador;
- c. Manter as mãos fora dos bolsos, livres e, se necessário, preparadas para se defender;
- d. Evitar ser “herói”, não utilizar técnicas verbais de inversão da escalada quando o(a) agressor tem uma arma. Neste caso, simplesmente cooperar.

VI. Contacto de Emergência em Contexto Violência laboral

Devem os profissionais de saúde ou qualquer colaborador do HSMM que presencie uma situação que se enquadre no presente procedimento contactar o Segurança, na extensão 6054.

VII. Registo de Ocorrência de Violência em Contexto Laboral

A ocorrência de violência em contexto laboral no Hospital Santa Maria Maior, EPE só terá impacto quando houver evidência da sua existência, pelo que a vítima deve:

Violência em Contexto Laboral

- 1) Recorrer ao Serviço de Urgência para declarar a ocorrência, caso haja dano físico;
- 2) Dirigir-se ao Serviço de Recursos Humanos para reportar a situação e solicitar a sua resolução;
- 3) Registar a ocorrência na plataforma **NOTIFICA** "Violência contra profissionais no local de trabalho";
- 4) Enviar a descrição detalhada da situação por correio eletrónico para o endereço saudeocupacional@hbarcelos.min-saude.pt.

6. Indicadores

Nº de notificações de violência em contexto laboral por tipo de violência.

7. Referências

- Lei n.º 98/2009, Diário da República n.º 172/2009, Série I de 2009-09-04, Pág.:5894 – 5920.
- Circular Informativa nº 15/DSPCS de 07/04/2006.
- DL n.º 48/95, de 15 de Março CÓDIGO PENAL DE 1982 VERSÃO CONSOLIDADA POSTERIOR A 1995 (versão atualizada) - 47ª versão - a mais recente (Lei n.º 44/2018, de 09/08)
- VIOLÊNCIA INTERPESSOAL ABORDAGEM, DIAGNÓSTICO E INTERVENÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE – DIREÇÃO GERAL DA SAÚDE - 2ª EDIÇÃO | 2016
- Violência no Trabalho - Guia para a Integração a Nível Local da Perspetiva de Género Editor CES – Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra
- Despacho 1/2020 do Gabinete do Senhor Secretário de Estado da Saúde datado de 30 de janeiro de 2020

8. Anexos

Não aplicável.

9. Alterações em relação à última revisão

Colocação de contacto de emergência (segundo a filosofia do plano de catástrofe para manutenção de coerência de contacto; e inclusão de situações exponencialmente potenciadoras de violência contra profissionais ou utentes como medida ao abrigo deste plano em sede de prevenção)

10. Edições / Revisões

Edição	Revisão	Elaborado / Revisto	Aprovado	Data	Homologado	Data
1	0	Dra. Ana Ogando Enfª Joana Maranhão Enfª Sofia Santos	CQSD – Joaquim Passos	27.03.2019	CA – Joaquim Barbosa	18.04.2019
1	1	Dra. Ana santos	ED – Joaquim Passos	19.03.2020	CA – Joaquim Barbosa	19.03.2020
Próxima Revisão		31.01.2022				