

O QUE É?

São cada vez mais conhecidos os casos de violência em instituições, por exemplo, serviços de Saúde, estabelecimentos de Ensino, equipamentos sociais, etc. É crescente a atenção que lhe dedicam académicos e profissionais, bem como as próprias instituições, que adotam medidas de prevenção e combate deste problema.

Geralmente, entende-se por violência institucional qualquer tipo de violência exercida no contexto de uma instituição, pública ou privada, com ou sem fins lucrativos; praticada contra pessoas de ambos os sexos e de qualquer idade.

ALGUMAS FORMAS DE VIOLÊNCIA INSTITUCIONAL, E SEUS EFEITOS

Têm sido identificadas as seguintes formas de violência institucional:

Assédio moral, ou Mobbing. Trata-se de um conjunto de condutas que consubstanciam violência psicológica contra um trabalhador, por um superior hierárquico ou por um colega¹. O agressor age sobre a vítima, nomeadamente através das seguintes práticas²:

- Uso de formas de comunicação agressiva, designadamente gritando;
 - Injúria, com alusões e palavras ordinárias, em privado ou em público;
 - Depreciação e humilhação;
 - Fomento da sua ostracização por parte dos colegas;
 - Manipulação da sua atividade profissional, mediante a sonegação de projetos e da imposição de prazos impossíveis de cumprir ou sem justificação;
 - Esvaziamento do conteúdo funcional e a atribuição de funções que ficam aquém das suas qualificações académicas e profissionais;
 - Aterrorização constante;
 - Mentira e difamação, criando rumores maliciosos; e fazendo interpretações e narrações distorcidas de factos ocorridos;
 - Fomento de mau estar, desconfiança mútua ou de inimizade da vítima com os seus colegas;
 - Apropriação de ideias, projetos e trabalhos, sem revelar a verdadeira autoria;
 - Ameaça de instauração de processos disciplinares ou de despedimento.
- As consequências na vítima são negativas³:
- Baixa autoestima;
 - Angústia; Irritabilidade;
 - Défice de atenção;
 - Perturbações do sono;
 - Ansiedade;
 - Depressão;
 - Alterações do foro psicossomático, com queixas frequentes ao nível dos sistemas digestivo e nervoso autónomo.

De acordo com estudos recentes, estima-se que 3, 5% dos profissionais da Europa já foram vitimados⁴. Em termos de proporção, são mais vitimados os profissionais ligados ao Ensino (básico, médio e universitário) e os profissionais ligados à Saúde, especialmente enfermeiros.

Foram já divulgados os resultados do Projeto Assédio Sexual e Moral no Local de Trabalho em Portugal, do Centro Interdisciplinar de Estudos de Género (CIEG), do Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), e da Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE): 16,5% da população ativa em Portugal já sofreu, pelo menos uma vez durante a sua vida profissional, uma forma de assédio moral no trabalho; pelo que, possivelmente, 856.350 pessoas já foram vítimas, dado que a população ativa na-

³ Veja-se Marie-France Hirigoyen, Assédio, Coação e Violência no Quotidiano, Lisboa, Editora Pergaminho, 1999.

⁴ Cf. Heinz Leymann, "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", in Violence and Victims, 1990, Springer Publishers Company, vol. 5, n.º 2, pp. 119-126.

¹ Cf. H. Leymann & B. Gustavsson, Psychological Violence at Workplaces: Two Exploratory Studies, Estocolmo, Arbetspsykiatrisstyrelsen, 1984.

² Veja-se Fátima Messias (coord.), Guia de Acção Sindical da Prevenção ao Combate do Assédio no Trabalho, Lisboa, Comissão para a Igualdade entre Mulheres e Homens - CIMH/CGTP-IN, 2015, ponto 06.

cional chegava às 5.190.000 pessoas no primeiro trimestre de 2015.

Já em 2002, a Organização Mundial de Saúde (OMS) defendia a necessidade de intervenções concertadas neste domínio⁵. E apontava os seus efeitos.

Entre os efeitos diretos estavam:

- Os acidentes;
- As doenças do foro mental e físico;
- Incapacidade e morte;
- Absentismo e desemprego.

Entre os indiretos contavam-se:

- A redução do desempenho;
- A diminuição da qualidade dos produtos ou serviços;
- A baixa produtividade;
- A diminuição da competição.

Quanto aos intangíveis:

- Má imagem da instituição;
- Diminuição da motivação dos profissionais;
- Fraca lealdade destes à missão da instituição;
- Empobrecimento da criatividade;
- Um ambiente desfavorável ao trabalho.

Violência institucional em que as vítimas são os utentes da instituição, ou seja, pessoas que a frequentam ou nela estão internadas, por motivos de saúde, educação, lazer, atividades desportivas e/ou culturais, culto, reclusão e outros,

⁵ Cf. Ana Perdigão & Outros, Violência Interpessoal. Abordagem, Diagnóstico e Intervenção nos Serviços de Saúde, Lisboa, Direção-Geral de Saúde, 2014, p. 78.

sendo os agressores dirigentes e/ou funcionários da instituição⁶.

Verificam-se faltas de respeito no atendimento e no tratamento dos utentes; discriminação; reparos depreciativos, insultos e difamação; isolamento, etc.; e outras formas de violência psicológica. As vítimas também podem sofrer a sonegação ou demora na alimentação e na administração de medicamentos e de tratamentos; agressão física, maus tratos; e outras formas de violência física. E, ainda, de roubo, furto, violação de correspondência; e outras formas de violência patrimonial.

Podem também sofrer violência sexual, como assédio sexual, abuso sexual e violação.

A abordagem desta forma de violência institucional é complexa e necessariamente distinta, consoante as vítimas (se crianças, se pessoas idosas, se doentes, se pessoas portadoras de deficiência, se reclusos, etc.), da instituição em causa e, sempre, dos atos dos agressores, alguns já tipificados como crime e, portanto, suscetíveis de queixa ou denúncia.

As consequências dependem sempre da natureza dos atos praticados e da sua duração, entre outras variáveis. Na compreensão desta forma de violência institucional há que ter em conta, ainda, a importância de modelos relacionais instituídos, caracterizados por assimetrias de poder, subordinação social e técnica, e falta de empoderamento na relação com os utentes, os quais estão sempre em situação de dependência e vulnerabilidade⁷;

Violência institucional exercida pelos utentes sobre os profissionais. Conhece-se ainda pouco desta forma de violência institucional.

⁶ Cf. Idem, ibidem, p. 81.

⁷ Cf. Idem, ibidem, p. 80.

Os estudos recentes incidem sobre a sua incidência nos profissionais de Saúde. É um fenómeno multifatorial e

transversal a várias unidades de Saúde, tendo levado à implementação de medidas para a sua prevenção e combate em Portugal. Em 2013, foram 202 as notificações de profissionais que a denunciaram, mais 38 que no ano anterior⁸. Os profissionais do sexo feminino apresentavam um maior número de notificações; e o espaço físico mais comum onde ocorreu a violência era o da Consulta Externa.

Quanto aos agressores, 45% eram utentes, mas é de notar que também foram apurados agressores que eram também profissionais da instituição: 34%. Estes casos podem, pois, ser identificados como Mobbing.

Nos serviços de Psiquiatria e Urgência predominavam os utentes como agressores; e na Consulta Externa os próprios profissionais de Saúde como agressores. Registaram-se injúrias (51%), discriminação e ameaça (52%) e pressão moral (51%); e 22% de violência física. Já em 2014, houve um total de 531 notificações.

Estes resultados urgem a criação e implementação de mais medidas de prevenção e combate da violência institucional nas unidades de saúde.

A APAV apoia quem é vítima de violência institucional.

Poderá contactar a APAV:

- Pela Linha de Apoio à Vítima 116 006 (dias úteis das 09h-19h; chamada gratuita);
- Presencialmente num dos Gabinetes de Apoio à Vítima da APAV;
- Por email apav.sede@apav.pt.

⁸ Cf. Idem, ibidem, pp. 80-81.



Recursos APAV

apav.pt/folhainformativa

APAV 2015
apav.sede@apav.pt

donativos
NIB 0036 0000 99105881577 83

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-19H



facebook.com/apav.portugal

[apav.pt](http://www.apav.pt)

infovitimacs.pt



Ordem da Liberdade