

# *Violência relacionada ao trabalho e* apropriação da saúde do trabalhador: sofrimento anunciado no Sistema Único de Assistência Social

I<sup>1</sup> Ana Paula Dias Guimarães, <sup>2</sup> Helian Oliveira, <sup>3</sup> Jandira Maciel da Silva I

**Resumo:** O estudo teve como objetivo pesquisar a violência no trabalho vivenciada no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e suas repercussões na saúde psíquica do trabalhador. Trata-se de estudo descritivo, qualitativo e com referencial metodológico na fenomenologia. Após a coleta dos dados, através de entrevistas semiestruturada com os trabalhadores do SUAS, a análise seguiu as seguintes etapas: leitura global dos dados; divisão dos dados em unidade de significação; organização e enunciação dos dados brutos na linguagem do referencial teórico – saúde mental e trabalho – e a síntese dos resultados. Relatos sobre a violência que emerge do local, da organização e das relações de trabalho, assim como a violência indireta, a institucional e a patrimonial, demonstraram repercussões na saúde dos trabalhadores entrevistados. Possibilidades que foram confirmadas pela perda de sentido do trabalho que realizam, sofrimentos psíquicos, comprometimento da qualidade do trabalho ofertado, além das licenças médicas, rotatividade e absenteísmo. Recomendam-se intervenções sistematizadas do poder público no sentido de modificar e melhorar as condições de trabalho e de saúde para os trabalhadores no SUAS.

► **Palavras-chave:** violência relacionada ao trabalho; Sistema Único de Assistência Social; saúde do trabalhador.

<sup>1</sup> Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte-MG, Brasil (guimaraes.apd@gmail.com).  
ORCID: 0000-0003-0643-200X

<sup>2</sup> Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte-MG, Brasil (heliannunes@gmail.com).  
ORCID: 0000-0003-1635-5175

<sup>3</sup> Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte-MG, Brasil (jandira.maciel@gmail.com).  
ORCID: 0000-0002-9990-9323

Recebido em: 27/11/2019  
Aprovado em: 16/12/2019  
Revisado em: 26/06/2020

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312020300224>

## Introdução

Violência no trabalho é adotada neste estudo como incidentes em que o trabalhador sofre abuso, ameaça ou ataque em circunstâncias relacionadas ao seu trabalho, inclusive no trajeto de ida e volta ao mesmo, envolvendo ameaça explícita ou implícita, para sua segurança, bem-estar ou saúde (OIT et al., 2002). Pode ser classificada como violência física e psicológica. A violência física é o uso de força física contra outra pessoa ou grupo, que resulta em malefício físico, sexual ou psicológico. A violência psicológica diz respeito ao uso intencional do poder, incluindo ameaça de força física contra outra pessoa ou grupo, que pode resultar em malefício para o desenvolvimento físico, mental, espiritual, moral ou social, apresentando quatro subtipos: agressão verbal, assédio moral, assédio sexual e discriminação racial (OIT et al., 2002).

Este estudo<sup>1</sup> enfocou a violência no trabalho classificada, predominantemente, como psicológica, de complexa identificação e notificação, que permeia o simbólico, provocando *desgaste mental* que depaupera a vida afetiva e o sentido do trabalho para quem o realiza (PAPARELLI, 2009; SELIGMANN-SILVA, 2011). Nesse sentido, pesquisas recentes têm contribuído na prevenção da violência e promoção da saúde no trabalho (PAI et al., 2018, PINTOR; GARBIN, 2019).

As repercussões psíquicas das violências vividas no trabalho são percebidas ainda como acontecimentos infelizes e particulares, sendo frequentemente ignoradas ou negligenciadas (SELIGMANN-SILVA, 2011). Cabe destacar que a evolução do conhecimento científico e o atual perfil de adoecimento dos trabalhadores demonstram elementos que são expressões clínicas da violência sociolaboral (SELIGMANN-SILVA, 2011). Não por acaso, a lista de transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho definida na Portaria n. 1.339/1999 do Ministério da Saúde, identifica quatro tipos de transtornos: transtorno de estresse pós-traumático; síndrome do esgotamento profissional ou *burnout*, quadros depressivos e dependência de bebidas alcoólicas, todos eles vinculados à precarização das condições e das relações de trabalho, assim como à violência laboral (SELIGMANN-SILVA, 2011).

Uma das características mais importantes das ações e serviços desenvolvidos pelos trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é a dimensão relacional, entre esses e os usuários do sistema. Desta forma, a violência vivida por aqueles que necessitam do SUAS são também vividas por seus trabalhadores, num processo de

violência indireta. Desta forma, um dos objetos de trabalho dos trabalhadores do SUAS é a própria violência, que se expressa nas vulnerabilidades e riscos sociais dos usuários, a saber: dificuldades de acesso aos direitos humanos e benefícios na ausência ou escassez de renda (Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada – BPC), fragilização de vínculos familiares e comunitários, atos infracionais praticados por adolescentes, violência doméstica, dentre outras. Os trabalhadores atuam tanto na prevenção quanto na superação dessas violências sofridas pelos usuários do sistema. Contudo, estudos que abordam a violência vivida pelos trabalhadores deste sistema ainda são incipientes devido, entre outras questões, às dificuldades habituais de se identificar os elementos que caracterizam a violência no contexto laboral, sobretudo a psicológica (SELIGMANN-SILVA, 2011). Assim, entre as razões para a realização deste estudo está a de contribuir para a superação desta lacuna do conhecimento, além de chamar a atenção para a necessidade de se desenvolver ações de prevenção e de promoção da saúde para os trabalhadores do SUAS.

No SUAS, as ações são organizadas tendo como referência o território onde as pessoas moram, considerando suas demandas e necessidades. Os programas, projetos, serviços e benefícios devem ser desenvolvidos nas regiões mais vulneráveis, tendo a família como foco de atenção. Assim, a gestão das ações é realizada na Secretaria de Assistência Social e executadas nas unidades públicas nos territórios, especialmente nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), e de forma complementar, pela Rede Socioassistencial Privada (BRASIL, 2005). Estudos recentes registram transformações no sistema brasileiro de proteção social, com foco na consolidação do SUAS (JACCOUD; BICHIR; MESQUITA, 2017).

O SUAS é constituído por dois níveis de proteções sociais – a Proteção Social Básica (PSB) e a Proteção Social Especial (PSE) –, sendo que cada um desses possui especificidades e atuações distintas. A PSB visa à prevenção da violação de direitos, atuando nas situações de vulnerabilidade social decorrentes da pobreza, ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, fragilização de vínculos relacionais e de pertencimento social. Já a PSE que atua na superação da violação de direitos destina-se às famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados. Para realizar suas atividades conta com equipes multiprofissionais, de nível fundamental, médio e superior, conforme estabelecido na NOB/RH/SUAS (BRASIL, 2011).

Destaca-se que essas atuações distintas podem gerar tipos específicos de violência no trabalho. Na PSB, o desenvolvimento do trabalho pode ter implicações da violência dos territórios, nos quais se localizam os CRAS. Na PSE, o desenvolvimento do trabalho pode ter implicações da violência que envolvem os adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, pessoas em situação de rua, unidades de acolhimento institucionais, dentre outros.

Este estudo objetivou compreender a violência no trabalho vivenciada no Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e as repercussões para a saúde psíquica dos trabalhadores, sob a perspectiva do vivido por eles.

## Metodologia

Estudo descritivo e qualitativo, baseado no método fenomenológico de forma a descrever como os trabalhadores dão sentido e encontram significado em suas experiências vividas relativas à violência laboral (GIORGI, 2008).

Segundo orientações fundamentadas em Giorgi (2008), a pesquisa adotou o seguinte percurso metodológico: (1) A coleta dos dados verbais; (2) A leitura dos dados; (3) A divisão dos dados em *unidades de significação*; (4) A organização e a enunciação dos dados brutos na linguagem do referencial teórico; e (5) A síntese dos resultados, conforme apresentado de forma detalhada a seguir. Na coleta dos dados verbais, buscou-se obter descrição detalhada das experiências dos sujeitos referente à violência vivida no SUAS. Para tanto, foi elaborado um roteiro de entrevistas semiestruturado, dividido em duas partes, sendo a primeira constituída por dados sociodemográficos e a segunda com as questões norteadoras da pesquisa. As entrevistas foram gravadas e transcritas.

Os trabalhadores do SUAS, participantes desta pesquisa, possuem como locais de trabalho a Secretaria de Assistência Social. São aqueles que atuam na função de supervisão técnica, realizando a interface entre a gestão e a execução da política de assistência social, ou seja, fazendo a conexão do sistema. Portanto, levam as diretrizes da gestão da política de assistência social para a execução e retroalimentam a gestão.

Inicialmente, foi realizado estudo piloto, relativo à própria pesquisa, com trabalhadores do SUAS, contemplando os dois níveis de proteção do sistema, a proteção social básica e a especial. Esse procedimento possibilitou testar o instrumento a ser utilizado na pesquisa, possibilitando a detecção e a correção de questões referentes ao instrumento e, também, ao desenvolvimento das entrevistas.

Após a realização do estudo piloto, os trabalhadores foram convidados a participar do estudo de forma individual, aleatória e alternada. Aqueles que aceitaram, considerando seu interesse, disponibilidade e motivação, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Assegurou-se, assim, a proporcionalidade na representação dos dois níveis de proteção do SUAS, bem como a confidencialidade das narrativas. A finalização da coleta de dados ocorreu quando se atingiu a saturação das falas, seguida da leitura dos dados, levando-se em consideração a repetição dos significados e a singularidade das vivências (GIORGI, 2008). Foram excluídos do estudo os trabalhadores em situações de processos administrativos, aposentados, licenciados e em acompanhamento por motivos de saúde. Considerou-se que esses trabalhadores requeriam uma abordagem diferenciada e específica, a ser elaborada pela gestão do trabalho do SUAS e demais instâncias pertinentes, além do que poderiam afetar a pesquisa afastando-a do seu objetivo principal.

A divisão dos dados em unidades de significação consistiu em discriminar os sentidos das experiências de violência vividas no trabalho. Para fins deste estudo, *unidade de significação* foi entendida como um conteúdo descritivo, composto por fragmentos das entrevistas que organizam os sentidos atribuídos ao vivido pelos participantes do estudo. Assim, as unidades de significação foram elaboradas pelos temas que emergiram nas entrevistas. Trata-se de atribuir sentido aos fatos vividos e do sentido a uma significação essencial que preserva, mais amiúde, as características de pertinências ao fenômeno (GIORGI, 2008).

As *unidades de significação* estabelecidas foram analisadas de acordo com os referenciais teóricos de interesse da pesquisa, a saúde mental e trabalho. A organização e a enunciação dos dados na linguagem do referencial teórico proporcionaram a transformação das expressões dos relatos dos trabalhadores, numa linguagem que enfatiza o fenômeno estudado – a violência no trabalho do SUAS. Para tanto, o estudo apresentado neste artigo é composto por duas fases: pesquisa empírica ou de campo e pesquisa exploratória de cunho bibliográfico, com o objetivo de verificar e analisar as principais produções científicas brasileiras dos últimos dez anos (2007 a 2017).

Os resultados das unidades de significação são apresentados objetivando sintetizar, integrar e descrever os dados mais relevantes. Considerou-se o emergido nas narrativas dos trabalhadores, de forma convergente e divergente, como elementos característicos do fenômeno – violência no trabalho. Assim, as unidades de sentido se relacionam de forma sequencial da ocorrência do fenômeno, conforme apresentado

em Resultados e Discussão. Em seguida, buscou se relacioná-las ao referencial teórico da saúde mental e trabalho. Esta síntese é um esforço para registrar as experiências vividas pelos trabalhadores do SUAS, enquanto violência no trabalho.

Esta pesquisa obteve aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais, sob o número de registro do Parecer CAAE: 82549518.8.0000.5149, por meio da Plataforma Brasil. Foram observadas as especificações da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, Ministério da Saúde (BRASIL, 2012).

## Resultados e Discussão

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 12 trabalhadores. As entrevistas tiveram duração de 45 minutos a pouco mais de duas horas. Nas características sociodemográficas dos entrevistados, observou-se proporcionalidade quanto ao nível de proteção em que trabalham no SUAS, sendo seis da PSB e seis da PSE. Quanto ao sexo, a amostra foi predominantemente feminina; a idade variou de 32 a 61 anos; o estado civil predominante foi o solteiro; todos com formação de nível superior, sendo que a maioria é especialista; o tempo de trabalho na instituição foi de cinco a 28 anos e a renda bruta de quatro a seis salários mínimos vigentes à época das entrevistas.

As narrativas apresentadas nas entrevistas foram organizadas em cinco *unidades de significação*, a saber: (1) O trabalho da supervisão no SUAS; (2) elementos de violência no trabalho do SUAS; (3) estratégias dos trabalhadores diante da violência vivida no SUAS; (4) repercussões da violência relacionada ao trabalho para a saúde psíquica dos trabalhadores do SUAS; e (5) ações preventivas apontadas pelos trabalhadores do SUAS (GUIMARÃES, 2018). Para fins deste artigo, será apresentada a unidade de significação “Elementos de Violência no Trabalho do SUAS”. A escolha justifica-se pela necessidade de compreensão e visibilidade do fenômeno no SUAS, no intuito de possibilitar ações preventivas de enfrentamento à violência e a aspectos psicossociais relacionados ao trabalho.

### **Elementos de violência relacionada com o trabalho do Sistema Único de Assistência Social**

Nesta “unidade de significação”, os elementos de violência apresentados nas falas dos trabalhadores, a partir do vivido no SUAS, serão descritos considerando os conceitos

da violência relacionadas ao trabalho, quais sejam, violência do trabalho (OLIVEIRA; NUNES, 2008), no trabalho (LANCMAN et al., 2009), indireta (SOARES, 2001), institucional (AZEREDO; SCHRAIBER, 2017) e patrimonial (BRASIL, 2006).

A violência do trabalho diz respeito àquela que decorre das precárias condições de trabalho, expondo o trabalhador aos riscos físicos, químicos, biológicos, expressos em ambientes insalubres e inseguros, que resultam em acidentes e adoecimentos (OLIVEIRA; NUNES, 2008). Na descrição do espaço físico, esses elementos de violência foram relatados pelos participantes do estudo, que foi considerado inadequado para a realização das atividades de trabalho no SUAS, considerando os dois níveis de proteções sociais, estendendo-se aos territórios nos quais se localizam os Centro de Referência da Assistência Social (CRAS):

Entendo como violência a falta de condições mínimas para o nosso trabalho, estruturais mesmo, não tem condições trabalhar dessa forma, é enlouquecedor, precisa definir melhor uma sala e [...] Ventilação é [...] sala, sem condições mínimas, estruturais mesmo. É [...] Computador que não funciona, a gente tem prazo para enviar os relatórios pra justiça. Tudo, assim [...]. Porque tudo isso impacta no trabalho. Isso é cobrado, mas principalmente, porque eu acho uma coisa extremamente difícil, que provoca um cansaço imenso é [...]. Basicamente, é um salão imenso, onde trabalha um monte de gente, todo mundo trabalha conversando no telefone, discutindo situações de casos e de cada setor específico, e é um salão imenso sem parede. Então todo mundo se escuta o tempo todo. É um barulho imenso o tempo todo. Isso tinha que ser [...]. Que garantisse alguma privacidade, e [...]. Que isolasse o som [...]. Já até propus algumas alterações possíveis, mas não tive retorno [...] (Trabalhador PSE).

É [...] um acompanhamento técnico metodológico, mas esse lugar para quem está no CRAS,<sup>2</sup> nunca foi um [...]. Um olhar muito [...]. Muito bem compreendido dessa função. A gente compreende que esse lugar é um lugar assim, de voz das diretrizes né? Que saem da direção [...]. É uma voz muito dura com relação a essas diretrizes, né? Mas é. Com relação a cumprimento de metas, né? E a forma [...] como isso chega pras equipes no CRAS, mas [...]. É. Uma voz mais dura e sem muito diálogo [...]. Isso eu acho que contribui muito pra certo adoecimento dos trabalhadores da ponta. E aí! É a gente reproduzindo violência com os colegas [...]. O excesso de trabalho, sem equipe, sem condições para desenvolvê-lo, sem orientações adequadas. Uma [...]. Uma carga de trabalho. Enfim [...]. São várias questões violentas do território também, que ficamos apreensivos em chegar e sair do CRAS [...]. É. A gente ocupa um pouco desse lugar, assim, né? Nessa violência [...]. E ao mesmo tempo, a gente recebe também essa violência, porque no momento que eu chego lá e tenho que fazer um *checklist* de um trabalho que é humanamente impossível de se cobrar nessas condições [...]. É [...]. Você recebe as críticas, você recebe tudo, né? Todo [...]. Contraponto disso, né? E não temos respostas da gestão pra levar [...]. É [...]. Aí, voltando pra nossa saúde, né, assim [...]. Pra nós, é um lugar um pouco também de receber violência [...]. Porque a gente fica nesse lugar, é [...]. Como um pêndulo, né? Leva lá e toma lá e volta e toma também, e aí fica como, né? (Trabalhador PSB).

Já a violência no trabalho advém do modo como as atividades são organizadas, a divisão das tarefas, o controle de ritmo e produtividade, novos paradigmas de produtividade, contrato e jornada de trabalho que colocam os trabalhadores em situações de risco à saúde (LANCMAN et al., 2009). Envolve, assim, a relação com chefias, pares e o público (cliente e usuários) no exercício das atividades (OLIVEIRA; NUNES, 2008). Observa-se também, no relato anterior, que a forma de organização do trabalho incide como elementos característicos de violência nas relações entre os trabalhadores, tanto é que até o supervisor do SUAS revela que não somente percebe a violência da organização do trabalho, mas reconhece que a reproduz contra o trabalhador do CRAS, ao desenvolver as tarefas atribuídas à sua função.

Acrescenta-se ao conceito de violência no trabalho aquela relacionada aos comportamentos abusivos e ameaças, da gestão e do conjunto dos trabalhadores, que impliquem risco explícito ou implícito para a segurança, bem-estar, integridade e saúde dos trabalhadores (WYNNE et al., 1997). Assim compreende-se por violência psicológica, neste estudo, as formas de agressão verbal, ameaças, intimidações, isolamentos e insultos.

Os elementos de violência psicológica no trabalho foram recorrentes e incisivos nas narrativas dos trabalhadores, sobretudo a agressão verbal, relatada como vivida por todos os entrevistados, de forma geral, associada às instruções imprecisas e confusas para executar as tarefas do trabalho, trazendo consequências para a avaliação de desempenho:

Um dia eu estava sentada no computador e ela chegou gritando comigo, na frente de todos. Me cobrou uma coisa que nem era comigo. Eu até tremia de raiva. Acho que faz parte da vaidade de alguns gerentes gritarem quando é para fazer coisas que nem eles sabem o que é! Sabe? A falta de orientação clara para executar as tarefas é no mínimo um desrespeito. E daí vem os gritos e explosões que desorientam todo mundo. Então, assim, eu saí correndo para o banheiro para não chorar na frente de todo mundo [...] (Trabalhador PSB).

Numa avaliação de desempenho, a pessoa falou: olha, não vou te dar sua pontuação, porque você não foi do jeito que a gente queria. Sem critérios objetivos assim [...]. Então eles nunca falaram o jeito que queriam, eu desconheço o jeito que eles queriam, não tem aonde eu recorrer [...]. Isso foi um abuso verbal, ela não gritou, falou baixinho e calmamente, mas me senti agredido (Trabalhador PSE).

Na avaliação de desempenho ocorre o processo que os trabalhadores definem como *feedback*, no qual, segundo os entrevistados, o trabalhador deve “ouvir o que se deve melhorar, sem questionar, aceitar o ponto de vista do gestor e ainda agradecer”

(Trabalhador PSE). De acordo com a psicodinâmica do trabalho (DEJOURS, 2004), há um distanciamento entre o que se prescreve e o que realmente é sentido e pode acontecer no trabalho. Quando o poder de decidir sobre o desempenho de alguém é regido somente pelo controle hierárquico superior, o processo de avaliação é falho (BRITTO et al., 2001).

As situações vividas em que o gestor toma para si crédito do trabalho dos supervisores, bem como o isola da equipe, não lhe passando tarefas de trabalho, foram relatadas como violência no trabalho do SUAS, conforme elucidado no relato seguinte:

Aconteceu com um colega, ele fez um trabalho mega bacana, deu o sangue mesmo! E daí outra pessoa apresentou como se fosse dela. Todo mundo ficou indignado e o cara surtou mesmo. Tirou até licença médica! Quando ele voltou, deram um gelo nele, não passavam mais tarefas [...]. Foi até que ele entrou no sociofuncional<sup>3</sup> e pediu pra sair de lá! (Trabalhador PSE).

A ação de isolar o trabalhador, não é uma violência praticada exclusivamente pelo gestor, os entrevistados reconheceram que também reproduzem essa forma de violência com os colegas de trabalho que estão em acompanhamento ou adaptação por motivos de saúde.

Se fulano vem pelo sociofuncional [...]. Então que não é qualquer coisa que pode [...]. Que ela pode fazer, não é qualquer trabalho. Essa pessoa fica intocada, que é mais frágil, que não pode isso e aquilo, isso já provoca o isolamento, né? Porque [...]. O funcionamento no SUAS, é do trabalho até o esgotamento. O ideal é claro, que o trabalho cedesse ao ritmo de todo mundo, né? Um ritmo, mais humano. Mas [...]. Na prática ele não faz isso pra ninguém, a não ser pra pessoa do sociofuncional. Aí tem também os usos e ganhos disso, né? Se a pessoa tá preservada [...]. Ela também tá isolada, excluída! Se é um trabalho que vai exigindo [...]. E a gente não tem nenhuma ação que trate dessas relações. Que preocupe com o servidor como pessoa [...]. A cultura institucional, arraigada é isso! Você ter que continuar trabalhando no ritmo do esgotamento, até começar a dar defeito! (Trabalhador PSE).

De forma frequente, as narrativas dos trabalhadores caracterizaram a violência no trabalho, quando na imposição de horários injustificados, sobretudo para a execução de tarefas fora do horário de trabalho:

Então, me mandam demandas por *WhatsApp*. Eu estou fora do meu horário de trabalho, não sou gestor, não sou militante, mas estão me apresentando demanda a toda hora. Entendeu? Então você recebe uma demanda de trabalho pelo *WhatsApp* particular, na hora do almoço, final de semana. Isso pra mim é um abuso (Trabalhador PSB).

Observou-se ainda, como presença de elementos de violência no trabalho a exigência por uma militância que segundo os trabalhadores sobrepõe o trabalho técnico. Tal situação tem gerado frustração, sofrimento e adoecimento nos trabalhadores, conforme demonstrado em seus relatos.

É muita marcação [...]. Assim [...]. Você é militante de criança, de idoso... Porque o SUAS tem essa [...]. Essa coisa meio embolada [...]. Assim, de [...]. Como se fosse uma exigência [...]. Eu não sou militante SUAS, mas eu sei o trabalho que tem que ser feito, eu desenvolvo um bom trabalho dentro dos princípios da política. Mas não pela militância, que eu acho que isso é exigir demais. E isso faz sofrer. Fica uma carga excessiva pro trabalhador, assim [...]. É [...]. Uma expectativa muito grande pra uma política que não tem essa possibilidade [...]. Não tem como não frustrar. Vejo grande parte dos trabalhadores, sabe? Às vezes um sofrimento. Entre você lidar com essas expressões da questão social [...]. Entre você discutir essa questão social, entre você transformar a realidade [...]. Essa política parece nos exigir isso, assim: transforme isso aí! (Trabalhador PSE).

Como exigência, para além do trabalho técnico foram relatados tipos de militância (minorias, direitos humanos, causas sociais, política partidária e religiosa), no entanto sem definições conceituais específicas nas normativas nacionais do SUAS. E ainda, entre os diversos elementos de violência relacionados ao trabalho descritos, acrescenta-se a imposição do Sistema de Justiça sobre o trabalho técnico. Tal imposição é narrada pelos trabalhadores como geradora de impasses nos processos de trabalho do SUAS, conforme as narrativas a seguir:

É [...]. Muita interferência dos órgãos de justiça, assim [...]. É, na atuação própria do técnico na unidade, acompanhamento socioassistencial, que ele não tem que fazer ali o que eles querem [...]. Tipo fiscalização, visitas para isso ou aquilo, coisas da saúde. Muita interferência deles, muita cobrança deles [...]. Sem entender o nosso papel, o que de fato é o nosso trabalho (Trabalhador PSB).

Porque às vezes a gente se habitua a certas situações. E não para pra pensar como violência, o que a gente já se habituou a trabalhar. Eu vivo violência no trabalho quase todos os dias. É quando chegam os pedidos de acolhimento dos órgãos de defesa. É [...]. Assim né [...]. Chega com ameaça. Às vezes nem é caso de acolhimento, mas vem com ameaça. No sentido de que os órgãos de defesa têm um entendimento, Secretaria tem outro. Então ele faz valer o seu ponto de vista a partir de ameaças. Enfim [...]. Várias questões que tão nesse ínterim [...]. Aí a gente tem que acolher nas unidades que não tem mais vagas, fica pedindo favor lá, que também não tem equipe técnica adequada. E a gente trabalhando sob pressão de ameaça! É ameaça de prisão! Tem condições? (Trabalhador PSE).

As narrativas acima evidenciam o sofrimento do trabalhador causado pelo desconhecimento das suas funções e do trabalho da Assistência Social pelo Sistema de Justiça. Isto implica excesso de atribuições, uma vez que sobrecarrega

o trabalhador ao ter a difícil e complexa atribuição de explicar à sociedade como funciona tal política pública e, conseqüentemente, sobre seu papel enquanto trabalhador (WAI; CARVALHO, 2009). Este dado assemelha-se aos resultados de uma pesquisa, na qual o desconhecimento da população sobre o trabalho que tem o agente comunitário de saúde gerando-lhe cobranças e críticas inadequadas (LOPES et al., 2012). Ademais, este dado converge também para os relatos deste próprio estudo, que registram que grande parte dos próprios trabalhadores que atuam no SUAS desconhecem o trabalho da supervisão técnica, o que também gera demandas e críticas inapropriadas para a função, mesmo dentro do SUAS.

Nessa perspectiva, o extinto Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) elaborou uma nota técnica sobre a relação entre o SUAS e os órgãos do Sistema de Justiça. Este documento descreve a natureza do trabalho social desenvolvido pelos profissionais no âmbito do SUAS, de modo a reconhecer e afirmar seu escopo de atuação e subsidiar o diálogo na relação interinstitucional com os órgãos do Sistema de Justiça, tais como Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública (BRASIL, 2016).

Segundo o IPEA (2015), a relação entre o SUAS e o Sistema de Justiça é a de um conflito interssistêmico, que é percebido por facetas diversas a depender de cada sistema e seus interlocutores. De um lado, a problemática é centrada na reivindicação de que ocorre sobreposição de poderes, violação da autonomia profissional e desrespeito aos fluxos do SUAS, como expressam seus profissionais; de outro, a problemática é percebida enquanto constatação de ineficiência das políticas públicas, de falta de recursos humanos e de precariedade dos serviços oferecidos, como apontam os representantes do Sistema de Justiça. Ambos os lados podem gerar desgaste e sofrimento psíquico ao trabalhador.

Vale ressaltar que o envolvimento emocional com os problemas sociais dos usuários também foram elementos de violência – indireta, mencionados como geradores de sofrimento psíquico. A violência indireta ocorre quando no exercício de suas funções, uma vez que o trabalhador convive com situações de miséria intensa, associadas à falta de recursos para resolvê-las e à impotência para propor-lhe alternativas. Este conceito abrange também a desqualificação do trabalho realizado, a impossibilidade de realizá-lo com qualidade e as situações que obrigam os trabalhadores a agirem contra a sua vontade, seus valores, numa violação da integridade psíquica e, portanto, da dignidade humana (SOARES, 2001). Os

trabalhadores do SUAS relataram que sofrem violência indireta, diante de situações de “pobreza, miséria, prostituição infantil, uso de drogas, violência intrafamiliar, sobretudo a doméstica contra a mulher e crianças, enfermidades de idosos e deficientes, morte e violações de direitos dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas [...]”, dentre outras situações.

Cabe destacar ainda que os trabalhadores, além de sofrerem a violência, também reproduzem a violência no trabalho, uma vez que se fizeram presentes em seus relatos elementos de violência institucional contra o usuário do SUAS. Por violência institucional compreende-se, neste estudo, a existência de relações violentas na estruturação entre o serviço e o usuário, o qual sofre a violência advinda da organização e/ou relações do serviço que lhe é ofertado. A violência institucional se expressa como negligência na assistência, nas formas de discriminação social (sexual, gênero, racial, religiosas, de deficiências, dentre outras), na violência física e psicológica (AZEREDO; SCHRAIBER, 2017). O teor do próximo relato, ao mesmo tempo em que causa perplexidade e indignação, expõe a urgência com a qual as relações de parcerias com as entidades necessitam serem tratadas.

Assim, há certo enquadramento [...] da direção institucional [...]. Dos próprios equipamentos, dos usuários, principalmente da população em situação de rua. Um tipo de supervisão que não opera bem a partir da trajetória de vida nas ruas, que os usuários têm que permanecerem numa instituição para sair de lá com estudo, com trabalho, a partir de um modelo de homem, assim, é muito nesse sentido. E se ele não atinge esses resultados e ele é expulso, ou acaba o tempo dele, ele não pode mais permanecer lá, eu acho que isso é uma espécie. [...] Uma certa violência institucional sim. Nesse sentido, assim [...]. Porque não respeita o tempo de cada um [...]. A individualidade [...]. E eu acho muito forte a questão da relação de trabalho [...]. Por ser uma entidade privada, né? Tinha técnicos que eram proibidos pelas entidades de fazerem a supervisão, absurdo! Como eles tinham medo de serem demitidos, não faziam a supervisão e a Secretaria também com medo de perder o convênio, não cobrava o que estava no Plano de Trabalho. No final das contas o supervisor é o que está sempre errado, simplesmente por tentar fazer o seu trabalho. Por querer o melhor para o usuário (Trabalhador PSE).

A violência patrimonial também foi identificada nas narrativas de metade dos trabalhadores participantes do estudo. Compreende-se neste estudo como violência patrimonial “qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer as necessidades de sobrevivência da pessoa” (BRASIL, 2006). Desta forma, os trabalhadores vivenciaram insegurança, abandono, desamparo e indignação. Dos

12 trabalhadores entrevistados, seis relataram já ter tido objetos furtados no local de trabalho, violência ocorrida no interior da Secretaria de Assistência Social. Os objetos foram desde canetas, óculos de sol, aparelho de telefone celular, dinheiro em espécie e alimentos, segundo os relatos.

Voltei do almoço e fui escovar os dentes. Aí meus óculos escuros sumiram em cima da minha mesa! (Trabalhador PSE).

Estava tomando antibióticos, então precisava de um lanche mais reforçado, desci e comprei iogurte e pão de queijo, deixei na minha mesa e fui lavar as mãos para lanchar, quando retornei, cadê o lanche? Inacreditável! (Trabalhador PSE).

Caracterizar a violência no trabalho é importante para que se possa desenvolver ações voltadas para sua prevenção. A promoção da saúde no trabalho, sendo um desafio constante devido à sua definição conceitual e de complexo enfrentamento, envolve fatores legais e das relações humanas. As definições mais clássicas distinguem danos físicos e psíquicos para caracterizarem um ato violento. Contudo, apesar de se poder distingui-los, não há como separar, pois a experiência de violência no trabalho vivenciada pelo trabalhador repercute em ambos. No entanto, a intencionalidade da ação pode estar mais direcionada para o corpo ou para a psique.

Os elementos de violência identificados – do local, da organização e das relações; da violência indireta, institucional e patrimonial repercutiram na saúde dos trabalhadores entrevistados, tanto em relação à perda de sentido daquilo que fazem, como também em sofrimentos psíquicos, qualidade do trabalho ofertado, além das licenças médica, rotatividade e absenteísmo. O fenômeno da violência relacionada ao trabalho deve ser percebido como uma consequência da interação entre o contexto de trabalho e as ações dos trabalhadores e gestores. Tais situações são multideterminadas por local/condição do espaço físico, organização, relações, fatores individuais dos trabalhadores e usuários.

## Considerações finais

Este estudo permitiu demonstrar que a violência relacionada ao trabalho no SUAS acontece e, embora cotidiana, encontra-se subsumida no dia a dia de trabalho. O relato é de sofrimento e repercussões psíquicas para o trabalhador, além de graves consequências para a instituição, tais como, absenteísmo, rotatividade, afastamento e acompanhamento sociofuncional, sendo estes determinados por motivo de saúde. Este último não raro é visto pelos trabalhadores de forma estigmatizada e

até mesmo utilizado como uma estratégia para mudança de setor, o que desvia o acompanhamento de sua finalidade, resultando em descuido à saúde do trabalhador e não intervenção na instituição. Os trabalhadores entrevistados foram das equipes de supervisão técnica da PSB e da PSE, sendo que em ambos os níveis as distintas formas de violência geraram repercussões sobre a saúde dos trabalhadores.

Um estado de completo bem-estar físico, psíquico e social não existe. Constitui-se mais como um ideal (DEJOURS, 1994). A saúde do trabalhador deve ser entendida mais como objetivo do que como um estado real, pois é a partir dessa perspectiva que poderão ser desenvolvidas ações de prevenção à violência e de promoção da saúde. Para tanto, os trabalhadores manifestaram ainda estarem em estado de alerta e, mesmo a despeito da tristeza e descrença, houve apontamentos para a não violência no trabalho. Sendo assim, faz-se necessário:

- a) realizar estudos das condições, organização e relações dos processos de trabalho, além das características psicossociais do trabalho no SUAS;
- b) levantar dados, por meio do Censo SUAS, sobre o conhecimento dos gestores quanto aos fatores de risco psicossociais, e proporcionar ações de intervenção para o preparo dos mesmos frente à saúde psíquica dos trabalhadores;
- c) verificar a possibilidade de realização de avaliação e monitoramento dos fatores de risco do sofrimento psíquico e da criação de estratégias que minimizem ou evitem o comprometimento da saúde, ou seja, implantar a vigilância da saúde do trabalhador do SUAS.

No âmbito das políticas públicas, o desafio é fazer frente aos riscos que se apresentam para a saúde dos trabalhadores do setor público, a partir de modelos de gestão estruturados no gerencialismo<sup>4</sup> (GAULEJAC, 2007). Esses modelos têm sido adotados pela gestão pública brasileira, cujas estratégias de execução causam danos à saúde mental dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, prejudicam a eficácia das próprias políticas. É o que foi claramente evidenciado nesta pesquisa, assim como na precarização das condições de trabalho em estudos das áreas da Saúde e Serviço Social (SANTOS, 2000), tanto no setor público quanto nas organizações privadas e sociais, inclusive naquelas que “terceirizam” seus serviços para o setor governamental (RAICHELIS, 2010). Cabe destacar ainda que a maioria dos profissionais que integram a política de assistência social são psicólogos e assistentes sociais, sendo que existem tensionamentos entre eles (RAICHELIS; NERI, 2014).

Quanto às limitações deste estudo, registram-se categorias analíticas importantes, tais como os tensionamentos entre as diferentes categorias profissionais que atuam no âmbito do SUAS, em especial psicólogos e assistentes sociais; o território; a servidão voluntária; a militância; a avaliação dos motivos dos acompanhamentos por motivos de saúde entre outros, não foram estudadas. Essas importantes e complexas categorias se colocam como potencialidades de estudos futuros sobre o tema ora apresentado.

Por fim, o estudo permitiu identificar elementos de violências relacionados ao trabalho do SUAS, os quais podem potencializar ações de prevenção à violência no trabalho e promoção da saúde do trabalhador. Ações preventivas à violência laboral, em geral, são criativas e contínuas e passam pelo debate coletivo. Nesse sentido, é preciso criar espaços de discussão dos problemas diariamente enfrentados no trabalho e rever as formas de se realizar a atividade profissional. A prevenção à violência, sofrimento e adoecimentos relacionados ao trabalho devem considerar, efetivamente, o vivido pelos trabalhadores, os impasses cotidianos do trabalho e as estratégias que esses adotam em face deles.<sup>5</sup>

## Referências

AZEREDO, Y. N.; SCHRAIBER, L. B. Violência institucional e humanização em saúde: apontamentos para o debate. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 9, p. 3013-3022, 2017.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. *Norma Operacional Básica – NOB/SUAS*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005.

BRASIL. Presidência da República. *Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006*. Lei Maria da Penha. Coíbe a violência doméstica e familiar contra a mulher. Brasília, 2006.

**BRASIL**. Resolução nº 17, de 20 de junho de 2011. Ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e reconhece as categorias profissionais de nível superior para atender às especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. *Diário Oficial da União – DOM*. Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/cnas/legislacao/resolucoes/2011/cnas-2011>. Acesso em: 18 set. 2017.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. *Resolução nº 466*, de 12 de dez de 2012. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos Brasília, 2012. Disponível em: [http://www.conselho.saude.gov.br/web\\_comissoes/conep/index.html&gt](http://www.conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/index.html&gt). Acesso em: 2 nov. 2017.

- BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. Secretaria Nacional de Assistência Social. *Nota Técnica nº 02/2016/ SNAS/MDS*. Brasília: MDS, 2016. Disponível em: [http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia.../nota\\_tecnica\\_12052001](http://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia.../nota_tecnica_12052001). Acesso em: 29 abr. 2018.
- BRITTO, V. G. P. et al. Relação de poder, conhecimento e gestão de desempenho. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 35, n. 4, p. 45-62, 2001.
- DEJOURS, C. *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.
- DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004.
- GAULEJAC, V. *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. São Paulo: Ideias e Letras, 2007.
- GIORGI, A. Sobre o método fenomenológico utilizado como modo de pesquisa qualitativa nas ciências humanas: teoria, prática e avaliação. In: POUPART, J. (Org.). *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 386-409.
- GUIMARÃES, D. P. A. *Violência no trabalho e as repercussões psíquicas para a saúde do trabalhador estudo sobre o vivido no sistema único de assistência social*. 2018. 120f. Dissertação (Mestrado em Medicina) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.
- INSTITUTO DE PESQUISA ECÔNOMICA APLICADA. *As relações entre o Sistema Único de Assistência Social - SUAS e o Sistema de Justiça*. Ministério da Justiça, Secretaria de Assuntos Legislativos. (Série pensando o Direito; 58). Brasília: IPEA, 2015.
- JACCOUD, L.; BICHR, R.; MESQUITA, A. C. O SUAS na proteção social brasileira: transformações recentes e perspectivas. *Novos estudos CEBRAP*, v. 36, n. 2, p. 37-53, 2017. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.25091/s0101-3300201700020003>. Acesso em: 15 out. 2019.
- LANCMAN, S. et al. Repercussões da violência na saúde mental de trabalhadores do Programa Saúde da Família. *Revista Saúde Pública*, São Paulo, v. 43, n. 4, p. 682-688, ago. 2009. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102009000400015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102009000400015&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 30 jun. 2018.
- LOPES, D. M. Q. et al. Agentes comunitários de saúde e as vivências de prazer - sofrimento no trabalho: estudo qualitativo. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, São Paulo, v. 46, n. 3, p. 633-640, jun. 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342012000300015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000300015&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 16 out. 2018.
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. INTERNATIONAL COUNCIL OF NURSES. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector*. Genebra: OIT, 2002.

- OLIVEIRA, R. P.; NUNES, M. O. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. *Saúde & Sociedade*. São Paulo, v. 17, n. 4, p. 22-34, dez. 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12902008000400004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902008000400004) &lng=en&nrm=iso. Acesso em: 30 jun. 2018.
- PAI, D. D. et al. Violência física e psicológica perpetrada no trabalho em saúde. *Texto & Contexto - Enfermagem*, v. 27, n. 1, e2420016. Epub 5 mar. 2018. Doi.org/10.1590/0104-07072018002420016. Acesso em: 15 out. 2019.
- PAPARELLI, R. *Desgaste mental do professor da rede pública de ensino: trabalho sem sentido sob a política de regularização de fluxo escolar*. 2009. 184f. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-07122009-145916/pt-br.php>. Acesso em: 23 mar. 2019.
- PINTOR, E. A. S.; GARBIN, A. C. Notificações de violência relacionadas ao trabalho e vigilância em saúde do trabalhador: rompendo a invisibilidade. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v.44, e20. Epub 18 jul. 2019. Doi.org/10.1590/2317-6369000006918. Acesso em: 15 out. 2019.
- RAICHELIS, R. Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 104, p. 750-772, out. / dez. 2010.
- RAICHELIS, R.; NERY, V. A inserção do assistente social e do psicólogo no SUAS: uma contribuição ao debate. In: ROMAGNOLI, R. C.; MOREIRA, M. I. C. (Org.). *O Sistema Único de Assistência Social – SUAS: a articulação entre psicologia e o serviço social no campo da proteção social, seus desafios e perspectivas*. Curitiba: CRV, 2014. p. 139-159.
- SANTOS, B. S. *A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência*. São Paulo: Cortez, 2000. 415p.
- SELIGMANN-SILVA, E. *Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo*. São Paulo: Cortez, 2011. 624p.
- SOARES, A. Um phénomène au pluriel: les violences. *Effectif*, v.4, n.4, p.26-33, Setembro-October, 2001. Disponível em: [http://www.angeloaires.ca/articles/asc/Un\\_phenomene\\_au\\_pluriel\\_les\\_violences.pdf](http://www.angeloaires.ca/articles/asc/Un_phenomene_au_pluriel_les_violences.pdf) Acesso em: 4 out. 2018.
- WAI, M. F. P.; CARVALHO, A. M. P. O trabalho do agente comunitário de saúde: fatores de sobrecarga e estratégias de enfrentamento. *Revista de Enfermagem UERJ*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 4, p. 563-568, out/dez. 2009. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v17n4/v17n4a19.pdf>. Acesso em: 4 out. 2018.
- WYNNE, R. et al. *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxembourg: European Commission, 1997.

## Notas

<sup>1</sup> Artigo elaborado a partir da dissertação de mestrado *Violência no trabalho e as repercussões para a saúde psíquica do trabalhador - estudo sobre o vivido no Sistema Único de Assistência Social - 2018*, da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Pesquisa parcialmente apresentada no *Congresso Saúde Mental e Trabalho – Mal Estar no Trabalho*, no formato de pôster digital, em 27 e 28 de abril de 2018, na Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Trabalho não subvencionado.

<sup>2</sup> Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal de base territorial, localizado em áreas de vulnerabilidade social que abrange um total de até 1.000 famílias/ano.

<sup>3</sup> O acompanhamento sociofuncional consiste em um processo de readaptação do trabalhador ao trabalho por motivos de saúde.

<sup>4</sup> O termo “gerencialismo”, para o modelo de gestão baseado no neoliberalismo, é utilizado neste estudo como a tradução da terminologia *managerialism*, uma derivação de *management* em francês, que é exatamente igual ao termo inglês.

<sup>5</sup> A. P. D. Guimarães, H. Oliveira e J. M. da Silva foram responsáveis pela concepção teórico-metodológica, análise e interpretação de dados, redação e revisão da versão final do artigo.

## *Abstract*

### *Work-related violence and appropriation of workers' health: suffering announced in the Unified Social Care System*

The study aimed to research the violence at work experienced in the Unified Social Care System (SUAS) and its repercussions on the psychic health of the worker. This is a descriptive, qualitative study with a methodological framework in phenomenology. After data collection, through semi-structured interviews with SUAS workers, the analysis followed the following steps: global data reading; dividing the data into units of meaning; organization and enunciation of raw data in the language of the theoretical framework - mental health and work and synthesis of results. Reports about the violence that emerges from the place, organization and work relationships, as well as the indirect, institutional and patrimonial violence, showed repercussions on the health of the interviewed workers. Possibilities that were confirmed by the loss of sense of the work they do, psychological suffering, compromised quality of the work offered, in addition to medical leave, turnover and absenteeism. Systematic interventions by the government are recommended in order to modify and improve working and health conditions for workers at SUAS.

► **Keywords:** work-related violence; Unified Social Care System; worker's health.

