PREFEITURA RIO

RioSaúde

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL VÍTIMA DE VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

RIO DE JANEIRO, 2025

ATENDIMENTO AO PROFISSIONAL VÍTIMA DE VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
   6.1. Profissional de saúde vítima de violência
   6.2. Gestor local
   6.3. Equipe multidisciplinar
7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. REFERÊNCIAS
9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS
    11.1. Anexo I – Fluxograma para atendimento ao profissional vítima de violência no ambiente de trabalho

RESUMO DE REVISÕES		
MÊS/ANO	DESCRIÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
05/2025	Emissão Inicial	05/2029
00	Versão	

APROVAÇÕES				
ELABORAÇÃO	CHEFIA	COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS	NÚCLEO DE QUALIDADE	DIRETORIA
Thayná Tapajós Thiago da Silva	Allan Novaes Marcos Aurélio Pinto da Silva Rafael Alvim	Guilherme Santana	Cristiane Pacheco Zorahyde Pires	Bruno Cesar Sabino de Figueiredo

1. INTRODUÇÃO

A violência contra o profissional de saúde se caracteriza como ações que podem ser: verbais, físicas ou psicológicas dirigidas a um profissional de saúde no exercício de suas funções. Deve ser enfrentada a partir de uma abordagem estratégica e multidisciplinar. Entende-se que é importante que haja políticas de prevenção e proteção para a garantia de um ambiente de trabalho mais seguro, como por exemplo: apoio institucional por meio de ouvidorias, capacitação e treinamentos. É essencial que o profissional de saúde adote medidas necessárias que protejam a si mesmo e para que as medidas cabíveis sejam realizadas.

2. OBJETIVO

Orientar e prevenir situações de violência no ambiente de trabalho, com o objetivo de adotar medidas para proteger os profissionais de saúde.

3. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades geridas pela RioSaúde.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4.1. Definições

Não se aplica.

4.2. Siglas

CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho

DEA - Diretoria Executiva Assistencial

SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

5. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSABILIDADE
5.1. Anotar o máximo de informações possíveis sobre a agressão sofrida: data, nome do agressor e dos indivíduos que presenciaram a agressão, qual o tipo de violência sofrida.	**Profissional de Saúde vítima de violência**
5.2. Evidenciar o fato através de fotos, vídeos e gravações.	**Profissional de Saúde vítima de violência**
5.3. Realizar e Acolhimento, Escuta Ativa e apoiar a Tomada de Decisão da vítima.	**Gestor local**
5.4. Procurar atendimento médico caso necessário.	**Profissional de Saúde vítima de violência**
5.5. Informar o fato à chefia direta e a direção da instituição.	**Profissional de Saúde vítima de violência**
5.6. Verificar se o profissional tem condições clínicas e psicológicas para retorno ao trabalho.	**Equipe Multiprofissional**
5.7. Acompanhar a vítima à delegacia mais próxima e fazer o Boletim de Ocorrência com o maior número possível de dados do agressor e testemunhas.	**Gestor local**
5.8. Realizar notificação na Ouvidoria e Comissão de Ética da instituição.	**Profissional de Saúde vítima de violência**

5.9. Procurar Conselho profissional para realizar a denúncia.	**Profissional de Saúde vítima de violência**
5.10. Orientar a procurar o Serviço de Saúde do Trabalhador e garantir que receba a devida assistência, avaliação e suporte especializado.	**Gestor local**
5.11. Oferecer acolhimento e suporte emocional imediato ao profissional, demonstrando escuta ativa e empatia. Além disso, realizar o encaminhamento adequado para a rede de apoio psicossocial, garantindo que a pessoa receba o acompanhamento necessário para cuidar de sua saúde emocional e psicológica.	**Gestor local**
5.12. Fornecer suporte para levantamento dos dados sobre a agressão.	**Gestor local**
5.13. Fornecer suporte para abertura do Boletim de Ocorrência.	**Gestor local**
5.14. Realizar comunicação de acidente de trabalho.	**Gestor local**
5.15. Realizar registro da queixa junto à comissão de ética da unidade.	**Gestor local**
5.16. Comunicar a Diretoria Executiva Assistencial (DEA).	**Gestor local**

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. Profissional de saúde vítima de violência

6.1.1. Registro inicial do ocorrido

- O profissional deverá, tão logo possível, anotar o máximo de informações sobre a agressão, incluindo:
  - Data, hora e local do ocorrido;
  - Nome e características do agressor;
  - Nomes e contatos de eventuais testemunhas;
  - Descrição detalhada do tipo de violência (verbal, física, psicológica);
  - Informações sobre o contexto em que a violência ocorreu.

6.1.2. Produção de evidências

- Sempre que possível e seguro, deve-se registrar o fato por meio de:
  - Fotos de lesões ou locais danificados;
  - Vídeos ou áudios que comprovem a agressão;
  - Print screens (em casos de mensagens ofensivas digitais).

6.1.3. Busca por assistência médica

- Caso apresente sintomas físicos ou emocionais decorrentes do ocorrido, o profissional deve procurar imediatamente atendimento médico ou psicológico, preferencialmente dentro da rede pública ou por meio do Serviço de Saúde do Trabalhador.

6.1.4. Comunicação institucional

- A agressão deve ser comunicada verbalmente:
  - À chefia imediata;
  - Ao responsável técnico da unidade.

6.1.5. Registro policial e denúncia profissional

- O profissional deve:
  - Registrar Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima, com o maior número de dados possíveis;
  - Realizar denúncia junto ao seu respectivo Conselho Profissional, se aplicável.

6.2. Gestor local

6.2.1. Acolhimento inicial e escuta ativa

- Ao ser comunicado da situação, o gestor deve oferecer acolhimento imediato à vítima, com escuta ativa, empatia e respeito, além de apoio na tomada de decisão quanto às medidas seguintes.

6.2.2. Suporte logístico e formal

- O gestor deve:
  - Acompanhar o profissional à delegacia, caso necessário;
  - Fornecer apoio para levantamento de dados e documentação do ocorrido;
  - Facilitar a comunicação com a Comissão de Ética;
  - Auxiliar na realização do Boletim de Ocorrência;
  - Realizar a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), conforme preconiza a legislação previdenciária (Lei 8.213/91).

6.2.3. Encaminhamentos institucionais

- Garantir o encaminhamento do profissional ao Serviço de Saúde do Trabalhador;
- Verificar, junto ao médico do SESMT, se há condições clínicas e emocionais para retorno imediato às atividades laborais;
- Encaminhar o caso à rede de apoio psicossocial quando necessário;

- Auxiliar o profissional a encaminhar queixa à ouvidoria do respectivo conselho profissional, quando aplicável, conforme links disponibilizados no Item 7.
- Comunicar à Diretoria Executiva Assistencial o fato ocorrido e as medidas tomadas pela gestão local por meio de memorando enviado via protocolo eletrônico oficial com cópia para o e-mail: gestaodea.riosaude@gmail.com com o título "Profissional vítima de violência no ambiente de trabalho".

6.3. Equipe multidisciplinar

6.3.1. Avaliação clínica e psicológica

- Realizar avaliação do estado de saúde do profissional após o ocorrido;
- Determinar se o profissional está apto, temporariamente inapto ou se necessita de afastamento ou readequação funcional;
- Encaminhar o profissional para acompanhamento psicológico, se indicado.

6.3.2. Acompanhamento e monitoramento

- Manter contato com o profissional ao longo dos dias subsequentes;
- Verificar necessidade de continuidade no acompanhamento clínico ou psicossocial.

Observação: Caso o profissional sofra violência por menores de 18 anos, a gestão da unidade deve acionar a Vara da Infância e Juventude.

7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Portal de Defesa Médica: https://www.cremerj.org.br/portaldadefesamedica/
- https://ouvidoria.cofen.gov.br/coren-rj/formulario/ouvidoria/

8. REFERÊNCIAS

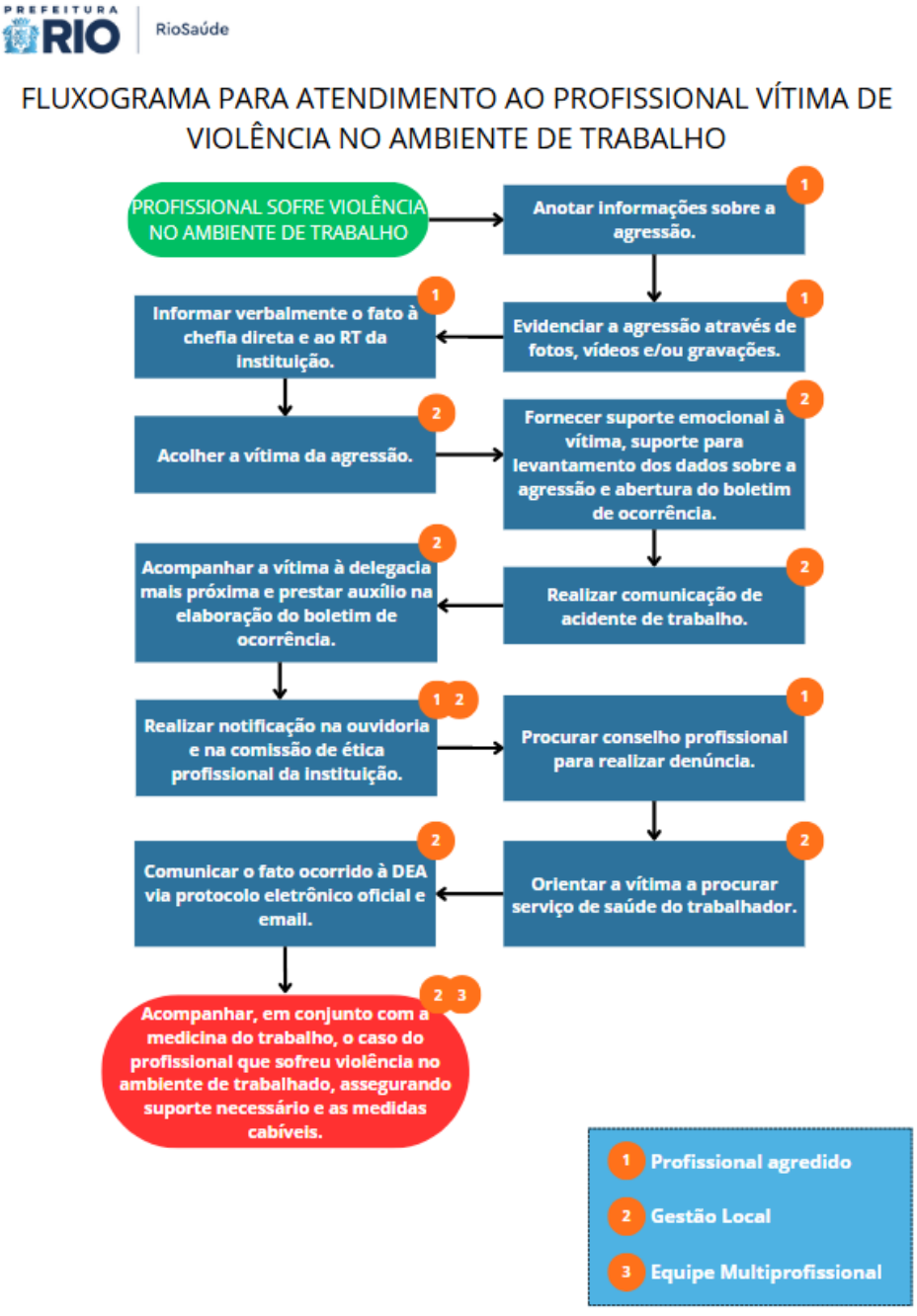
- BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 29 maio 2025.
- EMPRESA PÚBLICA DE SAÚDE DO RIO DE JANEIRO – RIOSAÚDE. Guia prático de prevenção e gestão de conflitos em unidades de saúde. Rio de Janeiro: Coordenadoria de Integridade e Boas Práticas, NInCC. Disponível em: www.nincapacitacao.com.br. Acesso em: 29 maio 2025.

9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

Tipo Documental	Código de Classificação	Série Documental	Classificação de Acesso	Prazo de Guarda		Destinação
				Arquivo Corrente	Arquivo Intermediário	
E-mail com cópia de memorando sobre atendimento ao profissional vítima de violência no ambiente de trabalho	01.01.01.09	Memorando de comunicação interna	Ostensivo	2 anos	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Comunicação de acidente de trabalho	01.01.09.04	Comunicado de Acidente de Trabalho - CAT	Ostensivo	Até a conclusão da apuração	50 anos	Guarda Permanente (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Memorando de atendimento ao profissional vítima de violência no ambiente de trabalho	00.02.53.30 (Processo.Rio)	Registro de ocorrências de acidentes de trabalho	Ostensivo	5 anos	51 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)

10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR

Não se aplica.

11. ANEXOS

11.1. Anexo I – Fluxograma para atendimento ao profissional vítima de violência no ambiente de trabalho