



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Sara Nilza Sampaio e Sousa

**Violência dos clientes face aos profissionais
do serviço social: Contributos para a sua
caracterização e intervenção**



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Sara Nilza Sampaio e Sousa

**Violência dos clientes face aos profissionais
do serviço social: Contributos para a sua
caracterização e intervenção**

Dissertação de Mestrado
Mestrado Integrado em Psicologia
Área de Especialização em Psicologia do Trabalho,
das Organizações e dos Recursos Humanos

Trabalho realizado sob a orientação da
Doutora Isabel Maria Soares da Silva

Outubro de 2012

Declaração

Nome: Sara Nilza Sampaio e Sousa

Endereço eletrónico: sara_sousa@portugalmail.pt

Número do Cartão de Cidadão: 13372235

Título da Dissertação: Violência dos clientes face aos profissionais do serviço social:
Contributos para a sua caracterização e intervenção

Orientadora: Doutora Isabel Maria Soares da Silva

Ano de conclusão: 2012

Designação do Mestrado: Mestrado Integrado em Psicologia

Área de Especialização em Psicologia do Trabalho, das Organizações e dos Recursos Humanos

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO PARCIAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA
EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO
INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho, ___/___/_____

Assinatura: _____

AGRADECIMENTOS

À Professora Isabel Silva, pela imensa disponibilidade, por todo o apoio, pelos ensinamentos que me transmitiu e pelo contributo determinante para a realização deste estudo.

À Professora Ana Veloso, pela cooperação e pelo apoio que foram cruciais na fase inicial do estudo.

A todos os intermediários e participantes que contribuíram para que este estudo fosse possível.

Ao Carlos, pela boa vontade com que me apoiou sempre que precisei.

À Ana Antunes, por toda a caminhada, pela partilha de todas as horas, pela força, pelo incentivo, pela empatia e pela verdadeira amizade.

À Cristina Paredes, por todo o carinho e preocupação, pelo conforto e por estar sempre comigo.

A todos os que me acompanharam no meu percurso académico, em especial, à Beatriz, ao João, à Ana, ao Tiago, à Catarina, à Elisabete, à Bárbara, à Luciana e também à Joana, pelas histórias, pelos momentos, pelas risadas e pela partilha de 5 anos inesquecíveis.

À Audrey, à Lillian, à Teresa, ao Rui Filipe, ao Rui Magalhães, ao José Álvaro, ao Luís Fernandes, ao Miguel Ferreira e também ao Fábio, pelo companheirismo, pelas saídas, pelos jantares, pelas tardes ao sol, pelas discussões, pelos passeios na avenida, pelos cafés no Terminal e por terem feito com que tudo valesse tanto a pena.

Ao José Pedro, por nunca se surpreender com as minhas conquistas, pelo orgulho, por torcer por mim, por me ter ensinado perspetivas diferentes sobre as coisas e por me ter dado o melhor de si.

À Isabel, à Jennifer, à Dina, ao Sérgio, ao Ricardo, à Diana e à Melanie, por serem os meus amigos de sempre e por saber que posso contar com eles em todas as alturas.

A toda a minha família, em especial aos meus avós, pelo apoio e pelo incentivo.

À minha irmã, por ter orgulho em mim, por me levar a sério e por me motivar a ser melhor, mesmo sem saber.

Por fim, o agradecimento mais importante é aos meus pais, por me terem desde sempre dado autonomia e confiança para fazer as minhas próprias escolhas, por me terem proporcionado as melhores condições possíveis para chegar até aqui, por todo o orgulho e por todo o amor. Obrigada por tudo.

Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Minho
Área de Especialização de Psicologia de Trabalho das Organizações e dos Recursos Humanos
Violência dos clientes face aos profissionais do serviço social:
Contributos para a sua caracterização e intervenção
Sara Nilza Sampaio e Sousa
Professora Doutora Isabel Maria Soares da Silva

RESUMO

O presente estudo tem como propósito a caracterização da violência de clientes dirigida a profissionais do serviço social, em termos de frequência, forma e características individuais, situacionais e organizacionais que podem atuar como facilitadores da sua ocorrência. Além disso, a identificação das práticas organizacionais adotadas no sentido de gerir a ocorrência deste tipo de situações, tanto do ponto de vista preventivo como reativo, é também um objetivo do estudo.

O processo de recolha de dados realizou-se junto de 3 instituições da zona norte do país e integrou duas fases: a primeira envolveu a realização de entrevistas semi estruturadas a 3 colaboradores e 2 chefias e a segunda foi efetuada através de 2 questionários em formato *online* sendo a amostra constituída por 105 colaboradores e 25 chefias.

Os resultados revelaram que pelo menos metade dos participantes já foi vítima de violência, sendo que as agressões verbais são a sua forma mais frequente. Verificou-se também que fatores como o ambiente de trabalho, a natureza do serviço, a relação com os clientes, a instrumentalidade da agressividade, as características dos clientes, a perceção dos clientes sobre o atendimento e as condições físicas estão associados a determinado tipo de casos de violência, em especial violência verbal. Além disso, identificou-se também um conjunto de medidas de intervenção primária, secundária e terciária utilizadas nas organizações que participaram neste estudo.

Palavras chave: violência no trabalho, fatores de risco, medidas de intervenção

Mestrado Integrado em Psicologia da Universidade do Minho
Área de Especialização de Psicologia de Trabalho das Organizações e dos Recursos Humanos

Client's violence towards social workers:

Contributions to its characterization and intervention

Sara Nilza Sampaio e Sousa

Professora Doutora Isabel Maria Soares da Silva

ABSTRACT

The aim of this study is to characterize clients' violence towards social workers, in terms of frequency, type and personal, situational and organizational variables that may contribute to the it's eruption. Another goal is to identify the organizational measures for reducing and managing work-related violence.

Data were collected among 3 organizations located in the north of the country, between 2 different stages: initially 3 workers and 2 managers were interviewed and then another 105 workers and 25 managers answered 2 online questionnaires.

The results indicate that at least half of the participants were victims of clients' violence and verbal aggression is the most common type of violence. There is also evidence that factors like work nature, relationship with clients, instrumentality of aggression, clients' characteristics, clients' perception of the treatment and physical space are associated to some type of work-related violence, mostly verbal aggression. Finally, the results also revealed a set of measures of primary, secondary and tertiary intervention which are used by the organizations involved in this study.

Key words: work-related violence, risk factors, intervention measures

ÍNDICE

1. Introdução.....	8
2. Abordagem teórica.....	8
2.1. Prevalência do fenómeno.....	8
2.2. Definição de violência no trabalho: problemática e implicações.....	10
2.3. Fatores de risco.....	11
2.4. Profissionais do serviço social.....	13
2.5. Consequências.....	13
2.6. Medidas de intervenção primária, secundária e terciária.....	14
3. Objetivos do estudo.....	16
4. Metodologia.....	17
4.1. Procedimento.....	17
4.2. Participantes.....	18
4.3. Instrumentos.....	20
4.4. Análise de dados.....	22
5. Resultados.....	24
5.1. Resultados qualitativos.....	24
5.2. Resultados quantitativos.....	30
5.2.1. Colaboradores.....	30
5.2.2. Chefias.....	39
6. Discussão.....	43
7. Bibliografia.....	47

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1 – Incidência da violência no trabalho a nível europeu
- Tabela 2 – Características demográficas
- Tabela 3 – Percurso organizacional
- Tabela 4 – Características do local de trabalho
- Tabela 5 – *Template* inicial e final da análise das entrevistas (colaboradores e chefias)
- Tabela 6 – Resultados da análise fatorial exploratória da secção *fontes de stress no trabalho*
- Tabela 7 – Resultados da análise fatorial exploratória da secção *comportamento dos clientes*
- Tabela 8 – Estatísticas descritivas das variáveis em estudo
- Tabela 9 – Matriz de correlações das medidas em estudo
- Tabela 10 – Ambiente de trabalho
- Tabela 11 – Frequência dos comportamentos agressivos dos clientes
- Tabela 12 – Estratégias de prevenção de comportamentos agressivos
- Tabela 13 – Apoio psicológico
- Tabela 14 – Apoio jurídico
- Tabela 15 – Estratégias adotadas perante a ocorrência de um incidente agressivo
- Tabela 16 – Matriz de correlações entre a frequência de violência e os fatores de risco existentes
- Tabela 17 – Gestão da relação com os clientes
- Tabela 18 – Ambiente de trabalho
- Tabela 19 – Comportamento dos clientes
- Tabela 20 – Comportamento agressivo dos clientes
- Tabela 21 – Estratégias de prevenção de comportamentos agressivos
- Tabela 22 – Apoio psicológico
- Tabela 23 – Apoio jurídico
- Tabela 24 – Estratégias adotadas perante a ocorrência de um incidente agressivo

1. Introdução

Nos dias de hoje, o fenômeno da violência no trabalho representa um assunto de interesse a nível mundial (Estrada, Nilsson, Jerre & Wilman, 2010), não só para empregadores e colaboradores, mas também para as entidades governamentais, comunidade científica e sociedade em geral (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; Milczarek, 2010; Schat & Kelloway, 2003; Upson, 2004).

Este interesse está, sobretudo, associado ao aumento da gravidade e da frequência de ocorrência de episódios de violência relacionados com o trabalho (Fletcher, Brakel & Cavanaugh, 2000), que têm um impacto fortemente negativo, tanto a nível individual como organizacional (Enoch, Tzafrir & Gur, s.d.), o qual se reflete, a um nível mais macro, em custos elevados ao nível da sociedade e do próprio Estado (Barrios-Casas & Paravic-Klijn, 2011; Graça, 2004; Leather, Brady, Lawrence, Beale & Cox, 1999).

Neste sentido, a violência do trabalho foi já apontada pela Organização Internacional do Trabalho como um dos cinco riscos emergentes para a saúde e segurança dos trabalhadores de todo o mundo (ILO, 2004, *in* Graça, 2004).

Por tudo isto, a adoção de medidas por parte das organizações no sentido de prevenir e também de gerir este tipo de situações aquando da sua ocorrência torna-se cada vez mais imperativa (Beale, Lawrence, Smewing & Cox, 1999). Assim, a reunião de esforços no sentido de apoiar os colaboradores no combate à violência tem potencialmente um efeito positivo ao nível da sua frequência e das suas consequências, existindo, no entanto, um défice de estudos neste âmbito (Heiskanen, 2007; Schat & Kelloway, 2005).

Entre os vários tipos de violência no trabalho, surge a violência dos clientes que é dirigida aos colaboradores, a qual representa uma parte importante do fenómeno e que se faz sentir sobretudo em alguns grupos ocupacionais, como é o caso dos profissionais do serviço social (Milczarek, 2010).

O presente estudo, que julgamos ser o primeiro no nosso país a estudar este fenómeno neste grupo de profissionais, surge no sentido de compreender melhor a violência no trabalho, cujos agressores são os clientes e as vítimas são os colaboradores de uma dada organização. Para o feito, averiguou-se, sobretudo, a frequência da sua ocorrência, as formas de violência que envolve, bem como o tipo de medidas organizacionais existentes ou suscetíveis de serem implementadas.

2. Abordagem teórica

2.1. Prevalência do fenómeno

Existem inúmeros estudos acerca da prevalência do fenómeno da violência no trabalho a nível mundial, cujos resultados mostram que esta problemática não está circunscrita a uma zona geográfica específica, havendo assim relato deste tipo de casos em diversos países (Giga & Hoel, 2003).

De acordo com os dados da Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho¹ (mais adiante, abreviada como *eurofound*) representados na tabela 1, no ano de 2010 houve uma percentagem média de aproximadamente 11% de trabalhadores dos 27 países membros da União Europeia que relataram ter estado sujeitos a violência verbal no âmbito do seu trabalho, tendo havido um aumento comparativamente aos dados do ano de 1995. Relativamente a Portugal, os dados revelam uma percentagem correspondente a 5%.

Por sua vez, a violência física é relatada com menor frequência tanto a nível europeu como nacional, sendo que a percentagem relativa ao ano de 2010 é de 2% em ambos os casos.

Tabela 1 – Incidência da violência no trabalho a nível europeu (%)

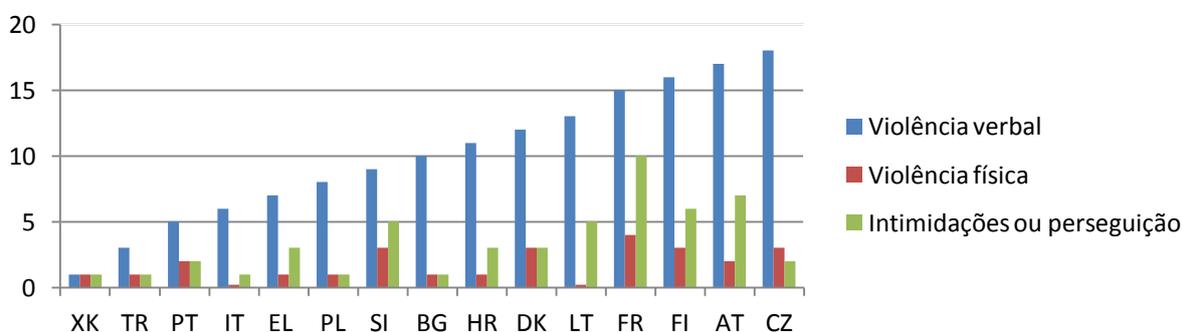
Nos últimos 12 meses e no âmbito do seu trabalho foi vítima de:	1995 EU 15	2000 EU 15	2005 EU 15	2005 EU 25	2010 EU 27	2010 Portugal
Intimidação ou perseguições	8	9	5	5	4	2
Violência verbal	9	-	-	-	11	5
Ameaças de violência física	-	-	6	6	5	3
Violência física: Interna	4*	2	2	2	2*	2*
Externa		4	5	4		

*Não é possível discriminar entre violência de origem interna e externa à organização.

Segundo os mesmos dados, no seu conjunto, os comportamentos violentos perpetrados por pessoas externas às organizações representam a maioria dos casos de violência no trabalho, à semelhança do que é dito por autores LeBlanc e Barling (2004).

Ainda com base nos dados da *eurofound*, tal como está representado no gráfico 1, apesar de as formas de violência mais e menos frequentes serem comuns à maior parte dos países, as percentagens apuradas variam consideravelmente entre eles.

Gráfico 1 - Incidência da violência no trabalho em 2010 (%)



¹ Retirado de <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/>

2.2. Definição de violência no trabalho: problemática e implicações

Apesar de os dados relativos à prevalência do fenómeno de violência no trabalho em diferentes países demonstrarem claramente sua existência, é de notar uma discrepância considerável entre as percentagens de ocorrência apuradas (Barling, Rogers & Kelloway, 2001; Estrada et al., 2010). A justificação para este facto pode residir na variabilidade de perceções e definições que lhe são atribuídas, as quais, são influenciadas pelo contexto e pela cultura (Barling, 1996; Chappell & Di Martino, 1998; Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; Estrada et al., 2010; Milczarek, 2010; Schat & Kelloway, 2005). Assim, o grau de visibilidade e de sensibilização associado à problemática, tal como o tipo de comportamentos que são encarados como violentos pela população, são determinantes no que toca ao número de pessoas que entendem ser vítimas deste fenómeno e, conseqüentemente, o denunciam (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; Estrada et al., 2010). Além disso, o facto de os procedimentos de denúncia se encontrarem ou não formalizados e estandardizados pode também afetar as estatísticas (Estrada et al., 2010).

Por outro lado, ainda que uma pessoa não seja uma vítima direta de violência no âmbito do trabalho, isso não significa que não possa ser afetada pelo fenómeno. Como tal, o simples facto de testemunhar episódios deste tipo dirigidos a colegas de trabalho pode acarretar conseqüências, em alguns casos, semelhantes às sofridas pelas vítimas que são alvo objetivo de comportamentos violentos (Giga & Hoel, 2003).

Este tipo de inconformidades não permite, em última análise, a existência de uma noção exata acerca da extensão do fenómeno (Estrada, 2001). Além disso, reflete-se também ao nível da investigação, pelo que os critérios subjacentes aos diversos estudos sobre o tema nem sempre se sobrepõem (Barling, Rogers & Kelloway, 2001; Leather, Beale, Lawrence, Brady & Cox, 1999; Schat & Kelloway, 2003). Assim, o período de tempo abrangido pelos estudos ou a natureza do trabalho dos participantes incluídos na amostra são exemplos de fatores que também tendem a influenciar os seus resultados (Schat & Kelloway, 2005).

Conseqüentemente, as definições apresentadas na literatura variam de acordo com a relevância dada à relação da vítima com o agressor, à intencionalidade e ao tipo de ações em causa, tal como aos alvos e conseqüências dessas ações (Leather et al., 1999).

De um modo geral, a violência no trabalho pode traduzir-se na ocorrência de qualquer situação que, implícita ou explicitamente, afete de forma negativa a produção, a segurança, a saúde ou o bem estar físico ou psicológico de uma pessoa, em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; Fletcher, Brakel & Cavanaugh, 2000). Neste sentido, estas situações podem ou não ocorrer no próprio local de trabalho e envolvem comportamentos tão variados como homicídio, violência física ou verbal, ameaças, *stalking* ou *bullying* (Fletcher, Brakel & Cavanaugh, 2000; Mayhew & Chappell, 2001). De entre este conjunto de comportamentos, a agressão física que tem como conseqüência a morte é, naturalmente, a forma mais grave de violência mas também a menos frequente (Schat & Kelloway, 2005). Por sua vez, as formas de violência que não envolvem

contacto físico, apesar de ocorrerem com maior frequência, raramente são alvo de atenção e são menos valorizadas pelas pessoas (Greenberg & Barling, 1999). Apesar de tudo, reconhece-se claramente a existência de violência de natureza física e também psicológica (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Assim, e tendo em conta a multiplicidade de fatores subjacentes a este fenómeno, podem distinguir-se diferentes tipos de violência no trabalho que, por sua vez, obrigam à adoção de diferentes conjuntos de medidas, no sentido de combater o problema (Leather et al., 1999). Posto isto, uma das classificações que tem reunido maior consenso e aceitação a nível mundial foi proposta pela *California Occupational Safety and Health Administration* (1995/1998), tendo vindo a ser recorrentemente referida por diversos autores (Leather et al., 1999; LeBlanc & Kelloway, 2002; Mayhew & Chappell, 2001). Segundo esta classificação, a violência no trabalho pode subdividir-se em três tipos. O *Tipo I* engloba os casos de violência no trabalho perpetrados por pessoas sem qualquer tipo de relação com as vítimas, cujo propósito está maioritariamente relacionado com o roubo de dinheiro ou bens materiais. Por outro lado, o *Tipo II* está relacionado com incidentes violentos cujo agressor é o destinatário ou o objeto dos serviços prestados pela vítima. Por fim, o *Tipo III* diz respeito aos episódios em que o agressor mantém ou manteve uma relação profissional com a vítima, existindo uma ligação entre ambos e a organização.

No presente estudo será estudada a violência classificada como *Tipo II* de acordo com a tipologia apresentada. Assim, segundo Leather e colaboradores (1999), é possível fazer uma distinção entre dois padrões principais que englobam a grande maioria dos incidentes deste tipo.

Neste sentido, e de acordo com autores supra citados, por vezes, os incidentes podem surgir na sequência do atendimento ao cliente, tendo como principal motivação a sua insatisfação com o serviço prestado. Esta insatisfação pode ser atribuída, por exemplo, à demora no atendimento ou mesmo ao facto de o resultado final não corresponder às expectativas do cliente. Contudo, este tipo de violência pode também representar uma forma de protesto por parte dos clientes, relativamente às pessoas que exercem funções de poder no âmbito das organizações.

2.3. Fatores de risco

Na literatura sobre o tema surge uma série de fatores de caráter individual, situacional, organizacional e ambiental, que são apontados como facilitadores da ocorrência de episódios violentos em contexto profissional ou diretamente relacionados com o trabalho (Dupré & Barling, 2003; Schat & Kelloway, 2005).

Assim, e nos casos em que os clientes são os agressores, características como o historial de violência ou o abuso de álcool ou drogas têm vindo a ser associadas com a adoção de comportamentos violentos (Chappel & Di Martino, 1998; Dupré & Barling, 2003; Mayhew & Chappell, 2001). Além disso, indivíduos do sexo masculino, pessoas mais jovens, com pouca experiência profissional ou com problemas de saúde mental encontram-se mais frequentemente envolvidos neste tipo de situações

(Baines, 2004; Milczarek, 2010). Nos casos em que os clientes se encontram sob elevado nível de *stress*, o risco de violência também aumenta (Chappel & Di Martino, 1998).

No que toca às características do próprio trabalho, pessoas que trabalham em contacto direto com o público, estão mais sujeitas a algum tipo de violência no âmbito do seu trabalho (Milczarek, 2010), o que também se verifica em relação a pessoas que trabalham no setor público (Enoch, Tzafrir & Gur, no prelo). Nos casos em que o desempenho de funções ocorre de forma isolada, isto é, sem o apoio de outros colegas, o risco de violência também é tendencialmente mais elevado (Chappel & Di Martino, 1998). O mesmo acontece nos casos em que os profissionais têm que trabalhar fora dos locais próprios para o atendimento, como acontece no âmbito de visitas domiciliárias (Mayhew & Chappell, 2001).

Organizações com défice de profissionais em função do volume de trabalho ou em processo de reestruturação que implique uma diminuição do número de colaboradores potenciam desta forma a sua exposição a comportamentos violentos por parte dos clientes (Estrada et al., 2010). Estes casos tendem a provocar um aumento do tempo de espera para o atendimento dos clientes que, por sua vez, lhes pode despoletar sentimentos de injustiça e de frustração e, conseqüentemente, motivar a ocorrência de comportamentos violentos (Carmi-Iluz, Peleg, Freud & Shvartzman, 2005).

Reações semelhantes podem ocorrer quando os clientes não conseguem satisfazer os seus pedidos ou não recebem algo a que julgam ter direito (Greenberg & Barling, 1999). Assim, a falta de informação acerca dos procedimentos e critérios que levam a uma decisão desfavorável para o cliente pode originar sentimentos de injustiça e originar situações de conflito (Tzafrir, 2010). No mesmo sentido, a falta de confiança por parte dos clientes no resultado do trabalho dos profissionais e o medo de poderem ser prejudicados de alguma forma como resultado do atendimento, são fatores de risco a considerar (Tzafrir, 2010).

Além disso, a dinâmica da própria organização, bem como a sua cultura e atmosfera podem igualmente ter impacto ao nível do comportamento dos clientes (Schneider & Bowen, 1993, in Enoch, Tzafrir & Gur, no prelo). Desta forma, a ocorrência frequente de comportamentos agressivos por parte de outros clientes ou mesmo de colaboradores gera um ambiente abusivo onde a violência é tolerada, o que contribui em si para o seu aumento (O'Leary-Kelly, Griffin & Glew, 1996). Adicionalmente, o eventual alcance de determinado objetivo do agressor através desses mesmos comportamentos, podem também funcionar como incentivos ao comportamento agressivo dos clientes de uma organização (Enoch, Tzafrir & Gur, no prelo).

Em termos estruturais, a existência de salas de espera desconfortáveis e sobrelotadas, a falta de iluminação e até mesmo a falta de lugares de estacionamento funcionam como facilitadores deste tipo de violência (NIOSH, 2002). O facto de os clientes se sentirem expostos nos casos em que não estão reunidas as condições necessárias à sua privacidade é outro dos problemas (Warshaw & Messite, 1996, in Mayhew & Chappell, 2001). Por fim e ainda neste âmbito inclui-se inexistência de áreas restritas ao público (NIOSH, 2002).

A falta de segurança adequada nas instalações das organizações, tal como o défice de formação e de políticas de proteção dos colaboradores têm também sido apontados como fatores de risco (NIOSH, 2002).

Em termos ambientais, há estudos que revelam que o risco de violência no trabalho aumenta quando se trata de grandes cidades em comparação com áreas com menor densidade populacional (Geijer, & Menckel, 2003, in Milczarek, 2010).

2.4. Profissionais do serviço social

Existem grupos profissionais sobre os quais a violência no trabalho por parte dos clientes tem uma maior incidência, sendo que este facto se justifica maioritariamente pelas características que as funções relativas a cada profissão encerram (LeBlanc & Barling, 2005).

Neste sentido, o setor dos serviços é tendencialmente mais afetado por este problema do que o setor da indústria, sendo que os profissionais do serviço social ocupam o topo da lista dos grupos profissionais de risco (LeBlanc & Barling, 2005; OSHA, 2004).

Como tal, diversos estudos sobre a violência dos clientes dirigida a estes profissionais têm vindo a ser realizados em diversos países, tendo-se confirmado a ocorrência do fenómeno em muitos deles (Tzafrir, 2010). Um desses estudos, levado a cabo nos Estados Unidos, mostrou que mais de metade dos participantes revelaram ter sido vítimas de violência no trabalho sobretudo envolvendo agressões verbais, havendo ainda assim registo de episódios de violência física (Ringstad, 2005). Investigações semelhantes foram levadas a cabo em países como o Canadá (Macdonald & Sirotych, 2005, in Tzafrir, 2010) ou Israel (Enoch, 2008, in Tzafrir, 2010), tendo os seus resultados apontado no mesmo sentido. Este último sugere também que mais de metade dos participantes sofreram danos patrimoniais causados pelos clientes.

2.5. Consequências

A problemática da violência no trabalho acarreta sérias consequências de carácter físico, psicológico ou comportamental, as quais podem ou não manifestar-se contiguamente aos incidentes (Schat & Kelloway, 2005). Estas, por sua vez, têm implicações tanto para os colaboradores em causa como para os seus colegas e, consequentemente, para a respetiva organização (Chappell & Di Martino, 1999; Dupré & Barling, 2003; LeBlanc & Barling, 2005).

Desde logo, no que toca a implicações ao nível individual, a perceção por parte dos colaboradores de que poderão estar em risco, e o facto de constituírem potenciais alvos de comportamentos violentos pode, por si só, provocar-lhes um nível de pressão e *stress* suficiente para causar considerável mau estar (Lennings, 1997). O *stress* originado por estas situações, por seu turno, além funcionar como consequência e, posteriormente, como causa de violência, uma vez que há autores que defendem que está associado ao aumento da agressividade das próprias vítimas (Pastor, 1995, in Leather et al., 1999).

Além disso, problemas psicológicos relacionados com perturbações de humor como a depressão ou perturbações de sono são apontados como consequências decorrentes da exposição a este tipo de violência (Hershcovis & Barling, 2010). Estes, muitas vezes, decorrem de elevados níveis de medo e ansiedade provocados pelo dilema com que se deparam as vítimas pela incerteza acerca da sua segurança no futuro (Barling, Rogers & Kelloway, 2001). Existe evidência de que o medo e humor depressivo experienciados pelas vítimas se encontram associados com um declínio no seu compromisso organizacional, assim como com o aumento da sua perceção de injustiça e negligência em relação ao seu trabalho (Barling, Rogers & Kelloway, 2001).

Perturbações de *stress* pós traumático, problemas cognitivos relacionados com dificuldades de concentração, redução da auto confiança ou redução da satisfação com o trabalho são outros problemas frequentemente apontados como consequência da violência no trabalho (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Este tipo de problemas refletem-se, muitas vezes, na esfera pessoal da vida dos colaboradores, tendo impacto tanto a nível familiar como social, uma vez que acarretam alterações comportamentais relacionadas com o isolamento social e a deterioração dos relacionamentos interpessoais (Chappell & Di Martino, 1998; Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; Schat & Kelloway, 2003). Em alguns casos, provocam disfunções tão graves que, na falta de intervenção adequada, podem resultar em casos de suicídio (Chappell & Di Martino, 1998).

Relativamente às consequências de caráter físico, podem ser diversas e vão desde as nódoas negras ou pequenas feridas, até à própria morte da vítima (Milczarek, 2010).

Em termos organizacionais, surgem perdas financeiras consideráveis decorrentes da diminuição de produtividade, do absentismo, e até dos acidentes laborais dos colaboradores (Melo, Gomes & Cruz, 1997), os quais estão diretamente associados aos elevados níveis de pressão e stress a que estão sujeitos (Sauter, Hurrell & Cooper, 1989, in Gomes, Melo & Cruz, 1997). Além disso, a existência de elevados níveis de *turnover* e um maior número de baixas médicas têm também sido apontados como resultado da ocorrência de violência no trabalho nas respetivas organizações (Milczarek, 2010).

2.6. Medidas de intervenção primária, secundária e terciária

Uma vez demonstrado o negativismo do impacto associado à violência no trabalho e tendo em conta a sua crescente prevalência, o estudo, desenvolvimento e aplicação de medidas que permitam prevenir o problema assumem neste âmbito uma importância fulcral (Beale, Lawrence, Smewing & Cox, 1999). No caso, a prevenção implica não só a antecipação, a fim de diminuir o risco da sua ocorrência (intervenção primária), mas também a reação, no sentido de responder aos comportamentos violentos aquando da sua ocorrência, tal como de estabelecer procedimentos formais para reportar cada caso (intervenção secundária) (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; Wilkinson, 2001). Por último, deve também contemplar-se uma fase de tratamento, através da criação das condições e recursos

necessários para minimizar a gravidade das consequências que deles resultam, e potenciar o regresso à normalidade da vida profissional da vítima e dos seus colegas de trabalho (intervenção terciária) (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Neste âmbito, a organização tem um papel extremamente importante, desde logo por ser responsável pelos seus colaboradores e, como tal, por ter obrigação, até do ponto de vista legal, de zelar pela sua segurança e providenciar condições para a existência de um ambiente de trabalho saudável (Dupré & Barling, 2003; Fiesta, 1996; Milczarek, 2010).

Além disso, a resposta dos respetivos líderes a incidentes que envolvem comportamentos violentos tem vindo a ser apontada como um dos fatores mais determinantes no que toca à eficácia das políticas de segurança no trabalho (Kessler et al., 2008). Também neste sentido, há estudos que indicam que o suporte organizacional demonstrado através do apoio de chefias ou dos próprios colegas de trabalho tem um efeito moderador significativo ao nível dos efeitos negativos da violência no trabalho, tanto em relação ao desempenho como no que toca ao bem estar físico e emocional das vítimas (Bayman & Hussain, 2007).

Deste modo, ao nível da intervenção primária, existem várias medidas de carácter estrutural que devem ser consideradas. Trata-se da instalação de mecanismos de segurança como é o caso dos detetores de metais, a fim de evitar a entrada de pessoas armadas nos serviços, bem como sistemas de vigilância que permitam uma monitorização do que acontece nas instalações (OSHA, 2004). Concomitantemente, a organização do espaço deve prever a existência salas de espera adequadas ao público, mobiliário adaptado a fim de não poder ser usado como arma, vidros de proteção ao nível da receção, assim como sistemas de contagem que permitam a cada cliente saber a qualquer momento quantas pessoas faltam ser atendidas antes de si (NIOSH, 2002). A criação de áreas restritas a clientes e de saídas de emergência para os colaboradores é também muito importante (NIOSH, 2002).

Em termos de gestão, a organização deve desenvolver e aplicar protocolos que regulem a organização do trabalho, de forma a que os colaboradores nunca trabalhem sozinhos, e também no sentido de minimizar o tempo de espera para o atendimento (Heiskanen, 2007). Durante as reuniões de supervisão devem ser discutidas com chefias e colegas estratégias para lidar de forma eficaz com clientes potencialmente violentos, os quais devem ser devidamente sinalizados (OSHA, 2004). Devem também existir seguranças que assegurem a vigilância das instalações (NIOSH, 2002).

Os colaboradores, por sua vez, devem receber formação que lhes permita antecipar e gerir eficazmente situações de conflito, tal como reconhecer situações de perigo (Beale et al., 1999; Milczarek, 2010).

No que concerne à intervenção secundária, devem ser adotados planos de ação de emergência e procedimentos formais a ser seguidos no sentido de auxiliar o controlo da situação e, caso seja necessário, remover os colaboradores afetados ou em perigo do seu posto de trabalho (Beale et al., 1999). Complementarmente, devem ser criados mecanismos que permitam aos colaboradores avisar os

responsáveis pela segurança de situações de perigo eminente, a fim de serem apoiados (NIOSH, 2002).

Relativamente à intervenção terciária, as vítimas devem receber todos os cuidados necessários à recuperação do seu bem estar físico e psicológico, e os restantes colaboradores, tal como as chefias, devem estar sensibilizados acerca dos efeitos negativos imediatos e a longo prazo que poderão surgir, a fim de estarem melhor preparados para prestar o seu apoio (Beale et al., 1999). Neste sentido, deve ser disponibilizado apoio de profissionais treinados para o efeito, que devem acompanhar as vítimas até ser reestabelecido o seu normal funcionamento (Beale et al., 1999).

Além disso, devem incentivar-se os colaboradores vitimizados a reportar todos os casos de agressões e também de ameaças às chefias, no sentido de detetar mais facilmente a necessidade de implementação de novas medidas de intervenção (OSHA, 2004). No caso de se ser apresentada queixa formal pelo colaborador, deve ser disponibilizado todo o apoio necessário por parte da organização (OSHA, 2004).

3. Objetivos e *design* do estudo

Através deste estudo pretende-se caracterizar a violência de clientes dirigida a profissionais do serviço social numa amostra portuguesa, em termos de frequência, forma e características individuais, situacionais e organizacionais associados à sua ocorrência. Além disso, a identificação das práticas organizacionais adotadas no sentido de gerir a ocorrência deste tipo de situações, tanto do ponto de vista preventivo como reativo, é também um objetivo.

A pertinência do estudo desta temática está associada às suas crescentes implicações na vida dos trabalhadores e das organizações e ao facto de se tratar de um fenómeno pouco estudado em Portugal.

O estudo levado a cabo insere-se num projeto de investigação mais alargado que está a ser conduzido por uma equipa de investigação da Escola de Psicologia da Universidade do Minho, em colaboração com investigadores da Faculdade do Bem Estar Social e Ciências da Saúde da Universidade de Haifa - Israel.

Em termos de *design*, optou-se por uma metodologia de investigação mista, pelo que o estudo integra duas fases, de caráter qualitativo e quantitativo, respetivamente. Em relação à primeira, a qual contemplou 5 entrevistas, foi importante explorar a perceção dos participantes acerca do fenómeno em estudo, tendo em conta a falta de informação disponível na literatura. Além disso, pretendeu-se também operacionalizar um grupo de questões de resposta fechada para apresentar em formato de questionário, tal como promover a adaptação do mesmo à população a que se destinou.

Por sua vez, na segunda fase recorreu-se a uma metodologia de recolha de dados através de questionários, a fim de recolher informação sistematizada junto de um maior número de participantes sobre os tópicos subordinados aos objetivos do estudo e assim responder aos seus objetivos.

A recolha de dados foi efetuada junto de profissionais do serviço social de 3 instituições da zona norte do país.

4. Metodologia

4.1. Procedimentos

Numa fase inicial, foi necessário adaptar os instrumentos desenvolvidos pela equipa de investigação israelita, tendo em conta as características da população portuguesa e o contexto a que se destinavam. Além disso, foram desenvolvidas de raiz questões focadas nas práticas organizacionais relacionadas com a prevenção e com a gestão de episódios de violência dos clientes dirigida a colaboradores.

Desta forma, primeiramente, os instrumentos foram traduzidos de inglês para português pela nossa equipa de investigação. Nesta fase, houve uma articulação estreita com a equipa da Universidade de Haifa, no sentido de se conseguir uma compreensão exata de todos os itens para aumentar o rigor da sua tradução.

De seguida, foram desenvolvidos os guiões das entrevistas semi estruturadas, especificamente para colaboradores e chefias das instituições que colaboraram com o estudo. Estes consideraram algumas questões presentes no guião usado pela equipa israelita para as entrevistas a partir das quais foram operacionalizados os questionários originais. Além disso, foram também incluídas questões sobre as já referidas medidas adotadas pela organização no âmbito desta problemática, dada a novidade da introdução destas variáveis no estudo.

No seu todo, a recolha de dados foi efetuada no âmbito de três instituições semelhantes, da zona norte do país e que, tendo em conta a sua atividade ligada à prestação de serviços sociais, facilitaram o acesso a um conjunto de profissionais que colaboram na prestação de serviços sociais no setor público.

O acesso aos responsáveis pela primeira instituição que autorizaram e apoiaram a realização deste estudo foi conseguido através de contacto estabelecido pela coordenadora da nossa equipa. Posteriormente, e uma vez que a taxa de respostas foi relativamente baixa (66 colaboradores e 20 chefias), tornou-se necessário contactar outras instituições, as quais foram selecionadas tendo em conta a semelhança da sua estrutura, organização e atividade, de modo a ser possível a aplicação dos questionários desenvolvidos. Neste caso, os contactos foram estabelecidos diretamente por mim junto a 3 instituições e, apesar das várias tentativas, apenas foram bem sucedidos em 2 dos casos.

Não obstante da semelhança entre instituições, os questionários tiveram ocasião de ser apresentados aos seus responsáveis, a fim de confirmar a sua adequação e também de ser aprovada a sua aplicação.

Posto isto, as entrevistas relativas à primeira fase do estudo foram realizadas presencialmente, nos locais de trabalho dos entrevistados, tiveram uma duração média de aproximadamente 25 minutos

e foram alvo de gravação para permitir uma posterior transcrição integral. Os três colaboradores entrevistados foram selecionados por conveniência, tendo em conta a sua maior proximidade geográfica à investigadora. Por sua vez, as duas chefias envolvidas nesta fase foram sugeridas pela responsável pela primeira instituição com quem eram feitos os contactos.

A partir da informação obtida através das entrevistas foi possível ultimar os questionários, cujo pré teste foi também realizado presencialmente, tendo os critérios de seleção dos cinco colaboradores e duas chefias envolvidos sido os mesmos que foram usados aquando das entrevistas. Através deste procedimento foi possível identificar e corrigir algumas inconformidades, uma vez que as designações usadas nos questionários nem sempre estavam de acordo as designações comumente utilizadas no seio da organização, remetendo, por vezes, para conceitos que não são usados na sua organização interna (e.g., conceito de equipa).

Uma vez operacionalizadas as versões finais dos questionários, estas foram apresentadas à representante da instituição a fim de serem aprovadas e de se confirmar mais uma vez a clareza e o rigor da linguagem e designações adotadas.

No seguimento das alterações referidas, deu-se início à segunda fase da recolha, para a qual foi criada uma versão *online* de cada um dos dois questionários, específicos para colaboradores e chefias. Tomou-se esta opção a fim de facilitar o acesso aos participantes que, apesar de estarem associados à mesma instituição, trabalham em locais geograficamente desconexos e dispersos. Desta forma, a difusão dos questionários foi feita internamente pela referida representante da instituição através de e-mail.

Em ambas as fases, todos os participantes foram esclarecidos acerca do propósito do estudo e da importância do seu contributo, tal como foram devidamente garantidos o anonimato e a confidencialidade do mesmo.

4.2. Participantes

A amostra deste estudo é constituída por profissionais do serviço social a desempenhar funções em três instituições semelhantes, que prestam serviço público da zona norte do país. Em ambas as fases participam colaboradores e chefias. Todos os colaboradores que participaram no estudo mantêm contacto direto com o público no âmbito do seu trabalho.

No que concerne à primeira fase, de carácter qualitativo, participaram 3 colaboradores e 2 chefias.

Por sua vez, a segunda fase do estudo, de carácter quantitativo, baseou-se numa amostra constituída por 105 colaboradores e 25 chefias. Apesar de, inicialmente, a amostra ter contado com 125 colaboradores e 29 chefias, foi necessário eliminar participantes. Os questionários de 5 colaboradores e 2 chefias apresentavam uma percentagem de valores omissos igual ou superior a 20%, sendo que os restantes foram submetidos em branco.

No que respeita à sua caracterização sócio demográfica, tal como está representado na tabela 2, o grupo dos colaboradores é maioritariamente constituído por participantes do sexo feminino (83.8%), com idades compreendidas entre os 36 e os 40 anos (28.6%) e licenciados (83.8%). No mesmo sentido, o grupo das chefias também inclui maior percentagem de indivíduos do sexo feminino (76%) e licenciados (68%). Cerca de metade das chefias têm idades compreendidas entre os 36 e os 45 anos.

Tabela 2 – Características sócio demográficas

	Colaboradores		Chefias	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Sexo				
Feminino	88	83.8	19	76.0
Masculino	17	16.2	6	24.0
Idade				
Entre 20 e 25 anos	1	1.0	-	-
Entre 26 e 30 anos	4	3.8	-	-
Entre 31 e 35 anos	14	13.3	2	8.0
Entre 36 e 40 anos	30	28.6	8	32.0
Entre 41 e 45 anos	22	21.0	4	16.0
Entre 46 e 50 anos	19	18.1	4	16.0
Entre 51 e 55 anos	10	9.5	3	12.0
Entre 55 e 60 anos	4	3.8	3	12.0
Mais de 60 anos	1	1.0	1	4.0
Habilitações literárias				
Ensino secundário	13	12.4	6	24.0
Licenciatura	88	83.8	17	68.0
Mestrado ou superior	4	3.8	2	8.0

Relativamente ao percurso organizacional, ilustrado na tabela 3, os colaboradores trabalham na instituição em média há aproximadamente 15 anos, encontrando-se em média há cerca de 11 anos a trabalhar no serviço e função atual. Por sua vez, as chefias encontram-se na instituição, em média, há cerca de 21 anos, no serviço atual em média há aproximadamente 13 anos e a desempenhar as atuais funções em média há cerca de 8 anos.

No que respeita ao conteúdo funcional dos colaboradores, também representado na tabela 3, a maioria desempenha funções técnicas (81%), e apenas cerca de 1/5 assume responsabilidades de coordenação. Além disso, a maioria faz visitas domiciliárias no âmbito do seu trabalho (78.1%) e, como sugerido anteriormente, todos têm contacto direto com o público, pelo menos nas instalações da instituição.

Tabela 3 – Situação profissional

	Colaboradores		Chefias	
	<i>M (DP)</i>		<i>M (DP)</i>	
Antiguidade na organização				
Tempo de trabalho na instituição	15.39 (8.1)		20.79 (11.1)	
Tempo de trabalho no serviço	10.83 (7.5)		12.86 (9.4)	
Tempo de trabalho na função	10.68 (7.1)		7.98 (6.2)	
Funções				
	<i>n</i>	%		
Técnica	85	81.0	-	-
Coordenação	20	19.0	-	-
Visitas domiciliares				
Sim	82	78.1	-	-
Não	23	21.9	-	-

Relativamente às características do local de trabalho, tal como se pode observar na tabela 4, aproximadamente metade dos colaboradores (47.6%) e também das chefias (48%) trabalham em serviços de média dimensão. A maioria dos colaboradores (65.2%) tal como de chefias (60%) não dispõe de vigilância de segurança no seu local de trabalho.

Tabela 4 – Características do local de trabalho

	Colaboradores		Chefias	
	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Dimensão				
Pequeno	30	28.6	4	16.0
Médio	50	47.6	12	48.0
Grande	25	23.8	9	36.0
Vigilância de segurança				
Sim	46	43.8	10	40.0
Não	59	56.2	15	60.0

4.3. Instrumentos / Medidas

Para a realização das entrevistas semi estruturadas foram criados dois guiões específicos para colaboradores e chefias, respetivamente. Tomou-se esta opção no sentido de tentar compreender não só o ponto de vista dos colaboradores enquanto vítimas, potenciais vítimas ou testemunhas de violência, mas também de tentar aferir a perspetiva da organização sobre o problema, representada no caso pelas chefias.

Assim, ambos os guiões incluíram inicialmente questões introdutórias e de caráter mais genérico acerca da perceção dos participantes acerca da problemática. No seu seguimento, foram colocadas questões sobre as formas de violências às quais os profissionais estão expostos e também acerca das medidas que adotam para gerir as mesmas. Além disso, constaram também questões acerca dos tipos de apoio que os colaboradores vitimizados recebem, tal como sobre as medidas preventivas desenvolvidas a fim de evitar a ocorrência de situações de violência. Por fim, houve espaço para comentários e sugestões. No caso das entrevistas às chefias, acrescentou-se também uma questão

acerca do tipo de respostas que habitualmente dão quando confrontados com o relato de um colaborador vitimizado.

Por outro lado, no que toca aos questionários, estes foram adaptados a partir dos originais criados para o estudo que deu origem a este. Também nesta fase, à semelhança do que ocorreu anteriormente, foram usadas duas versões, para colaboradores e chefias, respetivamente.

O questionário destinado aos colaboradores é constituído ao todo por 8 secções. No entanto, no âmbito deste estudo, foi excluída da análise a secção relativa ao relacionamento interpessoal entre os membros das equipas, tal como a que se refere às implicações dos comportamentos agressivos dos clientes, pelo facto de avaliarem variáveis que não estão diretamente relacionadas com os seus objetivos.

Entre as secções avaliadas encontra-se uma relacionada com o ambiente de trabalho, constituída por 4 itens (e.g., *No meu serviço os colegas de trabalho envolvem-se frequentemente em confrontos verbais*) com resposta de tipo *Likert* de 7 pontos, que varia entre 1 – Discordo totalmente e 7 – Concordo totalmente.

De seguida, encontra-se uma secção relativa às fontes de *stress* no trabalho, a qual inclui 8 itens (e.g., *Tenho que lidar com elevadas exigências por parte dos clientes*), cuja resposta também se apresenta em formato de tipo *Likert*, com uma escala de 7 pontos que varia entre 1 – Nada e 7 – Muito, sendo que quanto maior a cotação atribuída, maior o grau em que as características do trabalho dos participantes patentes nas afirmações, representam para si uma fonte de *stress*.

A secção relacionada com o comportamento dos clientes surge nesta sequência e inclui 21 itens (e.g., *No meu serviço muitos dos clientes estão ansiosos*). Neste caso, o formato de resposta é idêntico ao descrito para a primeira secção anteriormente descrita.

Depois surge a secção que avalia a frequência dos comportamentos agressivos dos clientes, na qual constam 16 itens (e.g., *Nos últimos 3 meses, quantas vezes um cliente gritou consigo*). Ao nível da resposta voltamos a encontrar uma escala de tipo *Likert* de 7 pontos que varia entre 0 – Nunca e 6 – 6 ou mais vezes. Neste caso, existe também uma última opção na escala que deveria ser assinalada caso o comportamento em causa tivesse ocorrido há mais de 3 meses.

No que concerne às estratégias de prevenção de comportamentos agressivos, trata-se de uma questão de resposta fechada policotómica com 4 opções, sendo que se solicita aos participantes que assinalem as estratégias a que já recorreram no âmbito do seu trabalho (e.g., *Pedir a colaboração da GNR/PSP para as visitas domiciliárias*). Existe uma quinta opção de resposta aberta onde é possível assinalar outras estratégias não contempladas no conjunto apresentado.

Por fim, no que toca à gestão de comportamentos agressivos, existe uma secção composta por 8 questões, 7 das quais são de resposta fechada (e.g., *Tem conhecimento da existência de um serviço de apoio jurídico para os colaboradores da instituição que foram vítimas de um incidente agressivo?*) com duas opções de resposta (*sim* e *não*). Neste âmbito existe também outra questão de resposta fechada policotómica com 6 opções de resposta, onde se solicita aos participantes que assinalem as

medidas que conhecem ou já adotaram perante a ocorrência de um incidente agressivo (e.g., *Reportar o caso à chefia direta*), dando também espaço para assinalarem medidas não contempladas no conjunto apresentado.

Além destas secções, surge também um conjunto de questões acerca das suas características sócio demográficas (e.g., *Idade*), da sua antiguidade na organização (e.g., *Há quanto tempo trabalha na instituição?*), tal como das características do seu local de trabalho (e.g., *Em termos de dimensão, o seu serviço pode ser considerado pequeno, médio ou grande?*).

Por seu turno, o questionário destinado às chefias inclui um conjunto de 7 secções, das quais se excluíram da análise a que avalia o relacionamento interpessoal entre os membros das equipas, seguindo a mesma lógica adotada em relação ao questionário dirigido aos colaboradores.

Assim, a primeira secção do questionário diz respeito à gestão da relação com os clientes e é constituída por 9 itens (e.g., *Os clientes são levados a sério pelo serviço*) de resposta tipo *Likert* de 7 pontos, que varia entre 1 – Discordo totalmente e 7 – Concordo totalmente.

Por outro lado, a secção relativa ao ambiente de trabalho descrita anteriormente foi mais uma vez analisada, tal como a relacionada com o comportamento dos clientes.

Segue-se uma secção associada ao comportamento agressivo dos clientes, a qual é constituída por 12 itens (e.g., *Nos últimos 3 meses quantas vezes um cliente assediou um colaborador através da internet?*) com resposta de tipo *Likert* de 7 pontos que varia entre 1 – Nunca e 7 – 6 ou mais vezes. Neste caso, existe também uma última opção na escala que deveria ser assinalada caso o comportamento em causa tivesse ocorrido há mais de 3 meses.

Por fim, encontram-se secções idênticas às descritas anteriormente no que respeita às estratégias de prevenção de comportamentos agressivos, à gestão de comportamentos agressivos, tal como um conjunto de questões acerca das suas características sócio demográficas, da sua situação profissional e das características do seu local de trabalho).

De notar que, em todas as questões de ambos os questionários a designação de clientes refere-se aos clientes externos à organização, isto é, os utentes do serviço.

4.4. Análise de dados

A fim de analisar a informação proveniente das entrevistas, recorreu-se à *template analysis*. Esta técnica permite a análise de dados qualitativos, através da sua organização por temas, os quais, por sua vez, são representados por códigos que constituem em si o *template* (Brooks & King, 2012). Os referidos códigos são criados pelo investigador, sendo que a sua organização pretende refletir a relação entre os diferentes temas, fazendo uso de uma estruturação hierárquica (Brooks & King, 2012).

De acordo com a lógica subjacente a este tipo de análise, partiu-se de um *template* inicial cujos códigos tiveram por base os temas associados às questões dos guiões das entrevistas. Pelo facto de se tratar de entrevistas semi estruturadas, surgiram no seu decorrer temas que, apesar de não

estarem contemplados inicialmente, são relevantes para a problemática abordada, pelo que foram também incluídos os respetivos códigos no *template* inicial. Estes, por sua vez, foram posteriormente revistos e refinados à luz dos próprios dados, dando assim origem ao *template* final. A criação dos referidos códigos teve como critério único a importância do respetivo tema para os objetivos do estudo.

Optou-se por este tipo de análise uma vez que permite uma exploração flexível do conteúdo das entrevistas, envolvendo menos especificidades quando em comparação com outras técnicas de análise de dados qualitativos (e.g., análise de conteúdo). Neste sentido, trata-se de uma abordagem que permite uma maior adaptação aos objetivos de cada estudo em particular, indicada para casos como este em que, além de não ser necessária a análise de especificidades linguísticas ou do tipo de discurso adotado pelo interlocutor, se tem por base uma amostra pequena (Brooks & King, 2012).

Por sua vez, para a análise dos dados quantitativos recolhidos através dos questionários, fez-se uso do programa de análise estatística de dados IBM® SPSS 20® - *Statistical Package for the Social Sciences*. Antes da análise propriamente dita, fez-se uma avaliação das características psicométricas do instrumento relativo aos colaboradores, nomeadamente em termos de validade e de fiabilidade. Concretamente, fez-se a análise fatorial exploratória e a avaliação da consistência interna das secções relativas ao ambiente de trabalho, aos fatores de *stress* no trabalho e ao comportamento dos clientes. O tipo de resposta das restantes secções consideradas neste estudo não era passível deste tipo de análise, a qual, também não foi realizada no caso das chefias, devido ao reduzido número de participantes.

A análise fatorial permite a representação de um conjunto de variáveis intercorrelacionadas num reduzido número de fatores ou componentes, através da análise da sua estrutura (Marôco, 2010). Neste sentido, são analisadas as correlações entre as variáveis originais a fim de se obter os fatores comuns, sendo que, neste caso, se recorreu ao método de rotação *varimax* que, segundo Marôco (2010) permite a obtenção de uma estrutura fatorial através da qual se percebe, para cada secção, que variável está mais fortemente associada a cada fator.

No que toca à definição do valor mínimo aceitável dos pesos de saturação não existe um consenso ao nível da literatura. No entanto, para efeitos deste estudo, consideram-se significativos pesos iguais ou superiores a 0.5 (Pestana & Gageiro, 2005).

De notar que, antes da realização dos procedimentos estatísticos referidos anteriormente foi analisada a conformidade ou não da amostra relativamente aos pressupostos necessários. Neste sentido, analisou-se primeiramente o tamanho da amostra, sendo que se encontram na literatura diferentes recomendações a este nível, que variam entre o mínimo de 5 a 15 participantes por variável (Kass & Tansley, 1979, in Field, 2005). Neste caso, tomou-se como referência o rácio mínimo de 5 participantes por item.

A este nível foram também considerados os valores de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e do teste de esfericidade de *Bartlett*, os quais revelam a qualidade da medida da matriz (Almeida & Freire, 2003). Assim, para confirmar a adequação dos dados à análise fatorial, o valor de KMO obtido deve

ser igual ou superior 0.6, e o teste de esfericidade deve ser significativo ($p < .05$) (Pestana & Gagueiro, 2005).

Por outro lado, avaliação da consistência interna de cada secção serve para concluir acerca do grau de confiança que se pode ter na sua informação (Almeida & Freire, 2003). Para o efeito, recorreu-se ao cálculo do coeficiente alfa de *Cronbach*, sendo que os valores de referência considerados para classificar as escalas foram os seguintes: inaceitável $\alpha < 0.60$; fraca $\alpha = 0.60-0.69$; razoável $\alpha = 0.70-0.79$; boa $\alpha = 0.80-0.89$; excelente $\alpha > 0.89$ (Hill & Hill, 2000).

Posteriormente, averiguou-se o cumprimento ou não dos pressupostos necessários à realização de testes paramétricos por parte das variáveis resultantes da análise fatorial, confirmando se se trata de variáveis de natureza intervalar e com uma distribuição aproximadamente normal (Almeida & Freire, 2003). Para se poder assumir a normalidade da distribuição de uma variável é necessário que os valores de assimetria e curtose estejam compreendidos entre -1 e 1 e que os resultados dos testes de *Kolmogorov-Smirnov* e *Shapiro-Wilk* sejam não significativos (Pereira, 2008).

5. Resultados

Seguidamente serão apresentados os resultados deste estudo. No sentido de acompanhar a lógica a que obedeceu, surgem em primeiro lugar os resultados de caráter qualitativo, aos quais sucedem os resultados de caráter quantitativo. Em ambos os casos serão apresentados os resultados, quer para colaboradores, quer para chefias.

5.1. Resultados qualitativos

Através da análise das entrevistas foi possível, não só obter as informações necessárias ao desenvolvimento dos instrumentos, em especial sobre as medidas de intervenção adotadas na organização, mas também conhecer de forma mais aprofundada o contexto associado à população em estudo, tal como apreender de um modo geral as implicações da problemática da violência no trabalho na mesma.

Para facilitar a compreensão dos dados, as expressões relativas às entrevistas aos colaboradores estão sinalizadas com “Col” e às chefias com “Chef”, sendo que os números são referentes aos sujeitos entrevistados.

Deste modo, tal como está representado na tabela 5 onde constam as *Templates* inicial e final, resultantes da análise das entrevistas, foi possível perceber que, de um modo geral, a perceção que os colaboradores têm é de que se encontram diariamente sujeitos a comportamentos violentos por parte dos clientes (“*Até à data, uma situação ou outra que surgiu mais complexa... mas efetivamente a violência existe, sem dúvida nenhuma*” Col_3). Esta noção é também partilhada pelas chefias (“*Eu tenho conhecimento de que, de uma forma global, sempre aparecem algumas situações que geram alguma violência e tensão...*” Chef_1).

Neste sentido, identificaram-se 6 formas de violência às quais os participantes estão sujeitos no desempenho das suas funções ou na sequência do mesmo. Entre elas encontram-se a agressão física (“(...) a senhora agrediu-nos com um cinzeiro de vidro.” Col_3 / “(...) temos situações de alguma violência física.” Chef_1), agressão verbal, ameaças de agressão (“Violência verbal, ameaças físicas, essencialmente isso.” Col_3 / “Normalmente é mesmo a imposição e a violência verbal. De resto há algumas ameaças também.” Chef_1), ameaças à família, perseguição (“Cheguei a ter perseguições no meu prédio! Houve até uma altura em que a minha filha já era grande e eu ia todos os dias busca-la à escola (...). Nesse caso tratou-se de ameaças...” Col_2) e sequestro (“Um dos indivíduos chegou mesmo a fechar-me dentro do gabinete e a apontar-me uma navalha.” Col_3 / “(...) a pessoa ficou muitíssimo alterada (...) e pura e simplesmente sequestrou a técnica dentro de casa.” Chef_2).

Foram também referidos 19 fatores que potenciam ocorrência deste tipo de comportamentos, comumente designados como fatores de risco. Estes estão relacionados com o espaço físico, nomeadamente no que toca ao facto de as salas de atendimento serem comuns, o que compromete a privacidade dos clientes (“A sala de atendimento é comum.” Col_1), o que também se verifica relativamente às salas de espera (“A questão da privacidade das pessoas também é importante. Quer dizer (...) a sala de espera é a mesma e quando entram e quando saem, toda a gente pode ver e expõe completamente as pessoas.” Col_3). Por outro lado, em termos estruturais não existem barreiras que impeçam o acesso dos clientes aos colaboradores, nem saídas de emergência que lhes permitam fugir na eminência de uma agressão (“Não sei se reparou mas nós não temos qualquer forma de nos esquivarmos. Qualquer pessoa pode entrar aqui e efetivamente em termos físicos não temos nenhuma barreira.” Col_2). Ainda neste âmbito, a organização dos espaços no que toca, por exemplo, à disposição do mobiliário é também apontada como um possível fator de risco (“Da forma como estava organizada a secretária era ele que tinha o acesso à porta e nós tínhamos por dentro a chave. A partir daí também me serviu de experiência e eu nunca mais tive uma chave no gabinete. Ele tinha a chave e então fechou-me no gabinete com ele.” Col_3).

Algumas características dos próprios clientes foram também consideradas como fatores de risco, como é o caso das doenças psiquiátricas (“Sobretudo a questão da descompensação da saúde mental, que é o que realmente mais nos preocupa.” Col_2), da toxicod dependência (“(...) e efetivamente era complicado porque existiam muitas pessoas toxicod dependentes...” Col_3) ou da precariedade económica (“A nossa área é um pouco mais sensível porque trabalhamos com áreas sensíveis para a população, nomeadamente a precariedade económica, especialmente agora agudizada com a conjuntura económica e com alguns cortes que se verificaram.” Chef_1).

Em termos das características dos profissionais, o facto do local de residência coincidir geograficamente com o local de trabalho foi assinalado, uma vez que aumenta a proximidade entre profissionais e clientes e facilita a ocorrência de situações violentas mesmo fora do local de trabalho (“Eu vivo no mesmo território onde trabalho e é uma situação mesmo muito complicada.” Col_2).

A este nível foram também referidas características funcionais associadas aos serviços, como é o caso da falta de recursos humanos a trabalhar nas instituições que, conseqüentemente, levam a um aumento do tempo de espera para o atendimento que representa em si outro fator a considerar (*“Basicamente era meterem técnicos suficientes para trabalhar porque isso também influencia muito o tempo de resposta e o tempo de espera das pessoas, e isso aumenta logo o stress.”* Col_3).

Por outro lado, foi referido um conjunto de características que quando associadas ao trabalho destes profissionais potenciam a sua vitimização. Neste sentido, quando estes são responsáveis por processos de promoção e proteção relacionados com crianças em situações de risco (*“Pelo trabalho que eu tenho há sempre essa questão e a pressão da violência do cliente para connosco, em quase todos os processos e raros são os casos em que não acontece.”* Col_2 / *“(…) das situações mais difíceis que nós temos no nosso trabalho que é quando temos que retirar crianças do seu agregado…”* Chef_2), quando o desempenho de funções ocorre em grandes centros urbanos (*“Mais nas grandes cidades e nos concelhos maiores, de facto sei que há pessoas que tiveram esse tipo de problemas.”* Col_1), quando se trata de atendimento domiciliário (*“(…) houve situações de visitas domiciliárias que efetivamente estávamos perante uma situação eminente de agressão”* Col_3), atendimento realizado apenas por um profissional de forma isolada (*“(…) nós temos aqui uma colega que foi exposta a violência porque foi o caso de uma visita que tinha que ser depois da hora escolar do miúdo por isso foi depois da hora de trabalho e não estava aqui ninguém…”* Col_2), quando o atendimento não depende da iniciativa do cliente e o contacto com os profissionais é imposto pelo tribunal nos casos de assessoria técnica (*“(…) no âmbito da assessoria aos tribunais, quem procura somos nós… quer dizer, logo aí as finalidades são totalmente diferentes. A maioria deles dispensa a nossa presença lá e é diferente.”* Col_3), atendimento na sua fase inicial, isto é, nas primeiras reuniões (*“Na fase inicial da intervenção em que as pessoas ainda não estão devidamente sensibilizadas e não concordam com as decisões tomadas pelos tribunais com a nossa assessoria técnica.”* Chef_2), ou quando o atendimento envolve a reunião com vários membros de um agregado em simultâneo (*“(…) no seio de entrevistas conjuntas que integram vários elementos dos agregados familiares…”* Chef_2), pode mais facilmente despoletar uma situação de violência.

Relativamente à intervenção primária, foram identificadas 3 medidas de carácter institucional, isto é, usadas segundo indicação da organização e outras 3 referidas como sendo da iniciativa dos próprios colaboradores, não existindo, no entanto, nenhum regulamento de conduta que defina a sua utilização em ambos os casos. Uma das medidas relacionada com a informação antecipada das famílias acerca das diligências que é necessário efetuar, no sentido de as sensibilizar para a obrigatoriedade do cumprimento das ordens do tribunal e assim tentar amenizar o conflito, é relatada por colaboradores como uma medida da sua iniciativa (*“É assim, eu, seja como for, no âmbito de uma retirada a primeira pessoa a saber é a família até porque é uma forma também de a gente lidar com esta situação e controlar o conflito…”* Col_2) e pelas chefias como sendo de carácter institucional

“(...) uma das coisas que somos obrigados a fazer tem a ver com o direito à informação que as famílias têm e portanto as situações são acompanhadas nessa base.” Chef_2).

As restantes medidas institucionais incluem a disponibilização de vigilantes nas instalações da instituição (*“(...) nos grandes centros urbanos em que a realidade é completamente diferente sei pelas colegas que aí têm seguranças permanentes que estão lá e que apoiam.” Col_2*), tal como a partilha de informação e de experiências entre colaboradores e também entre colaboradores e chefias, no sentido de haver uma maior sensibilização no que toca a situações de risco identificadas e também a possíveis estratégias preventivas e de gestão (*“(...) os casos são muito discutidos na supervisão e portanto há mais que uma pessoa a pensar e a definir estratégias para contornar dificuldades que possam existir.” Chef_2*).

Relativamente às medidas adotadas por iniciativa dos colaboradores, destacaram-se o pedido de apoio às autoridades, no sentido de facilitar o controlo das situações e de dissuadir os potenciais agressores e especialmente quando se trata de visitas domiciliárias (*“(...) normalmente nós vamos acompanhados pela GNR, no sentido de controlar um bocadinho o conflito.” Col_3 / “(...) pedimos sempre a presença da polícia...” Chef_2*), tal como o atendimento envolvendo mais do que um profissional, para evitar situações de isolamento (*“(...) fazer atendimentos conjuntos para não ficar uma técnica sozinha...” Col_2 / “(...) pode haver dois técnicos para se apoiarem mutuamente e para estarem atentos às várias dimensões da situação.” Chef_2*).

No que toca ao tema seguinte relacionado com a intervenção secundária, foram identificadas 4 estratégias, todas resultado da iniciativa e responsabilidade dos próprios colaboradores (*“Mas orientações que nos dissessem que num caso destes temos que agir assim, nunca tivemos.” Col_1*). Estas envolvem a chamada das autoridades ao local (*“Já houve aqui duas ou três situações (...) que foi necessário chamar a GNR.” Col_1*), a apresentação de queixa formal (*“(...) fizemos queixa nessa altura” Col_3 / “(...) normalmente o técnico faz logo a participação à polícia” Chef_1*), o reporte do caso à chefia direta (*“O que nós sabemos é que a outras colegas a quem tem acontecido é que depois comunicam.” Col_2 / “(...) mas o normal é reportarem sempre por e-mail quando sentem que o devem fazer.” Chef_1*) ou a solicitação de apoio junto do responsável local pelo atendimento e acompanhamento social quando se trata de colaboradores de *front office* (*“(...) pede apoio ao responsável local pelo atendimento e acompanhamento social que normalmente funciona.” Chef_1*).

Perante estes casos, foram referidos dois tipos de resposta por parte das chefias, segundo as quais tentam dialogar com as vítimas no sentido de perceber o que aconteceu e de as ajudar e depois solicitam um relato da situação por escrito (*“Falamos com a pessoa, tentamos perceber o que é que aconteceu de facto, como é que ela se deve proteger de imediato e depois pedimos à pessoa que reporte por escrito a situação.” Chef_2*).

Por outro lado, em termos de intervenção terciária, identificaram-se 6 tipos de estratégias de carácter institucional, tal como uma medida usada por iniciativa dos colaboradores. Entre as primeiras inclui-se o apoio jurídico (“(...) nessa altura o serviço disponibilizou apoio jurídico...” Col_3 / “(...) é pedido através da nossa diretora que seja protegido a nível jurídico, isto é, que seja nomeado um defensor para poder proteger judicialmente.” Chef_1), o apoio psicológico (“(...) sabemos que há um serviço de apoio psicológico...” Col_1 / “Não posso dizer que seja muito frequente os técnicos da nossa área recorrerem aos técnicos de apoio psicossocial.” Chef_1), a possibilidade de mudança de local de trabalho (“muitas vezes pondera-se a mudança de local de trabalho do próprio técnico...” Chef_1), tal como a possibilidade de mudança de função (“(...) uma ou outra situação já aconteceu de termos mudado os técnicos de função, com o seu acordo.” Chef_2), o afastamento do profissional vitimizado do caso relacionado com o agressor (“(...) às vezes também recorremos à substituição dos técnicos (...) no sentido de deixarem de fazer a gestão daquele caso.” Chef_2) ou a diminuição da carga de trabalho (“(...) nós tentamos aligeirar a carga e durante um tempo não recebe processos novos...” Chef_2).

O apoio jurídico foi descrito como sendo pouco eficaz pelos colaboradores (“(...) o próprio serviço, apesar de ter disponibilizado o serviço, nunca conseguimos contactar com ela, não reuniu connosco antes...” Col_3) e é também de referir que alguns colaboradores não tinham conhecimento da existência deste apoio (“Mas também nem sabemos, por exemplo, se apresentássemos alguma queixa, se tínhamos algum suporte... acho que não temos.” Col_1).

A única medida identificada que é usada por iniciativa dos colaboradores está relacionada com a apresentação de baixa médica de uma colaboradora, no sentido de aliviar a pressão e de evitar a ocorrência de uma nova situação de violência através do seu afastamento temporário (“Até que nessa fase eu ainda meti baixa médica por algum tempo (...) para haver ali um corte durante algum tempo para ver se acalmava as coisas.” Col_3).

Por fim, ao nível das sugestões o foco incidiu sobre a prevenção, isto é, sobre a intervenção primária, tendo sido apontadas 4 possibilidades pelos colaboradores. Entre elas encontra-se a formação, em especial no que toca à interação com clientes com doenças psiquiátricas (“A não ser com os doentes psiquiátricos. Nesses casos eu reconheço que precisava de ajuda para aprender a lidar melhor com eles.” Col_1), melhorias no espaço físico que permitam colmatar os fatores de risco referidos anteriormente a este nível (“(...) principalmente, aqui no caso, era melhorar o espaço físico.” Col_2), aumento do número de profissionais no sentido de poder aumentar a capacidade de resposta dos serviços (“Basicamente era meterem técnicos suficientes para trabalhar porque isso também influencia muito o tempo de resposta e o tempo de espera das pessoas, e isso aumenta logo o stress.” Col_3), tal como aumentar a proximidade entre os colaboradores e as respetivas chefias, no sentido de lhes possibilitar um conhecimento mais aprofundado acerca da realidade a que os colaboradores estão sujeitos, a partir do qual possam encontrar estratégias mais eficazes para lidar com

o problema (“O facto de as chefias também não terem assim tanta proximidade com as situações e o facto de não assistirem a nada leva a que, mesmo quando nós relatamos as situações se torne mais difícil para elas perceberem a dimensão e a gravidade muitas vezes daquilo que se passa connosco. E isso sem dúvida que dificulta.” Col_3).

Tabela 5 – Template inicial e final da análise das entrevistas (colaboradores e chefias)

Colaboradores		Chefias	
Template inicial	Template final	Template inicial	Template final
1. Perceção da problemática	1. Perceção da problemática 1.1. Constatação da existência de violência	1. Perceção da problemática	1. Perceção da problemática 1.1. Constatação da existência de violência
2. Formas de violência do cliente face ao colaborador	2. Formas de violência 2.1. Agressão física 2.2. Agressão verbal 2.3. Ameaça de agressão física 2.4. Ameaça à família 2.5. Perseguição 2.6. Sequestro	2. Formas de violência do cliente face ao colaborador	2. Formas de violência 2.1. Agressão física 2.2. Agressão verbal 2.3. Ameaça de agressão física 2.4. Sequestro
3. Fatores de risco de violência no trabalho	3. Fatores de risco 3.1. Espaço físico 3.1.1. Salas de atendimento 3.1.2. Salas de espera 3.1.3. Barreiras físicas 3.1.4. Saídas de emergência 3.1.5. Organização do espaço 3.2. Características dos clientes 3.2.1. Doenças psiquiátricas 3.2.2. Toxic dependência 3.3. Características dos profissionais 3.3.1. Local de residência 3.4. Características funcionais dos serviços 3.4.1. Falta de Recursos Humanos 3.4.2. Tempo de espera 3.5. Características do trabalho 3.5.1. Crianças em situação de risco 3.5.2. Centros de grande dimensão 3.5.3. Atendimento domiciliário 3.5.4. Atendimento isolado 3.5.5. Atendimento imposto	3. Fatores de risco de violência no trabalho	3. Fatores de risco 3.1. Características dos clientes 3.1.1. Precariedade económica 3.2. Características do trabalho 3.2.1. Crianças em situação de risco 3.2.2. Atendimento inicial 3.2.3. Entrevistas com vários membros do mesmo agregado
4. Intervenção primária	4. Intervenção primária 4.1. Institucional 4.1.1. Vigilância de seguranças 4.2. Por iniciativa dos colaboradores 4.2.1. Apoio das autoridades 4.2.2. atendimentos conjuntos 4.3.3. Informação da família	4. Intervenção primária	4. Intervenção primária 4.1. Institucional 4.1.1. Partilha de informação 4.1.2. Informação da família 4.2. Por iniciativa dos colaboradores 4.2.1. Apoio das autoridades 4.2.2. atendimentos conjuntos

5. Intervenção secundária	5. Intervenção secundária 5.1. Por iniciativa dos colaboradores 5.1.1. Chamar as autoridades 5.1.2. Apresentar queixa 5.1.3. Reportar o caso à chefia	5. Intervenção secundária	5. Intervenção secundária 5.1. Por iniciativa dos colaboradores 5.1.1. Apresentar queixa 5.1.2. Reportar o caso à chefia 5.1.3. Pedir apoio ao responsável local
6. Intervenção terciária	6. Intervenção terciária 6.1. Institucional 6.1.1. Apoio jurídico 6.1.1.1. Eficácia 6.1.2. Apoio psicológico 6.2. Por iniciativa dos colaboradores 6.2.1. Baixa médica	6. Resposta das chefias	6. Resposta das chefias 6.1. Dialogo com os colaboradores 6.2. Solicitação de relato por escrito
7. Sugestões	7. Sugestões 7.1. Intervenção primária 7.1.1. Formação 7.1.2. Melhorias no espaço físico 7.1.3. Número de profissionais 7.1.4. Proximidade das chefias	7. Intervenção terciária	7. Intervenção terciária 7.1. Institucional 7.1.1. Apoio jurídico 7.1.2. Apoio psicológico 7.1.3. Mudança de local de trabalho 7.1.4. Mudança de função 7.1.5. Abandono do caso 7.1.6. Diminuição da carga de trabalho

5.2. Resultados quantitativos

5.2.1. Colaboradores

Análise das qualidades psicométricas das medidas

Os resultados relativos à avaliação psicométrica revelaram que os itens que integram a secção *ambiente de trabalho* não cumprem todos os pressupostos necessários à realização da análise fatorial (KMO=.55), pelo que optamos pela análise descritiva de cada item individualmente.

Por sua vez, no que respeita à secção *fontes de stress no trabalho*, encontram-se cumpridos todos os pressupostos necessários à realização da análise fatorial, já que existem cerca de 13 participantes por cada item, o seu valor de KMO é aceitável (.77) e o teste de esfericidade de *Bartlett* é significativo ($p=.000$).

Tal como está representado na tabela 6, através da análise fatorial desta medida foram extraídos dois fatores que foram designados como *natureza do serviço e relação com os clientes*, os quais explicam respetivamente 38.2% e 33.1% da variância.

O primeiro fator é constituído por 4 itens, cujos pesos de saturação variam entre .67 e .92, tendo sido excluído da análise um quinto item (*Os clientes têm expectativas irrealistas do serviço*) pelo facto de não estar teoricamente relacionado com os restantes e de saturar igualmente no segundo fator, o que se reflete no valor do alfa de *Cronbach* da escala que é mais baixo se o mesmo for considerado. Por sua vez, o segundo fator é constituído por 3 itens, cujos pesos de saturação variam entre .79 e .85.

No que respeita à consistência interna, a primeira escala obteve um valor de alfa de *Cronbach* igual a .82 e a segunda obteve um valor igual a .80, o que revela uma boa fiabilidade de ambas as medidas.

Tabela 6 – Resultados da análise fatorial exploratória da secção *fontes de stress no trabalho*

<i>Itens</i>	<i>Fatores</i>	
	1	2
Tenho que lidar com elevadas exigências por parte dos clientes	.176	.852
É suposto eu estabelecer uma boa comunicação com os clientes	.067	.840
Tenho que lidar com comportamentos inadequados por parte dos clientes	.274	.794
Não tenho tempo suficiente para realizar todas as tarefas do meu trabalho	.921	.066
Tenho demasiada carga de trabalho no meu emprego	.874	.154
No meu emprego tenho que trabalhar muito rápido	.691	.410
O núcleo/serviço não tem os recursos necessários para satisfazer as expectativas dos clientes	.667	.134
Os clientes têm expectativas irrealistas do serviço	.522	.446
Variância explicada	38.2	33.1

Por fim, em relação à secção *comportamento dos clientes*, apesar de se contar apenas com o mínimo de 5 participantes por item, obteve-se um valor de KMO e de significância do teste de esfericidade de *Bartlett* iguais aos da escala anterior.

A análise fatorial desta medida, representada na tabela 7, revelou a existência de 6 fatores, dos quais foram excluídos os que correspondem ao número 3 e ao número 6.

No caso do fator número 3, apesar de apresentar um valor de alfa de *Cronbach* aceitável (.74), é constituído por 3 itens, entre os quais não se conseguiu estabelecer uma relação teórica. Em relação ao fator número 6, também constituído por 3 itens, além de não se ter encontrado relação teórica entre os itens, o valor de alfa de *Cronbach* é inaceitável (.28), revelando assim um défice ao nível da sua consistência interna e uma conseqüente falta de fiabilidade. Posto isto, para efeitos da análise, foram considerados 4 fatores correspondentes aos números 1, 2, 4 e 5, que foram designados como *instrumentalidade da agressividade, características dos clientes, percepção dos clientes face ao atendimento e condições físicas*, respetivamente.

O primeiro fator explica 16.1% da variância e inclui 4 itens, cujos pesos de saturação variam entre .69 e .87, tendo sido eliminado um quinto item (*A divulgação de incidentes violentos nos meios de comunicação poderá ter impacto no comportamento dos clientes*) pelo facto de não se encontrar teoricamente relacionado com os restantes.

O segundo fator explica 14.9% da variância e inclui 3 itens, cujos pesos de saturação variam entre .77 e .91. À semelhança do que aconteceu com o primeiro fator, foi também excluído um quarto (*A receção está cheia de gente*) item já que, do ponto de vista teórica, não se encontrava diretamente relacionado com os restantes, o que, mais uma vez, se reflete ao nível da consistência interna da escala, já que o valor do alfa de *Cronbach* passa de .83 para .87.

O quarto fator explica 9.4% da variância e inclui 3 itens, cujos pesos de saturação variam entre .60 e .76. Em termos de fiabilidade esta é uma escala aceitável, uma vez que o respetivo alfa de *Cronbach* apresenta um valor igual a .74.

Por fim, o quinto e último fator considerado explica 9.3% da variância e inclui 3 itens, cujos pesos de saturação variam entre .60 e .76, sendo que também apresenta uma consistência interna aceitável, uma vez que o respetivo valor de alfa de *Cronbach* é igual a .69.

Tabela 7 – Resultados da análise fatorial exploratória da secção *comportamento dos clientes*

<i>Itens</i>	<i>Fatores</i>					
	1	2	3	4	5	6
Muitos dos clientes estão ansiosos	.138	.910	-.017	.109	-.022	.057
Muitos dos clientes estão em <i>stress</i> psicológico	.123	.907	-.025	.052	.024	.041
Muitos dos clientes estão em <i>stress</i> financeiro	.047	.770	-.016	-.035	.085	-.116
A receção está cheia de gente	.000	.665	.030	.196	.220	.046
O serviço não é fisicamente acessível (e.g., sem elevador)	.141	.143	-.134	.367	.598	-.013
O serviço não é acessível através de transporte	-.169	-.167	-.283	.231	.357	.595
Os clientes esperam muito tempo desde que se inscrevem até à primeira reunião com o colaborador	.103	.057	.147	.757	.078	-.016
Não existe iluminação suficiente	.012	.078	.330	.006	.733	.251
Não existe ventilação suficiente	.314	.168	.330	-.066	.756	.026
As reuniões são conduzidas sem privacidade	.131	.132	.206	-.028	.200	.582
Os clientes assistem os colaboradores a serem agressivos face a outros clientes	.259	-.014	.347	.083	-.268	.609
Os clientes assistem a comportamentos agressivos entre colaboradores	.053	.085	.766	.178	.054	-.004
Os clientes assistem a outros clientes a comportarem-se de forma agressiva	.688	.286	-.048	-.093	.150	.182
O comportamento agressivo dos clientes ajuda-os a obterem o que pretendem	.871	.064	.029	.297	.106	.051
Clientes que se comportam agressivamente vêem os seus pedidos atendidos pelo serviço	.843	-.012	.065	.298	.012	.076
Os clientes percebem que os colaboradores dão resposta aos clientes que se comportam agressivamente	.807	.043	.242	.154	.143	-.056
As clientes sentem que não são devidamente atendidos pelo serviço	.455	.146	.241	.600	.008	.063
Os clientes sentem que não são escutados pelos colaboradores do serviço	.253	.133	.313	.639	.069	.201
A comunicação entre profissionais e clientes é pobre	.125	-.140	.801	.190	.199	.186
Existe falta de atendimento personalizado entre profissionais e clientes	.166	-.039	.552	.299	.295	.340
A divulgação de incidentes violentos nos meios de comunicação poderá ter impacto no comportamento dos clientes	.426	.413	.231	-.077	-.019	.209
Variância explicada	16.1	14.9	11.0	9.4	9.3	6.8

Estatísticas descritivas das variáveis em estudo

Na tabela 8 estão apresentadas as estatísticas descritivas referentes às variáveis em estudo, nomeadamente a média, o desvio padrão, a amplitude observada e a amplitude possível. De notar que a amplitude observada nas respostas relativas à variável “natureza do serviço” é inferior à amplitude possível.

Tabela 8 – Estatísticas descritivas das variáveis em estudo

<i>Medidas</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Amplitude observada</i>	<i>Amplitude possível</i>
Fontes de stress				
Natureza do serviço	21.59	4.5	10 – 28	4 – 28
Relação com os clientes	16.31	4.2	4 – 21	3 – 21
Características dos clientes				
Instrumentalidade da agressividade	11.74	6.2	4 – 28	4 – 28
Características dos clientes	18.00	3.1	6 – 21	3 – 21
Perceção dos clientes sobre o atendimento	7.45	3.5	3 – 21	3 – 21
Condições físicas	8.70	5.1	3 – 21	3 – 21

Análise de correlações

Na tabela 9 são apresentadas as correlações entre as variáveis descritas anteriormente. Uma vez que nenhuma das variáveis tem uma distribuição aproximadamente normal, optou-se pelo coeficiente de correlação não paramétrico de *Spearman*.

A partir da análise, observou-se que a variável “natureza do serviço” é a que se encontra significativamente associada com um maior número de variáveis, o que apenas não se verifica em relação à variável “condições físicas”.

Os valores das associações estatisticamente significativas observadas variam entre .34 e .58 e em todos os casos o valor de *p* é inferior a .001.

Tabela 9 – Matriz de correlações das medidas em estudo

	1	2	3	4	5	6
1. Natureza do serviço	-					
2. Relação com os clientes	.51 ^{***}	-				
3. Instrumentalidade da agressividade	.37 ^{***}	.17	-			
4. Características dos clientes	.58 ^{***}	.41 ^{***}	.24	-		
5. Perceção dos clientes sobre o atendimento	.34 ^{***}	.02	.48 ^{***}	.17	-	
6. Condições físicas	.25	.06	.39 ^{***}	.24	.35 ^{***}	-

* *p* <.05; *p* <.01

Ambiente de trabalho

Os resultados relativos a esta secção encontram-se representados na tabela 10, sendo que os itens estão dispostos por ordem crescente de acordo com o grau de concordância dos colaboradores relativamente às afirmações. Relembramos que a escala de resposta adotada nesta escala foi de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

	<i>M (DP)</i>
Os colegas de trabalho envolvem-se frequentemente em confrontos físicos	1.01 (0.1)
As pessoas ameaçam-se frequentemente	1.09 (0.3)
As pessoas insultam-se frequentemente	1.15 (0.6)
Os colegas de trabalho envolvem-se frequentemente em confrontos verbais	1.73 (1.2)

Frequência dos comportamentos agressivos por parte dos clientes

Os resultados relativos a esta secção são apresentados na tabela 11, sendo que os comportamentos considerados se encontram dispostos por ordem decrescente, de acordo com a frequência da sua ocorrência, nos últimos 3 meses.

Assim, o comportamento que menos colaboradores referem que nunca ocorreu está relacionado com o facto de os clientes gritarem consigo. Neste sentido, apenas cerca de 35% dos participantes nunca experienciou este comportamento por parte dos clientes, existindo um total de 7.6% que foi vítima de uma situação semelhante mais de 6 vezes nos últimos 3 meses.

Contrariamente, os comportamentos dos clientes que ocorrem com menor frequência envolvem agressões físicas como murros ou pontapés, e/ou que requeiram assistência médica, como por exemplo suturas. Como tal, cerca de 98% dos colaboradores nunca se viram envolvidos neste tipo de situação, sendo que os restantes 2% tiveram essa experiência há mais de 3 meses.

Todos os comportamentos apresentados ocorreram pelo menos uma vez, não necessariamente nos últimos 3 meses e, nos casos em que ocorreram nesse período de tempo, ocorreram maioritariamente uma ou duas vezes.

Tabela 11 – Frequência dos comportamentos agressivos dos clientes

Nos últimos 3 meses, quantas vezes um cliente...	0		1-2		3-5		6 ou +		> 3 meses	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Gritou consigo	37	35.2	31	29.5	13	12.5	8	7.6	16
O insultou propositadamente	61	58.1	24	22.8	3	3.9	2	1.9	14	13.3
Saiu do escritório e bateu com a porta	62	59.0	22	21.0	2	1.9	3	2.9	16	15.2
Ameaçou fazer queixa de si ao seu superior	62	59.0	20	19.1	5	4.9	3	2.9	15	14.3
Ameaçou-o em geral (e.g., vai arrepende-se disto)	64	61.0	19	18.1	3	2.9	2	1.9	17	16.2
O amaldiçoou	65	61.9	22	21.0	2	1.9	3	2.9	16	15.2
Ameaçou causar danos físicos a si ou à sua família	79	75.2	8	7.6	1	1.0	1	1.0	16	15.2
Ameaçou danificar os seus bens	90	85.7	4	3.9	0	0.0	1	1.0	10	9.5
Deixou cair objetos, mobília ou pontapeou o mobiliário do escritório	93	88.6	6	5.7	0	0.0	0	0.0	6	5.9
Atirou um objeto ao chão ou contra a parede	96	91.4	5	4.8	0	0.0	0	0.0	4	3.8
O ameaçou através de meios de comunicação	93	88.6	6	5.7	1	1.0	1	1.0	3	2.9
O assediou através de meios de comunicação	101	96.2	1	1.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0
O puxou ou empurrou com força	102	97.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9
O magoou de forma a que tenha precisado de cuidados médicos (e.g., pensos rápidos)	102	97.1	1	1.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9
O esbofeteou, pontapeou ou esmurrou	103	98.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9
O magoou de forma a que tenha precisado de cuidados médicos (e.g., ossos partidos, suturas)	103	98.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.9

Estratégias de prevenção de comportamentos agressivos

No que toca a esta secção, tal como aparece na tabela 12, cerca de 2/3 dos colaboradores referiu o atendimento conjunto como uma das estratégias adotadas, sendo que a estratégia menos referida está relacionada com a colaboração das autoridades para as visitas domiciliárias (17.1%). De notar que todos os colaboradores que assinalaram esta opção fazem visitas domiciliárias no âmbito do seu trabalho. Complementarmente, 12 colaboradores (11.4%) referiram estratégias para além das apresentadas.

As estratégias mais referidas a este nível foram a colaboração das autoridades no próprio local de atendimento e a adoção de estratégias comunicacionais que facilitem o relacionamento com os clientes, sendo que cada uma foi apontada por 4 dos 13 colaboradores. A redução do número de clientes envolvidos em cada reunião, evitando a presença de membros da família ou pessoas relacionadas com os clientes, a menos que seja estritamente necessário, foi outra das estratégias referidas, neste caso, por 2 dos colaboradores. Por fim, a promoção do contacto com um membro da

família que possa servir como intermediário no atendimento ou a transferência do processo para outro colega foram também referidas como estratégias de prevenção, cada uma por um colaborador.

Tabela 12 – Estratégias de prevenção de comportamentos agressivos

	<i>n</i>	<i>%</i>
Recorrer ao atendimento conjunto com outro técnico	66	62.9
Privilegiar o atendimento em local próprio, evitando sempre que possível as visitas domiciliárias	37	35.2
Recorrer ao apoio do responsável local pelo atendimento e acompanhamento social	35	33.3
Pedir a colaboração da GNR/PSP para as visitas domiciliárias	18	17.1
Outras	12	11.4

Gestão de comportamentos agressivos

Da análise dos resultados relacionados com a primeira questão desta secção (*Alguma vez foi vítima de algum tipo de violência no âmbito do seu trabalho?*) chegou-se a uma percentagem de que aproximadamente 60% dos colaboradores que revelaram já ter sido vítimas de alguma forma de violência relacionada com o seu trabalho.

Os resultados relativos aos apoios disponibilizados pela organização aos colaboradores revelam que, no que toca ao apoio psicológico representado na tabela 13, apenas aproximadamente 1/5 dos mesmos tem conhecimento da existência do referido apoio, ainda que nenhum deles tenha alguma vez recorrido ao mesmo.

Tabela 13 – Apoio Psicológico

	<i>Não</i>		<i>Sim</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Tem conhecimento da existência de um serviço de apoio psicológico?	82	78.1	22	21.0
Alguma vez recorreu a esse apoio?			<i>Não</i>	<i>Sim</i>
			<i>n</i>	<i>%</i>
			<i>n</i>	<i>%</i>
			22	100.0
			0	0.0

Por sua vez, como se pode observar na tabela 14, a percentagem de colaboradores que tem conhecimento da existência de um serviço de apoio jurídico do qual pode usufruir nestes casos é de aproximadamente 31%, dos quais apenas aproximadamente 13% fez uso dessa possibilidade. Estes 13% correspondem a um total de 4 colaboradores, dos quais 3 consideram que o apoio foi eficaz.

Tabela 14 – Apoio Jurídico				
	<i>Não</i>		<i>Sim</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Tem conhecimento da existência de um serviço de apoio jurídico?	72	68.6	32	30.5
Alguma vez recorreu a esse apoio?	<i>Não</i>		<i>Sim</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
	28	87.5	4	12.5
Considerou o apoio eficaz?	<i>Não</i>		<i>Sim</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
	1	25.0	3	75.0

Relativamente às estratégias adotadas perante a ocorrência de um incidente agressivo, encontram-se apresentadas na tabela 15 e ordenadas de forma decrescente em relação ao número de colaboradores que revelou já ter adotado cada uma delas.

Tabela 15 – Estratégias adotadas perante a ocorrência de um incidente agressivo				
	Tenho conhecimento		Já adotei	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Reportar o caso à chefia direta	70	66.7	39	37.1
Afastar o técnico do caso	58	55.2	21	20.0
Apresentar queixa à polícia	70	66.7	17	16.2
Evitar a atribuição ao técnico de novos casos considerados “problemáticos”	36	34.3	5	4.8
Transferir o técnico para outro serviço	41	39.0	1	1.0
Mudar o técnico de função	37	35.2	1	1.0
Outras	1	1.0	1	1.0

Assim, o reporte do caso à chefia direta é a estratégia mais adotada e também a mais conhecida a este nível entre os colaboradores (37% e 70%, respetivamente). Por seu turno, as estratégias menos adotadas apenas foram referidas por 1% dos colaboradores.

Complementarmente, um colaborador também referiu a adoção de estratégias comunicacionais e de gestão de conflito como uma forma de lidar com este tipo de ocorrência.

Correlações entre a frequência da violência e os fatores de risco existentes

Na tabela 16 estão apresentadas todas as correlações significativas entre os itens da secção *comportamentos agressivos por parte dos clientes* e os fatores de risco presentes tanto nos itens da secção *ambiente de trabalho* como nas medidas resultantes da análise fatorial das secções *fatores de stress no trabalho e comportamento dos clientes*.

Tabela 16 - Matriz de correlações entre a frequência de violência e os fatores de risco existentes

	Confrontos verbais entre colegas de trabalho	Confrontos físicos entre colegas de trabalho	Natureza do serviço	Relação com os clientes	Instrumentalidade da agressividade	Características dos clientes	Percepção dos clientes sobre o atendimento	Condições físicas
Quantas vezes um clientes...								
Gritou consigo	.18 ⁺	.01	.29 ^{**}	.19 [*]	.25 [*]	.26 ^{**}	.19 ⁺	.28 ^{**}
O insultou	.01	.06	.32 ^{***}	.25 ^{**}	.28 ^{**}	.29 ^{**}	.17 ⁺	.19 [*]
O amaldiçoou	.10	.10	.13	.02	.27 ^{**}	.12	.19 [*]	.07
Saiu do escritório e bateu a porta	.11	-.08	.12	.02	-.02	.17 ⁺	.11	.07
Atirou um objeto ao chão ou contra a parede	.02	.31 ^{***}	.18 ⁺	.12	.17 ⁺	.14	.10	.06
Ameaçou fazer queixa de si	.03	.09	.09	-.02	.19 ⁺	.15	.25 [*]	.19 [*]
O ameaçou em geral	-.02	.10	.19 ⁺	-.01	.26 ^{**}	.19 ⁺	.21 [*]	.12
Ameaçou causar danos físicos a si ou à sua família	.09	-.06	.13	-.07	.19 ⁺	.18 ⁺	.19 ⁺	.06

⁺p<.10; ^{*}p<.05; ^{**}p<.01; ^{***}p<.001

De notar que a matriz não está apresentada em espelho uma vez que, dado o elevado número de variáveis em análise (26), optou-se por apresentar apenas os resultados estatisticamente significativos relativos às correlações que importa analisar neste caso, tendo mesmo excluído as variáveis que não apresentavam quaisquer correlações significativas (e.g., *As pessoas insultam-se frequentemente*).

Como se pode verificar, os fatores com mais associações significativas ou marginalmente significativas a comportamentos violentos são a *instrumentalidade da agressividade*, a *percepção dos clientes sobre o atendimento* e as *características dos clientes*.

Por sua vez, os itens relacionados com a ocorrência de confrontos verbais ou físicos entre colegas de trabalho apenas se encontram marginal ou significativamente associados com uma forma de comportamento violento.

5.2.2. Chefias

Gestão da relação com os clientes

Relativamente à gestão da relação com os clientes, os resultados estão representados na tabela 17 por ordem crescente de concordância das chefias em relação aos itens. Dado o número reduzido de chefias optou-se também por apresentar a mediana.

Tabela 17 – Gestão da relação com os clientes

	<i>M (DP)</i>	<i>Mediana</i>
O serviço investe tempo suficiente nos seus clientes	5.24 (1.4)	5.0
O serviço apresenta soluções profissionais para os problemas dos clientes	5.40 (1.1)	5.0
O serviço disponibiliza um tratamento personalizado para cada cliente	5.40 (1.6)	6.0
O serviço disponibiliza técnicas/profissionais aos clientes	5.56 (1.1)	6.0
O serviço disponibiliza uma boa orientação para os clientes	5.84 (0.9)	6.0
Os clientes são tratados com alto nível de profissionalismo pelo serviço	5.96 (0.9)	6.0
Os clientes são tratados com cortesia pelo serviço	6.00 (0.9)	6.0
Os clientes são levados a sério pelo serviço	6.04 (1.1)	6.0
Os clientes são escutados pelo serviço	6.12 (1.0)	6.0

Ambiente de trabalho

Em relação a esta secção, os resultados encontram-se na tabela 18, onde os itens estão dispostos por ordem crescente de acordo com o grau de concordância das chefias relativamente às afirmações.

Tabela 18 – Ambiente de trabalho

	<i>M (DP)</i>	<i>Mediana</i>
Os colegas de trabalho envolvem-se frequentemente em confrontos físicos	1.00 (0.0)	1.00
As pessoas insultam-se frequentemente	1.00 (0.0)	1.00
As pessoas ameaçam-se frequentemente	1.00 (0.0)	1.00
Os colegas de trabalho envolvem-se frequentemente em confrontos verbais	1.46 (0.8)	1.00

Comportamento dos clientes

Os resultados relativos a esta secção encontram-se apresentados na tabela 19, onde os itens surgem por ordem crescente em função do grau de concordância das chefias relativamente às respetivas afirmações.

Neste sentido, as chefias discordam da maioria das afirmações apresentadas, sendo que o item associado com o menor grau de concordância, em termos médios, prende-se com o facto de os clientes

assistirem a comportamentos agressivos entre colaboradores. Pelo contrário, a afirmação associada ao maior grau de concordância, em termos médios, diz que os clientes estão em *stress* financeiro.

Tabela 19 – Comportamento dos clientes

No meu serviço...	<i>M (DP)</i>	<i>Mediana</i>
Os clientes assistem comportamentos agressivos entre colaboradores	1.08 (0.3)	1.0
Os clientes assistem os colaboradores a serem agressivos face a outros clientes	1.72 (1.3)	1.0
A comunicação entre profissionais e clientes é pobre	1.96 (1.4)	1.0
Os clientes sentem que não são escutados pelos colaboradores do serviço	2.08 (1.2)	2.0
Existe falta de atendimento personalizado entre profissionais e clientes	2.12 (1.6)	1.0
Os clientes percebem que os colaboradores dão resposta aos clientes que se comportam agressivamente	2.16 (1.7)	1.0
Não existe iluminação suficiente	2.20 (1.5)	2.0
O comportamento agressivo dos clientes ajuda-os a obterem o que pretendem	2.24 (1.7)	1.0
Não há acessibilidade através de transporte	2.28 (2.1)	1.0
Clientes que se comportam agressivamente vêm os seus pedidos atendidos pelo serviço	2.40 (1.9)	2.0
As reuniões são conduzidas sem privacidade	2.48 (1.9)	2.0
Os clientes esperam muito tempo desde que se inscrevem até à primeira reunião com o colaborador	2.63 (1.3)	2.0
Os clientes sentem que não são devidamente atendidos pelo serviço	2.64 (1.5)	2.0
Não há acessibilidade física (e.g., elevador)	2.92 (2.4)	2.0
Não existe ventilação suficiente	3.08 (2.1)	2.0
Os clientes assistem a outros clientes a comportarem-se de forma agressiva	3.56 (2.0)	4.0
A receção está cheia de gente	4.40 (1.7)	5.0
A divulgação de incidentes violentos nos meios de comunicação poderá ter impacto no comportamento dos clientes	5.20 (1.8)	5.0
Muitos clientes estão ansiosos	5.60 (1.6)	6.0
Muitos clientes estão em <i>stress</i> psicológico	5.88 (1.5)	6.0
Muitos clientes estão em <i>stress</i> financeiro	6.20 (1.1)	7.0

Comportamento agressivo dos clientes

Os resultados relativos a esta secção são apresentados na tabela 20, sendo que, à semelhança do que aconteceu anteriormente, os comportamentos dos clientes externos considerados se encontram dispostos por ordem decrescente, de acordo com a frequência da sua ocorrência, nos últimos 3 meses.

Neste caso, mais de metade dos comportamentos descritos são igualmente referidos por todas as chefias como tendo ocorrido uma ou duas vezes nos últimos 3 meses. Por sua vez, os

comportamentos relacionados com o assédio aos colaboradores através de telemóvel ou com as ameaças aos através de e-mail são referidos com frequência ligeiramente superior.

Tabela 20 – Comportamento agressivo dos clientes

Nos últimos 3 meses, quantas vezes um cliente...	0		1-2		3-5		6 ou +		> 3 meses	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Assediou um colaborador através do telemóvel	0	0.0	24	96.0	1	4.0	0	0.0	0	0.0
Ameaçou um colaborador através de contacto por e-mail	0	0.0	24	96.0	1	4.0	0	0.0	0	0.0
Assediou um colaborador através da internet	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Assediou um colaborador através de e-mail	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Ameaçou um colaborador através da internet	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Publicou detalhes da vida pessoal de um colaborador através do telemóvel	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Publicou detalhes da vida pessoal de um colaborador através de e-mail	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Ameaçou um colaborador através de fax	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Assediou um colaborador através de fax	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Publicou detalhes da vida pessoal de um colaborador através da internet	0	0.0	25	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Publicou detalhes da vida pessoal de um colaborador no jornal	0	0.0	24	96.0	0	0.0	0	0.0	1	4.0
Ameaçou um colaborador através do telemóvel	0	0.0	23	88.0	1	4.0	0	0.0	2	8.0

Estratégias de prevenção de comportamentos agressivos

De acordo com os resultados relativos a esta secção, sintetizados na tabela 21, o atendimento conjunto entre dois técnicos é a estratégia referida por mais chefias (64%) como sendo adotada pelos colaboradores, contrariamente à colaboração das autoridades ao nível das visitas domiciliárias, que é a estratégia referida por menos chefias (32%).

Além das estratégias apresentadas foi sugerido por uma chefia o pedido de colaboração das autoridades nos próprios locais de atendimento.

Tabela 21 – Estratégias de prevenção de comportamentos agressivos

	<i>n</i>	%
Recorrer ao atendimento conjunto com outro técnico	16	64.0
Recorrer ao apoio do responsável local pelo atendimento e acompanhamento social	14	56.0
Privilegiar o atendimento em local próprio, evitando sempre que possível as visitas domiciliárias	11	44.0
Pedir a colaboração da GNR/PSP para as visitas domiciliárias	8	32.0
Outras	1	4.0

Gestão de comportamentos agressivos

Da análise dos resultados relacionados com a primeira questão desta secção (*Alguma vez foi vítima de algum tipo de violência no âmbito do seu trabalho?*) chegou-se a uma percentagem de que aproximadamente 50% de chefias que revelaram já ter sido vítimas de alguma forma de violência relacionada com o seu trabalho.

Os resultados relativos apoio psicológico representado na tabela 22 mostram que apenas aproximadamente 1/5 das chefias tem conhecimento da sua existência, ainda que nenhuma delas tenha alguma vez recorrido ao mesmo.

Tabela 22 – Apoio Psicológico

	<i>Não</i>		<i>Sim</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Tem conhecimento da existência de um serviço de apoio psicológico?	21	84.0	4	16.0
			<i>Não</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
Alguma vez recorreu a esse apoio?			4	100.0
			<i>Sim</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
			0	0.0

Por sua vez, de acordo com a tabela 23, cerca de metade das chefias tem conhecimento da existência de um serviço de apoio jurídico ao qual os colaboradores podem recorrer nestes casos. Destes, aproximadamente 17% já fez uso dessa possibilidade, tendo considerado o apoio recebido como eficaz.

Tabela 23 – Apoio Jurídico

	<i>Não</i>		<i>Sim</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Tem conhecimento da existência de um serviço de apoio jurídico?	13	52.0	12	48.0
			<i>Não</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
Alguma vez recorreu a esse apoio?			10	83.3
			<i>Sim</i>	
			<i>n</i>	<i>%</i>
Considerou o apoio eficaz?			0	00.0
			2	100.0

Relativamente às estratégias adotadas perante a ocorrência de um incidente agressivo, os resultados encontram-se apresentados na tabela 24 e revelam que o reporte deste tipo de casos à chefia direta é a estratégia referida por uma maior percentagem de chefias (92.3%). Contrariamente, a transferência dos técnicos vítimas deste tipo de violência não foi reconhecida neste grupo como uma estratégia adotada nestes casos.

Mais uma vez, foi referida outra estratégia além das apresentadas, que se prende com o pedido de colaboração das autoridades no local.

Tabela 24 – Estratégias adotadas perante a ocorrência de um incidente agressivo

	<i>n</i>	%
Reportar o caso à chefia direta	24	96.0
Apresentar queixa à polícia	14	56.0
Afastar o técnico do caso	13	52.0
Evitar a atribuição ao técnico de novos casos considerados “problemáticos”	2	8.0
Mudar o técnico de função	1	4.0
Transferir o técnico para outro serviço	0	0.0
Outras	1	4.0

6. Discussão

O primeiro objetivo deste estudo diz respeito à caracterização da violência dos clientes face aos profissionais do serviço social, em termos de frequência e de forma.

Neste sentido, foi possível apurar que pelo menos metade dos participantes, tanto no caso dos colaboradores como no das chefias, já foi vítima de algum tipo de violência, o que está de acordo com os estudos feitos neste âmbito noutros países (Enoch, 2008, in Tzafrir, 2010; Macdonald & Sirotich, 2005, in Tzafrir, 2010; Ringstad, 2005). Além disso, relativamente aos colaboradores, verificou-se também que os comportamentos mais frequentes estão associados a violência verbal (e.g., gritos ou insultos), sendo que a violência física (e.g., pontapés ou murros), apesar de existente, é bastante menos comum. Como tal, apenas cerca de 35% dos colaboradores afirma que nunca um cliente gritou consigo, existindo em uma percentagem de cerca de 98% que diz nunca ter sido agredido através de um estalo ou de um murro, por exemplo.

Outro dos objetivos está relacionado com a identificação de fatores que poderão atuar como facilitadores ocorrência de violência. A este nível, pode observar-se que a instrumentalidade da agressividade, isto é, o uso da agressividade como meio para atingir determinado fim, se encontra marginal ou significativamente correlacionada com violência verbal, ameaças e comportamentos agressivos (e.g., Atirar um objeto ao chão ou contra a parede), tendo sido a medida com mais resultados estatisticamente significativos a este nível. Esta constatação vai de encontro ao que é dito por autores como Enoch, Tzafrir e Gur (no prelo), que defendem que o facto de a violência ser usada com sucesso como forma de atingir um objetivo pode funcionar como um incentivo à adoção de comportamentos violentos por parte dos clientes de uma organização.

Ainda em relação à existência de um ambiente de trabalho onde é comum a violência, verificou-se uma correlação marginalmente significativa entre a existência de confrontos verbais frequentes entre os colaboradores da organização e a frequência de violência verbal, sendo que também se observou uma correlação significativa entre a existência de confrontos físicos frequentes entre os colaboradores e a frequência de comportamentos agressivos por parte dos clientes como, por

exemplo, atirar um objeto ao chão ou contra a parede. Estes indicadores corroboram de alguma forma a ideia defendida por autores como O'Leary-Kelly, Griffin e Glew (1996), que dizem que a existência de um ambiente onde a violência está presente e é tolerada pode funcionar em si como um fator promotor do seu aumento.

Por sua vez, a natureza do serviço que, neste caso, remete para a existência de uma elevada carga de trabalho em função do tempo e recursos disponíveis no serviço, encontra-se significativamente correlacionada com violência verbal e comportamentos agressivos como os anteriormente descritos. Também neste sentido é possível estabelecer um paralelo com a literatura, onde autores como Estrada e colaboradores (2010) defendem que a existência de um déficit de profissionais em função do volume de trabalho aumenta o risco de ocorrência deste tipo de violência.

Este fator, segundo a lógica defendida por autores como Carmi-Iluz, Peleg, Freud e Shvartzman (2005), pode afetar a percepção dos clientes acerca do atendimento, uma vez que pode aumentar o tempo de espera e provocar-lhes sentimentos de injustiça e frustração, potenciando assim a ocorrência de violência. Os resultados deste estudo também encontraram evidência neste sentido, já que se observou uma correlação significativa entre as medidas *natureza do serviço* e *percepção dos clientes sobre o atendimento*. Além disso, o facto de os clientes considerarem que não são devidamente atendidos, segundo Greenberg e Barling (1999) pode desencadear o mesmo tipo de reações, o que corrobora os resultados deste estudo mostram que a percepção dos clientes sobre o atendimento se encontra marginal ou significativamente correlacionada com comportamentos de violência verbal e ameaças.

No que toca à relação com os clientes, ou seja, à forma como os colaboradores estabelecem contacto e comunicam com os clientes e o modo como lidam com as suas exigências e comportamentos, verificou-se uma correlação significativa relativamente à ocorrência de comportamentos de violência verbal. Este facto espelha, de certa forma, uma ideia sustentada por autores como Tzafir (2010), segundo a qual, a existência de falhas ao nível da comunicação e da informação dos clientes acerca dos procedimentos e critérios que sustentam as suas decisões é um fator gerador de conflito.

Em relação às características dos clientes, no que concerne ao facto de se encontrarem ansiosos e sob elevado nível de *stress* psicológico e/ou financeiro, é de notar a existência de correlações significativas relativamente à frequência de comportamentos de violência verbal. Verifica-se também a existência de correlações marginalmente significativas em relação a comportamentos agressivos como sair do escritório e bater com a porta, bem como em relação à frequência de ameaças. Mais uma vez, estes resultados apontam no mesmo sentido do que tem vindo a ser descrito na literatura (Chappel & Di Martino, 1999). De notar que os dados obtidos a partir da análise das entrevistas dos colaboradores sugerem que fatores como doenças psiquiátricas ou problemas de toxicod dependência podem também estar relacionados com a violência, o que também é referido por autores como Milczarek (2010) e Dupré e Barling (2003), respetivamente.

Finalmente, as condições físicas como, por exemplo, a falta de iluminação, têm também vindo a ser descritas como um facilitador da ocorrência de violência (NIOSH, 2002), o que também se confirma de acordo com os resultados deste estudo, uma vez que esta medida se encontra estatisticamente correlacionada com a frequência de comportamentos de violência verbal e ameaças. Da análise das entrevistas aos colaboradores também emergiram fatores de risco relacionados com este âmbito, que dizem respeito à configuração dos espaços reservados ao atendimento e às salas de espera, a qual não garante a privacidade dos clientes, que está de acordo com o que é dito por autores como Warshaw e Messite (1996, in Mayhew & Chappell, 2001).

O último objetivo deste estudo diz respeito ao mapeamento das estratégias de intervenção adotadas na organização, no sentido de prevenir a ocorrência de situações de violência, mas também de as gerir quando efetivamente ocorrem. Assim, através da análise tanto das entrevistas como dos questionários, foi possível identificar um conjunto de 11 estratégias adotadas ao nível da intervenção primária, 4 estratégias de intervenção secundária e 6 estratégias de intervenção terciária.

Das primeiras e segundo os dados dos questionários, a mais referida tanto por colaboradores como por chefias está relacionada com o atendimento conjunto por mais que um técnico e está de acordo com o que é dito por autores como Heiskanen (2007), que defendem que as organizações devem estabelecer métodos de trabalho no sentido de evitar que os profissionais trabalhem sozinhos. Um pouco mais de 1/3 dos participantes, tanto no caso dos colaboradores como das chefias, refere que no seu local de trabalho está assegurada a vigilância de segurança, sendo esta outra medida apontada na literatura (NIOSH, 2002). A estratégia relacionada com o evitamento do atendimento fora do local próprio responde a um dos fatores de risco identificados na literatura (Mayhew & Chappell, 2001).

Segundo dados das entrevistas das chefias e em conformidade com o que é dito na literatura (OSHA, 2004), outra das medidas de intervenção primária está relacionada com a partilha de informação e com a discussão dos casos e definição de estratégias para cada caso no âmbito das reuniões de supervisão.

No que toca à intervenção secundária, a medida mais frequentemente adotada está relacionada com o reporte dos casos de violência à chefia direta. Esta medida é importante porque, além de os sinalizar, facilita a deteção de necessidades relacionadas com a implementação de medidas complementares de intervenção (OSHA, 2004). Também medida relacionada com a adoção de estratégias comunicacionais e de gestão de conflito de forma a lidar com situações de conflito reflete a posição de autores como Beale e colaboradores (1999) e Milczarek (2010), que consideram que os colaboradores devem receber formação que lhes permita antecipar e gerir eficazmente situações de conflito, tal como reconhecer situações de perigo.

Entre as medidas de intervenção terciária, a disponibilização de apoio psicológico é referida por autores como Beale e colaboradores (1999) como sendo importante, a fim de ajudar as vítimas a lidar com as consequências da violência e a reestabelecer o seu normal funcionamento. Nos casos em que for apresentada queixa formal junto da polícia, a organização deve disponibilizar todo apoio

necessário ao colaborador (OSHA, 2004), o que neste caso se verifica pela existência de um serviço de apoio jurídico.

Através dos resultados apresentados, é possível concluir que nas organizações consideradas não estão previstas medidas para responder a todos os fatores que se revelaram associados à ocorrência de violência. Também neste sentido apontam todas as sugestões referidas pelos colaboradores nas entrevistas, que dizem respeito a medidas de intervenção primária. Entre essas medidas surge um dado novo que sugere a existência de uma maior proximidade entre colaboradores e chefias, no sentido de facilitar a sua compreensão acerca das situações com as quais os colaboradores se confrontam, para que possam prestar um apoio mais adequado. Esta sugestão é relevante já que, segundo autores como Bayman e Hussain (2007) este tipo de suporte organizacional desempenha um papel muito importante, tendo em conta o seu efeito moderador significativo ao nível dos efeitos negativos da violência no trabalho, tanto em relação ao desempenho como no que toca ao bem estar físico e emocional das vítimas.

Por fim, é pertinente explicitar que o número de participantes representa uma limitação deste estudo, restringindo a generalização dos resultados e também o aprofundar das análises psicométricas dos instrumentos usados. Neste sentido, sugere-se a realização de investigações com uma amostra maior e que façam uma exploração mais aprofundada das medidas de intervenção, sobretudo ao nível da intervenção secundária e terciária. Além disso, o estudo do efeito da adoção das referidas medidas de intervenção na frequência de ocorrência de violência por parte dos clientes é também um tema que é necessário aprofundar.

7. Bibliografia

- Almeida, L., & Freire, T. (2003). *Metodologia de investigação em psicologia e educação (3ª ed.)*. Braga: Psiquilíbrios.
- Baines, D. (2004). Losing the “eyes in the back of our heads”: Social service skills, lean caring, and violence. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 3, 21-50.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. In G. VandenBos & E. Bulatao (Eds.), *Violence on the Job* (pp. 29-49). Washington DC: American Psychological Association.
- Barling, J., Rogers, A., & Kelloway, E. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 255-269.
- Barrios-Casas, S. & Paravic-Klijn, T. (2011). Aplicación del modelo de violencia laboral de Chappell y Di Martino adaptado al usuario hospitalizado. *Chía*, 11, 77-93.
- Bayman, P. A., & Hussain, T. (2007). Receptionists' perceptions of violence in general practice. *Occupational Medicine*, 57, 492-498.
- Beale, D., Lawrence, C., Smewing, C., & Cox, T. (1999). Organizational and environmental measures for reducing and managing work-related violence. In P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, C. Beale, & T. Cox (Eds.), *Work-related violence – Assessment and intervention* (pp. 87-105). GB: Routledge.
- Brooks, J., & King, N. (2012). Qualitative psychology in the real world: The utility of template analysis. Retirado de <http://eprints.hud.ac.uk/13656/>
- Carmi-Iluz, T., Peleg, R., Freud, T., & Shvartzman, P. (2005). Verbal and physical violence towards hospital and community-based physicians in the Negev: An observational study. *BMC Health Services Research*, 15, 50-54.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Dupré, K.E., & Barling, J. (2003). Workplace aggression. In A. Sagie, S. Stashevsky, & M. Koslowsky (Eds.), *Misbehavior and dysfunctional attitudes in organizations* (pp.13-22). New York: Palgrave.
- Enoch, G., Tzafrir, S., & Gur, A. (no prelo). Client aggression towards social workers and social services in Israel – a qualitative analysis.
- Estrada, F. (2001). Juvenile violence as a social problem – Trends, media attention and social response. *British Journal of Criminology*, 41, 639-655.
- Estrada, F., Nilsson, A., Jerre, K., & Wikman, S. (2010). Violence at work – The emergence of a social problem. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 11, 46-65.

- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2010). *European working conditions survey – Mapping the results*. Retirado de <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/results.htm>
- Field, A. (2005). *Discovering Statistics using SPSS* (2ª ed.). London: Sage Publications.
- Fiesta, J. (1996). Corporate liability: Security and violence. *Nursing Management*, 27, 11-14.
- Fletcher, T.A., Brakel, S.J., & Cavanaugh, J.L. (2000). Violence in the workplace: New perspectives in forensic mental health services in the USA. *British Journal of Psychiatry*, 176, 339-344.
- Giga, S.I., & Hoel, H. (2003). Violence and stress at work in financial services (Working Paper No. 210). *International Labour Office*.
- Graça, L. (2004). Factores de risco psicossocial no trabalho: Assédio moral e outras formas de violência. Retirado de <http://www.ensp.unl.pt/lgraca/textos188.html>
- Greenberg, L., & Barling, J. (1999). Predicting employee aggression against co-workers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- Heiskanen, M. (2007). Violence at work in Finland; Trends, contents, and prevention. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 8, 22-40.
- Hershcovis, M., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44.
- Hill, M., & Hill, A. (2000). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. (2001). The costs of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. Geneva: International Labour Organisation. Retirado de https://www.lex.unict.it/eurolabor/documentazione/oil/rapporti/cost_violence_stress.pdf
- Leather, P., Beale, D., Lawrence, C., Brady, C., & Cox, T. (1999). Violence and work. In P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, C. Beale, & T. Cox (Eds.), *Work-related violence – Assessment and intervention* (pp. 3-18). GB: Routledge.
- Leather, P., Brady, C., Lawrence, C., Beale, D., & Cox, T. (1999). *Work-related violence – Assessment and intervention*. GB: Routledge.
- LeBlanc, M., & Barling, J. (2004). Workplace aggression. *American Psychological Society*, 13, 9-12.
- LeBlanc, M., & Barling, J. (2005). Understanding the many faces of workplace violence. In S. Fox, & P. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 41-63). Washington: American Psychological Association.
- LeBlanc, M., & Kelloway, E. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.
- Lennings, C.J. (1997). Police and occupationally related violence: A review. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20, 555 – 566.

- Marôco, J. (2010). *Análise estatística com o PASW statistics (ex- SPSS)*. Lisboa: ReportNumber, Lda.
- Milczarek, M. (2010). *Workplace violence and harassment: A european picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Mayhew, C., & Chappell, D. (2001). Occupational violence: Types, reporting patterns, and variations between health sectors (Working paper No. 1). University of NSW. Retirado de <http://www.docs.fce.unsw.edu.au/orgmanagement/WorkingPapers/WP139.pdf>
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 53-72.
- NIOSH (2002). *Violence occupational hazards in hospitals*. Retirado de <http://www.cdc.gov/niosh/docs/2002-101/>
- O’Leary-Kelly, A.M., Griffin, R.W., & Glew, D.J. (1996). Organization-motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21, 225-253.
- OSHA (2004). *Guidelines for preventing workplace violence for health care & social service workers*. Retirado de <http://www.osha.gov/Publications/OSHA3148/osha3148.html>
- Pereira, A. (2008). *SPSS - Guia prático de utilização: Análise de dados para ciências sociais e psicologia*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pestana, M.H., & Gageiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais – A complementaridade do SPSS* (4ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social Work*, 50, 305-313.
- Schat, A., & Kelloway, E. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.
- Schat, A., & Kelloway, E. (2005). Workplace aggression. In J. Barling, E. Kelloway, & M. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 189-218). U.S.A.: Sage Publications.
- Tzafirir, S. (2010). Projeto de investigação sobre violência dos clientes contra assistentes sociais. Documento não publicado.
- Upson, A. (2004). Violence at work: Findings from the 2002/2003 british crime survey. London: Home Office. Retirado de <http://www.conflictprofessional.com/admin/resourcecentre/docs/bcsviolence0203.pdf>
- Wilkinson, C. (2001). Violence prevention at work – A business perspective. *American Journal of Preventive Medicine*, 20, 155-160.