

SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE AGRESSÕES VERBAIS EM UMA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA.

Angélica Portella Passamany ¹
Prof. Paola da Silva Diaz ²

RESUMO

A saúde mental dos profissionais da Atenção Primária à Saúde constitui um aspecto central para a qualidade do cuidado ofertado à população, especialmente no contexto da Estratégia Saúde da Família (ESF), onde o trabalho é desenvolvido de forma contínua, territorializada e em contato direto com demandas sociais complexas. Este relato de experiência descreve vivências observadas por uma acadêmica de enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria, no penúltimo semestre da graduação, durante campo prático em uma unidade de ESF, com ênfase nas agressões verbais sofridas por profissionais da equipe e nos impactos dessa realidade sobre a saúde mental e o processo de trabalho. A inserção no cotidiano da unidade permitiu acompanhar situações recorrentes de conflitos entre usuários e profissionais, manifestadas principalmente por meio de agressões verbais, falas ofensivas, tom hostil e deslegitimação do trabalho da equipe. Essas situações ocorreram, em geral, em momentos de acolhimento, marcação de consultas, encaminhamentos e diante de limitações estruturais do serviço, como falta de profissionais, agendas sobrecarregadas e indisponibilidade de exames ou procedimentos. Observou-se que, frequentemente, a insatisfação dos usuários com o sistema de saúde era direcionada aos trabalhadores da linha de frente, especialmente recepcionistas, agentes comunitários de saúde e profissionais de enfermagem. Ao longo da vivência, tornou-se evidente que a exposição contínua a episódios de agressão verbal gera desgaste emocional, sentimento de impotência, insegurança e desmotivação entre os profissionais, afetando não apenas o bem-estar individual, mas também o clima organizacional e a qualidade das relações no ambiente de trabalho. Em alguns casos, foi possível perceber estratégias defensivas adotadas pela equipe, como distanciamento emocional, comunicação mais rígida e redução da escuta, o que pode comprometer o vínculo com a comunidade e a resolutividade do cuidado. A experiência também evidenciou a importância do apoio institucional, do trabalho em equipe e dos espaços de diálogo para o enfrentamento dessas situações. Reuniões de equipe, momentos de troca entre os profissionais e a atuação colaborativa mostraram-se fundamentais para compartilhar vivências, elaborar sentimentos e buscar estratégias coletivas de manejo dos conflitos. Além disso, reforçou-se a necessidade de ações voltadas à promoção da saúde mental dos trabalhadores da Atenção Primária, incluindo fortalecimento das condições de trabalho e reconhecimento das especificidades do cuidado em territórios socialmente vulneráveis. As agressões verbais no contexto da ESF representam um desafio significativo para a saúde mental dos profissionais, demandando intervenções que ultrapassem o âmbito individual e considerem as dimensões organizacionais, sociais e institucionais do trabalho em saúde. A vivência contribuiu para a formação crítica da acadêmica, ao evidenciar a complexidade do cuidado na Atenção Primária e a necessidade de estratégias que promovam ambientes de trabalho mais saudáveis e acolhedores.

¹ Graduanda do curso de enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria - RS, angelica.portella@acad.ufsm.br;

² Professora orientador: Doutora, Universidade Federal de Santa Maria - RS, enfpaoladiaz@gmail.com

Palavras-chave: Estratégia Saúde da Família. Enfermagem. Relato de Experiência.