

VIOLÊNCIA SOFRIDA PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM: UMA REVISÃO DE LITERATURA

VIOLENCE SUFFERED BY THE NURSING TEAM: A LITERATURE REVIEW

Leandro Nonato da Silva Santos^{*}
Ana Maria Martins Pereira^{**}

RESUMO

Objetivo: analisar através da literatura a violência sofrida pela equipe de enfermagem, e identificar os principais setores onde ocorrem e as consequências para o profissional. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada a partir de materiais disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) do Brasil, com arquivos indexados nas bases de dados Lilacs, SciELO, Bdenf. Foram utilizados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): enfermagem, violência e saúde do trabalhador. Foram incluídos 11 materiais disponíveis na íntegra, em língua portuguesa, publicados entre 2013 e 2019. Evidenciou-se que a maioria dos casos de violência acontece nos setores de urgência e emergência dos hospitais; a principal causa é o despreparo institucional para atender aos usuários que são os principais perpetradores; a violência verbal é a mais comum. O conjunto de questões sobre prevenção, perpetradores, principais locais onde ocorrem a violência, métodos de prevenção da violência laboral no campo da enfermagem é considerado um obstáculo que deve ser vivenciado diariamente pelos profissionais da categoria.

Palavras-chave: Enfermagem. Saúde do Trabalhador. Violência.

ABSTRACT

Objective to analyze through literature the violence suffered by the nursing staff, and identify the main sectors where they occur and the consequences for the professional. This is an integrative literature review, based on materials available from the Virtual Health Library (VHL) of Brazil, with indexed files in the Lilacs, Scielo, Bdenf. The Descriptors in Health Sciences (DeCS) were used: nursing, violence and occupational health. We included 11 materials available in full, in Portuguese, published between 2013 and 2019. It was evident that the majority of cases of violence occur in the urgency and emergency sectors of hospitals; the main cause is institutional unpreparedness to serve users who are the main perpetrators; Verbal violence is the most common. The set of questions about prevention, perpetrators, main places where violence occurs, methods of prevention of workplace violence in the nursing field is considered an obstacle that should be experienced daily by professionals in the category.

Keywords: Nursing. Worker's health. Violence.

^{*} Doutoranda em Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde/PPCCLIS/ UECE. Docente Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB. E-mail: ana.pereira@fatene.edu.br

^{**} Enfermeiro pela Universidade Federal de Campina Grande-UFCG-Cajazeiras-PB. Membro do Grupo de Pesquisa Violência e Saúde-GPVS-CNPq. E-mail: leandrononato92@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

No Brasil e no mundo tem-se percebido o aumento significativo da violência em geral nos diversos meios em que o sujeito está inserido, o que vem gerando medo e preocupação na sociedade. Em suas variadas dimensões, a violência não é um fenômeno recente. Desde a antiguidade se faz presente na história social brasileira, principalmente na época da escravidão, sendo a evidência mais conhecida (HAYECK, 2009).

O local de trabalho ao ser considerado um meio social, também é perturbado profundamente pela expansão da violência em geral. Nesse sentido, tem-se percebido, também um crescimento significativo da violência nas instituições de saúde. Segundo a Organização Internacional do Trabalho-OIT (2003), a violência na instituição empregadora é todo ato ou conduta imoral entre duas pessoas, na qual uma delas é alvo de prejuízos, ofensas, humilhação ou agressão.

De acordo com Bordignon e Monteiro (2016), a violência que ocorre na área da saúde representa aproximadamente um quarto do total de acontecimentos violentos no trabalho. Estas situações, portanto, têm sido observadas, ou são rotineiras em alguns locais de trabalho dos profissionais de enfermagem.

A violência no ambiente de trabalho dos profissionais de saúde tem repercussão na saúde do trabalhador por implicar nas pontuações (menores) de saúde geral, saúde mental e vitalidade, conforme observado em profissionais que se sentiam ameaçados, e pelo aumento nos níveis de sofrimento psicológico relacionado ao bullying e assédio sexual verbal sofrido (BORDIGNON; MONTEIRO, 2016).

Outrossim, quando a equipe de saúde vivencia a violência no trabalho pode desenvolver um tipo de sofrimento invisível. Essa problemática no ambiente laboral pode ocasionar o adoecimento do trabalhador, prejudicando o convívio deste no meio social sendo manifestado através de: tristeza, desânimo, comprometimento do vínculo entre colegas ou chefe, culminando no aumento do não comparecimento ao trabalho, troca de setor aumentada, licenças, ou até mesmo a permuta de profissão (MOLINOS *et al.*, 2012).

Segundo Vasconcellos, Abreu e Maia (2012), à violência no trabalho da equipe de enfermagem pode ter como perpetrador o paciente, os colegas de trabalho e até mesmo a chefia. As agressões comumente são direcionadas aos

profissionais de enfermagem, justamente por este profissional estare mais próximo e em contato frequente com o ator social que precisa de cuidados, estando por tanto submetido as reclamações por insatisfação com a qualidade da assistência por parte da comunidade.

Sabe-se que a violência voltada aos profissionais de enfermagem pode acontecer em todos os setores hospitalares, ou serviços de atenção básica, porém, é na assistência de urgência e emergência que este episódio se sucede com maior frequência levando em consideração os estresses e pressão que fazem parte do contexto deste setor (VASCONCELOS; ABREU; MAIA, 2012).

Diante de um cenário com estatísticas significativas de violência contra a equipe de enfermagem, é impensável as discussões sobre o tema, que passa a ser de grande relevância social e científica, uma vez que ao trabalhar sobre os aspectos da violência contra o profissional de enfermagem, daremos subsídios para prevenção e redução da problemática, promovendo saúde no ambiente de trabalho da equipe de saúde.

Nesse sentido, com o intuito de fomentar ainda mais estudo sobre a temática, levando em consideração a importância desta, o presente trabalho teve como questão norteadora: “O que diz a literatura científica acerca da violência sofrida pela equipe de enfermagem?”.

Sendo assim, o manuscrito teve como objetivo geral analisar através da literatura a violência sofrida pela equipe de enfermagem, e como objetivos específicos, identificar os principais setores de saúde onde a violência ocorre e as consequências para o profissional de enfermagem.

2 BREVE CONTEXTO DA VIOLÊNCIA NO TRABALHO EM SAÚDE

A violência pode ser conceituada como a prática intencional da força física ou de autoridade, podendo ser realizada por ameaça ou o ato real, contra si próprio, contra um sujeito individual ou coletivo, o que pode ocasionar dano psicológico, comprometimento do desenvolvimento, privação, lesão ou até mesmo a morte (KRUG *et al.*, 2002).

No trabalho, o conceito é específico sendo a violência definida como toda e qualquer circunstância em que o trabalhador é vítima de agressão psicológica, física ou moral, situações que prejudicam a segurança, a saúde e o bem-estar geral do profissional (ILO, 2002).

De acordo com a Occupational Safety and Health Administration (OSHA, 2016), entre os anos de 2011 e 2013, houve uma modificação nos registros de violências nos ambientes de trabalho norte-americano, pois variaram de 23.540 e 25.630 por ano, desses dados 70 a 74% dos casos, aconteciam nos serviços e instituições de saúde e serviços sociais.

Sendo assim, a luz do pensamento de Baptista *et al.*, (2017), a violência é um acontecimento amplo que está presente nas instituições de trabalho no Brasil e no mundo, em que é apresentada de diversas formas, atingindo várias categorias profissionais e áreas.

No trabalho em saúde, os profissionais de enfermagem são os que mais vivenciam situações de violência, sendo a violência contra esses profissionais considerada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) desde o ano 2000 como uma epidemia mundial. No estado de São Paulo, a estatística é significativa, de acordo com a pesquisa realizada pelo COREN-SP em 2017: 77% dos participantes relataram ter sofrido algum tipo de violência durante o exercício laboral (BAPTISTA, *et al.*, 2017).

Com várias interfaces, a violência relacionada ao trabalho vai além da agressão física e psicológica, uma vez que a negligência relacionada às condições laborais; toda forma de infração e privação de princípios essenciais, direitos previdenciários e trabalhistas; a omissão de cuidados, assistência e solidariedade frente a alguma adversidade, também são caracterizadas como violência contra o trabalhador (OLIVEIRA; NUNES, 2008).

Segundo a OSHA (2016), a violência nas instituições empregadoras pode

ser caracterizada de três formas: externa: que está relacionada ao local onde a instituição de trabalho está localizada; pelos pacientes: considerada a perpetrada pelos usuários, familiares ou acompanhantes; e a interna: tomada como aquela que acontece entre os trabalhadores de um mesmo ambiente de trabalho.

Nesse sentido, cabe destacar que a maioria dos profissionais de saúde, principalmente a equipe de enfermagem, não sabem como enfrentar a violência laboral vivenciada, e acabam por agir de acordo com a situação do momento, na maioria das vezes usando técnicas de defesa que geram ainda mais violência. Sendo assim, percebe-se a necessidade de trabalhar junto a tríade: equipes de saúde-gestores-usuários, estratégias de prevenção a violência nas instituições de saúde.

3 VIOLÊNCIA LABORAL EM ENFERMAGEM E AS DIMENSÕES DA REPERCUSSÃO

Segundo Pedro *et al.*, (2017), os profissionais de enfermagem são capacitados para o cuidado, porém inúmeros fatores relacionados as condições de trabalho podem influenciar no modo de assistência e prestação de cuidados. Tal fato, certamente, ocasiona discórdias que se não conduzidos adequadamente, acabam se convertendo em violência, que por sua vez, comprometem o bem-estar, a saúde e segurança do trabalhador.

Para Freitas *et al.*, (2017), os comportamentos ou atos violentos se ampliam de forma progressiva e silenciosa na rotina dos trabalhadores em geral, implicando em repercussões negativas no desenvolvimento do do trabalho e na saúde destes.

Nesse sentido, percebe-se que a violência no trabalho das equipes de enfermagem não é um acontecimento social isolado, uma vez que teoricamente tem relação com a estrutura organizacional da sociedade e das oportunidades de grupos (PEDRO *et al.*, 2017). Logo, ao comprometer a qualidade de vida e saúde dos trabalhadores, a violência no trabalho gera efeitos negativos no gerenciamento dos profissionais de enfermagem e, possivelmente, na assistência (BAPTISTA *et al.*, 2017).

De acordo com Fonseca (2012), da mesma forma que existem fatores que inibem ações de violência, como o posicionamento do profissional de enfermagem

em não incentivar a violência buscando a prevenção, existem também os que colaboram com o perpetrador por meio de deboches ou ironias em meio a questionamentos do usuário.

A violência laboral pode ocasionar várias repercussões nas dimensões do trabalhador, e para Lanctôt e Guay (2014), as consequências psicológicas e as emocionais são as mais comuns no indivíduo que vivencia situações de violência.

Nessa perspectiva, segundo Baptista *et al.*, (2017), o sofrimento psíquico consequente da violência sofrida pelo profissional de enfermagem pode ser manifestado por desgosto, raiva, medo, tristeza, constrangimento, angústia, nervosismo, desapontamento, depressão, ansiedade, além de outros transtornos psicossomáticos, como crises de choro, isolamento, doença cardiovascular e muitos outros.

Segundo Tito *et al.*, (2017), o sofrimento psicológico pode ser apresentado por outras modificações na saúde dos trabalhadores, como alterações no peso, irritabilidade, insônia e o uso e abuso de substâncias psicoativas.

Diante do contexto da ampliação na estatística de violência no trabalho, todos os atores envolvidos na assistência precisam pensar em estratégias de prevenção e redução da violência no trabalho da enfermagem. A tríade de usuários-profissionais-gestores deve estar envolvida na prevenção e combate da violência laboral.

Para Baptista e colaboradores (2017), além dos usuários, faz-se necessário que a própria organização e os profissionais de saúde estejam atentos a adotarem medidas de prevenção da violência, tais como: ter empatia com os usuários, oferecer uma comunicação humanizada com familiares, acompanhantes e pacientes, trabalhar com os usuários o fenômeno da violência e as consequências na assistência, manter um clima laboral favorável, fortalecendo o trabalho e os vínculos em equipe, acolhimento dos profissionais violentados, capacitação de lideranças, dentre outros.

O desenvolvimento de medidas de prevenção da violência do trabalho em saúde e técnicas de enfrentamento das consequências causadas por estes atos, contribui significativamente no cotidiano das ações da equipe de enfermagem, uma vez que, favorece para a realização satisfatória das atividades laborais, garantindo também a integridade física e psicológica do trabalhador(SOUZA *et al.*, 2014).

4 MÉTODO

Trata-se de um estudo do tipo revisão integrativa da literatura, que segundo Souza, Silva e Carvalho (2010), a revisão integrativa, é uma abordagem metodológica mais completa, uma vez que é possível a inserção de pesquisas de cunho experimentais ou não permitindo uma interpretação mais ampla do fenômeno estudado.

O processo de elaboração da revisão integrativa é dividida em seis fases: definição da questão norteadora, pesquisa literária nas bases de dados, extração de dados, análise crítica das pesquisas selecionadas, discussão dos achados e apresentação da revisão (GANONG, 1987).

A pesquisa foi realizada no mês de outubro de 2019 a partir de materiais disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde-BVS do Brasil, com arquivos indexados nas bases de dados Scientific Electronic Library Online-SciELO, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde-LILACS, Medical Literature Analysis and Retrieval System Online MEDLINE e Base de Dados de Enfermagem-BDENF.

Após a elaboração da questão norteadora efetivou-se uma pesquisa geral de informações sobre a violência contra os profissionais de enfermagem, que visou identificar a demanda de literaturas relacionadas a temática para posteriormente darmos início as buscas nas bases de dados on-line citadas anteriormente.

Após a averiguação da relevância do tema, iniciamos a procura na BVS, para isso usamos os Descritores em Ciências da Saúde- DeCS: Enfermagem, violência e saúde do trabalhador, seguidos do operador booleano AND para restringir a pesquisa. Nessa etapa levamos em consideração os materiais gerais relacionados ao assunto, e ao inserir os descritores obtivemos como resultado 628 produções, em que verificamos a necessidade de aplicar filtros de inclusão e exclusão para obtenção de uma amostra satisfatória para discussão.

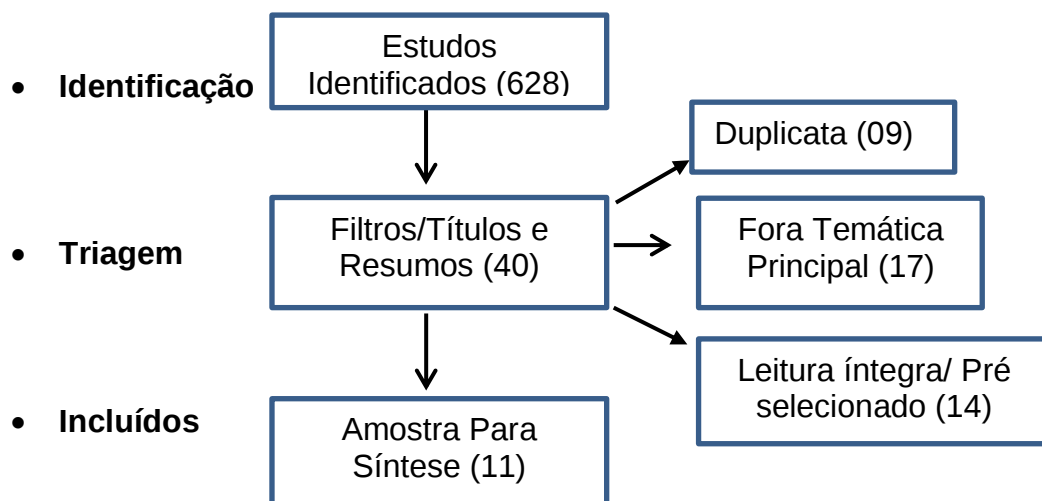
Os critérios de inclusão foram os artigos disponíveis em língua portuguesa, na íntegra, publicados na margem de anos entre 2013 e 2019 a fim de debater as pesquisas científicas dos últimos seis anos que retratassem a temática definida. Com a definição dos referidos filtros obtivemos um total de 40 arquivos, dos quais através da leitura dos títulos e resumos foram eliminadas 9 produções repetidas, 17 fora da temática central e pré-selecionamos 14 para leitura na íntegra e desses apenas 11 compuseram a amostra do presente estudo.

Sendo assim, como critérios de exclusão, eliminamos os repetidos, os que não tinham relação com o assunto do estudo e os que não adentrassem nos critérios de inclusão estabelecidos. Foram analisados o texto na íntegra de 11 artigos, que contemplaram os critérios de inclusão apresentados na metodologia estudo, nos permitindo identificar os assuntos principais dos conteúdos, de maneira a organizar a descrição e interpretação do material.

Para extração e análise de dados, foi elaborado um formulário contendo a síntese de informações importantes sobre os materiais usados. Nesse sentido, os resultados foram consolidados em tabela que foi preenchida com informações relevantes do material como: título, fonte de localização, ano de publicação, nome do autor e objetivo do estudo.

Não foi necessário a elaboração de projeto de pesquisa para ser submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa-CEP, tendo em vista que o trabalho tem como fonte de informação as bases de dados disponíveis para o público em geral, sendo por tanto de livre acesso.

Figura 01: Fluxograma do processo de seleção da amostra, Lavras da Mangabeira, Ceará, 2019.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Das 641 bibliografias encontradas apenas 11 se encaixaram nos critérios de inclusão e por tanto compuseram o presente estudo. Como podemos observar na tabela 1, através da busca realizada na BVS, percebemos a seguinte distribuição 503 arquivos na MEDLINE, desses nenhum foi selecionado, dos 75 disponíveis na LILACS 7 foram inclusos e dos da BDENF apenas 4 compuseram a amostra.

Tabela 1- Distribuição dos arquivos encontrados e selecionados nas bases de dados on-line do Brasil.

Base de Dados	Encontrados	Eliminados	Selecionados
Lilacs	75	68	7
MEDLINE	503	503	0
BDENF	63	59	4
TOTAL	641	630	11

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

No quadro 1, apresentamos em ordem numérica um breve resumo dos materiais utilizados na revisão integrativa em questão, na qual identificamos título, fonte, ano de publicação, autor e objetivo do estudo. Esse quadro permitiu agrupar as informações com a finalidade de contribuir na interpretação por parte do leitor.

Quadro 1- Apresentação da síntese do material sobre a violência contra os profissionais de enfermagem, incluídos na revisão integrativa, Orós-CE, 2019.

Nº	Título	Fonte e Ano	Autor	Objetivo do estudo
1	Violência no trabalho da Enfermagem: um olhar às consequências.	Revista Brasileira de Enfermagem-REBEN, 2016	Bordignon, M Monteiro, M.I	Refletir acerca das consequências da violência no trabalho experienciada por profissionais de enfermagem.
2	Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil.	Cad. Saúde Pública, 2014	Silva, I.V Aquino, E.M.L Pinto, I.C.M	Estimar a prevalência de violência autorreferida no trabalho em saúde.

(continuação)

3	Trabalho de enfermagem em emergência hospitalar – riscos psicossociais: pesquisa descritiva.	Online Brazilian Journal of Nursing, 2013	Oliveira <i>et al.</i> ,	Identificar na visão do enfermeiro, os riscos psicossociais presentes em serviço de emergência e analisar como esses riscos afetam a saúde do grupo.
4	Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem.	Rev Min Enferm. 2017	Scaramal <i>et al.</i> ,	Desvelar as percepções de trabalhadores de enfermagem em relação à violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares.
5	Violência no trabalho e medidas de autoproteção: concepção de uma equipe de enfermagem.	Journal of Nurs Health. 2016.	Silveira <i>et al.</i> ,	Conhecer a concepção de violência no trabalho para a equipe de enfermagem de um pronto-socorro e identificar as medidas de proteção utilizadas.
6	Produção científica acerca das condições de trabalho da enfermagem em serviços de urgência e emergência.	Revista de Pesquisa cuidado é Fundamental On-line, 2016.	Angelim, R.C.M; Rocha, G.S.A.	Investigar as produções científicas sobre as condições de trabalho do pessoal de enfermagem no setor de urgência e emergência.
7	Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital.	Revista de Pesquisa cuidado é Fundamental On-line, 2014.	Souza, A.A.M, Weruska, A.C, Gurgel, A.K.C.	Analisar os aspectos relacionados à violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital situado em Natal, Rio Grande do Norte.
8	Risco de adoecimento dos profissionais de enfermagem no trabalho em atendimento móvel de urgência.	Revista Cuidarte, 2016	Worm FA <i>et al.</i> ,	Mapear os fatores de risco ao adoecimento relacionado ao trabalho dos profissionais de Enfermagem da equipe do SAMU.

(conclusão)

9	Violência relacionada ao trabalho das equipes de saúde da família.	Revista de Enfermagem e Atenção a saúde, 2013.	Oliveira, L.P; Camargo, F.C; Iwamoto, H.H.	Descrever violência relacionada ao trabalho das equipes de saúde da Família de Uberlândia, MG.
10	Dispositivos de proteção utilizados por profissionais de atendimento pré-hospitalar móvel frente à violência no trabalho.	Dissertação (Mestrado)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2015.	Mello, Déborah Bulegon.	Identificar os dispositivos de proteção utilizados por profissionais que atuam em um serviço de atendimento pré-hospitalar móvel diante da violência vivenciada em seu cotidiano de trabalho.
11	Violência ocupacional na equipe de enfermagem: prevalência e fatores associados.	Acta Paul Enferm, 2019	Tsukamoto AS, Galdino MJ, Robazzi ML, Ribeiro RP, Soares MH, Haddad MC <i>et al.</i>	Identificar a prevalência e os fatores associados à violência ocupacional na equipe de enfermagem.

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A tabela 2 apresenta os resultados quanto a quantidade de arquivos por tipo de material, recorte temporal de anos, quantidade de autores e titulação dos autores.

Tabela 2- Especificação da quantidade de arquivos encontrados de acordo com critérios: Materiais, margem de anos, autores e titulação.

Materiais	Artigos (09)	Dissertação (01)	Manual (01)	-	-	-
Anos (2013-2019)	2013 (2)	2014 (2)	2015 (1)	2016 (4)	2017 (1)	2019(1)
Autores (43)	3 (2)	3 (3)	1 (4)	1 (5)	2 (6)	1 (7)
Titulação	7 (Enfermagem)	4 (Mestrandos) 3 (Mestres)	7(Doutorandos) 8 (Doutores)	1 (Acad. Medicina)	13 (Não Identificou)	-

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Com esses resultados evidenciamos que a classe profissional de saúde, principalmente os profissionais de enfermagem estão preocupados em levar para comunidade informações referentes a violência no ambiente de trabalho, o que pode ser considerado de grande importância.

Ao analisar os artigos, percebemos que a maior parte aborda a questão da violência no ambiente hospitalar, principalmente nos setores de urgência e emergência. O despreparo das instituições de saúde é considerado como principal fator de risco para o surgimento de agravos nesses locais de trabalho, sendo a violência contra o profissional de enfermagem a um dos principais.

As particularidades institucionais e o sistema de trabalho em saúde por si só já são aspectos relevantes na ocorrência de danos para com a atuação dos profissionais. Sendo assim, as circunstâncias laborais inadequadas são consideradas meios causadores de adoecimentos e sofrimento nos profissionais de enfermagem, remetendo também a ocorrência de violência. Nesse panorama, destaca-se a violência institucional existente em várias instituições de saúde, que pode está relaciona ao surgimento de outros tipos de violência (SILVA; AQUINO; PINTO, 2014; BORDIGNON; MONTEIRO, 2016).

Muitos dos artigos analisados, apresentam informações referentes a violência institucional. Esse é apontado como uma violência sentida muito de perto pelo profissional, que por sua vez tem seus principais atributos ou funções prejudicadas que não são postas em discussão (OLIVEIRA *et al.*, 2013).

Apesar disso, dentre os diversos tipos de violência a agressão verbal é tida como a mais presente, sendo seus principais alvos, os auxiliares e técnicos em enfermagem, podendo ser resultado da violência institucional que culmina no desarranjo do funcionamento das redes de saúde, provocando prejuízos a assistência (SILVA; AQUINO; PINTO, 2014).

De acordo com Oliveira *et al.*, (2013), os casos de violência verbal acontecem principalmente por insatisfação do ator social com relação ao atendimento, e acabam por culpar o profissional de enfermagem que tem acesso direto e é conhecedor das demandas de saúde pública.

Grande parte dos artigos evidenciou que a maioria das agressões é perpetrada principalmente por familiares e pacientes. Silveira e colaboradores (2016), em seu estudo demostraram que os casos de violência foram executadas por pacientes, principalmente aqueles que estavam insatisfeitos com a demora no

atendimento. Ainda no estudo dos autores supracitados, foi evidenciado que a violência verbal é expressa por meio de insultos com verbalizações de baixo calão.

Apesar dos pacientes e familiares serem considerados os principais atores dos atos de violência nas instituições de saúde, deve-se também levar em consideração os casos de violência que acontecem entre os próprios companheiros de trabalho, ou destes, com superiores, que muitas vezes transcorrem no recinto laboral e que podem causar severos impactos (BORDIGNON; MONTEIRO, 2016).

Nesse sentido, de acordo com Tsukamoto *et al.*, (2019), o comprometimento do vínculo interpessoal no trabalho está significativamente relacionado à violência física. O autor supracitado ainda ressalta, que o abuso verbal está associado a competência individual do trabalhador e pode ser perpetrado pelos chefes, colegas de trabalho e supervisores. Para Worm *et al.*, (2016), em alguns casos, o próprio vínculo peculiar da equipe de enfermagem é frágil, sendo consequência de falhas na organização e planejamento junto com os recursos humanos e suas atribuições.

Em um estudo realizado com profissionais de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência-SAMU de Porto Alegre-RS, evidenciou que acontecem casos de violência entre os próprios membros da equipe de trabalho. Os funcionários que trabalham há mais tempo, por muitas vezes desvalorizam os novos integrantes da equipe por serem desprovidos de experiência. Pode também, surgir atritos inerentes das próprias condições de trabalho e até conflitos com superiores, o que resulta uma inversão de papéis, na qual a vítima assume a posição de agressor (MELLO; LAURERT, 2015).

Considerado como um tipo de violência, o assédio sexual, também foi relatado nos estudos, estando este, congruente ao abuso verbal e aos profissionais menos experientes, o que, por consequência da hierarquia tradicional o superior pode abusivamente manter uma conduta de dominação ou poder sobre outra pessoa (TSUKAMOTO *et al.*, 2019).

As iatrogenias são consideradas como fator ameaçador para a origem da violência no local de trabalho, tal fator soma-se ao despreparo dos profissionais para lidar com as situações de prevenção ou diante de um ato de violência, isso acontece principalmente com os profissionais mais jovens que por não saberem reagir sofrem com maior intensidade (SOUZA; WERUSKA; GURGEL, 2014).

Em pesquisa realizada por Oliveira, Camargo e Iwamoto (2013), em uma unidade básica de saúde, também evidenciaram que as principais causas que predispõem o ato de agressão no meio laboral consistem na falta de profissionais capacitados para agir diante dos casos de violência, excesso de tarefas sendo a mais comum, os usuários agressivos.

Segundo Angelim e Rocha (2016), é nos serviços de pronto-atendimento que ocorre a maioria dos casos de violência, tendo em vista que esse setor é considerado o local de acesso dos serviços hospitalares, fazendo parte desse cenário, usuários e trabalhadores com maior demanda de trabalho gerando por tanto, o estresse em ambos.

No estudo de Silveira e colaboradores (2016), foi evidenciado através das falas dos profissionais de enfermagem que trabalhar em um hospital universitário é considerado um fator de risco para violência no trabalho, uma vez que nesses ambientes há uma demanda elevada de discentes, que podem desenvolver um relacionamento conflituoso com a equipe dos serviços de saúde (SILVEIRA *et al.*, 2016).

As questões de gênero no trabalho da equipe de enfermagem que na sua maioria é composta por mulheres, também é considerada como fator de violência, estando o fato relacionado ao percurso da história da enfermagem e da grande importância direcionada a figura masculina como detentor do saber. Sendo assim, de acordo com Silva e colaboradores (2014), ao longo de muito tempo o exercício da medicina era tão somente da figura masculina, e aquelas atribuições consideradas de menor relevância como o cuidado e assistência, eram destinadas a mulher.

Nesse seguimento, evidencia-se que quando se refere ao sexo feminino como vítima, é possível observar outra dimensão do conjunto de problemas que é a violência contra a mulher. Sendo assim, agregam-se as causas de violência nas atividades laborais da enfermagem, o preconceito, o desrespeito, os valores e estigmas ainda presentes no meio social (SOUZA; WERUSKA; GURGEL, 2014). Causando impactos significativos no campo da enfermagem, uma vez que, pode contribuir no desrespeito e desvalorização da categoria profissional.

Além disso, nos dias atuais os meios de comunicação e o corpo social ainda fomentam um rótulo negativo às enfermeiras ao expô-las como objeto sexual, atrelando sua imagem às origens da profissão quando era exercida por prostitutas (TSUKAMOTO *et al.*, 2019).

A literatura utilizada, aborda principalmente a violência contra os profissionais de enfermagem apenas no contexto intrainstitucional, ou seja, dentro das instituições, seja nos serviços de pronto atendimento hospitalar ou na estratégia de saúde da família. Onde destacamos que os profissionais de enfermagem também correm riscos nos atendimentos extra hospitalares como é o caso da assistência prestada pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência-SAMU.

Os profissionais do SAMU, principalmente os enfermeiros que atuam na assistência direta ao paciente, estão diretamente expostos aos casos de violência urbana. Esses profissionais podem de atender criminosos, serem ameaçados e agredidos. A equipe fica susceptível também aos danos patrimoniais como furtos ou danos nos equipamentos, principalmente depedração da ambulância (MELLO; LAURERT, 2015).

As equipes de enfermagem que passam por situações de agressão na instituição de trabalho têm sua qualidade de vida prejudicada, uma vez que há o comprometimento da saúde física e mental. Este comprometimento pode interferir nas habilidades, responsabilidades, potencial e capacidade de desenvolver as atividades laborais diárias, gerando prejuízos para a empresa empregadora e os profissionais (BORDIGNON; MONTEIRO, 2016).

De acordo com estudo de Oliveira, Camargo e Iwamoto (2013), realizado com profissionais de uma Estratégia de Saúde da Família-ESF, com relação aos principais sentimentos relatados pelos participantes após terem passado por alguma situação violência, 41,9% referiram sentimento de tristeza, 38,4% de raiva e 36,1% de humilhação. Para os participantes do estudo a principal consequência a insatisfação pelo trabalho (54,6%).

Por serem consideradas mais frágeis as consequências da violência são mais intensas nas mulheres. No Brasil, a agressão psicológica vivenciada por enfermeiras na sua atuação profissional foi analisada, e evidenciou-se que quando essas profissionais passam por um elevado nível de violência desenvolvem alterações no estado de saúde física e mental. Além das consequências identificadas quando submetidas a violência de baixo nível como os sentimentos de tristeza, irritabilidade, baixa autoestima, momentos de choro e fúria (BORDIGNON; MONTEIRO, 2016).

A violência compromete todas as esferas da instituição de saúde, principalmente quando inclui os trabalhadores que podem ser vítimas ou também autores por contribuírem na luta contra a violência ou por diversos fatores demonstram ignorância, desrespeito a dignidade humana, maus tratos, dentre outros tipos de violência (OLIVEIRA *et al.*, 2013).

Percebe-se, então, uma fase, em que os atos violentos são gradativamente causadores de alterações no estado de saúde das equipes de enfermagem que passam a sentirem-se desvalorizados e desenvolvem sentimentos negativos no que diz respeito ao seu papel como profissional de saúde (SCARAMAL *et al.*, 2017).

Quanto as estratégias defensivas adotadas por profissionais vítimas de violência, apenas dois artigos abordam o tema de uma forma geral. Na pesquisa de Mello e Laurert (2015), que teve como objetivo Identificar quais os meios de proteção adotados por profissionais que atuam no SAMU frente aos atos de violência vivenciadas na jornada de trabalho, as autoras evidenciaram através das falas dos participantes que alguns profissionais, ignoram, rebatem, tentam manejar verbalmente, se defendem fisicamente ou chamam a polícia, dentre outros.

Perante o cenário de violência vivenciada pelos trabalhadores em um dia a dia marcado por depreciações e/ou humilhações, a estratégia de cuidado integral e humanizado proporcionado pelos profissionais de saúde passam a ser realizado de maneira tensa e precária, viabilizando a desumanização e o desrespeito nas suas práticas (ANGELIM; ROCHA, 2016).

Levando em consideração que os profissionais de saúde são alvo dos vários tipos de violência no local de trabalho, os mesmos deveriam receber o preparo pra lidar com a situação, ainda no processo de formação. Sendo assim, seria de grande relevância uma disciplina voltada para temática (SOUZA; WERUSKA; GURGEL, 2014).

Sendo assim, a violência no trabalho em saúde está presente em todos o setores e serviços de saúde, gerando consequências significativa para quem vivência, fazendo-se necessário o preparo das equipes de saúde para prevenir e atuar diante do cenário da violência, sendo importante o preparo vindo desde a academia, capacitações, e ações educativas de superação do problema em questão.

6 CONCLUSÃO

Através desta pesquisa foi possível realizar uma discussão significativa acerca do tema, com estudos que nos permitiu analisar os aspectos gerais sobre a violência vivenciada por profissionais de enfermagem no local de trabalho. Nesse sentido, por meio deste foi possível constatar quais os principais fatores de risco para que ocorra a violência, os ambientes de saúde mais propícios, quem são os principais perpetradores, algumas estratégias defensivas usadas pelas vítimas e as consequências dessa problemática para o profissional.

Identificamos que a maioria dos casos de violência acontece no ambiente hospitalar, principalmente nos setores de urgência e emergência e também na estratégia de saúde da família. Foi possível perceber que a principal causa é o despreparo institucional para atender as necessidades dos usuários que são os principais perpetradores do ato de violência, sem esquecer que também há casos de agressão entre os próprios profissionais que compõem a equipe.

Notou-se que a violência verbal é a mais comum manifestada por meio de palavras de baixo calão, justamente, por insatisfação do ator social com o serviço. Nesse contexto, por a equipe de enfermagem está em contato direto com o público, acabam por ser as principais vítimas, principalmente se forem mulheres, sendo consequência dos valores culturais que ainda existem nos dias atuais.

Os profissionais de saúde, principalmente a equipe de enfermagem, estão diariamente expostos a situações de risco, estando susceptíveis a serem violentados fisicamente ou psicologicamente. Esses profissionais nem sempre estão preparados para lidar com casos de agressões.

Além do estresse ocupacional, o trabalhador vítima de situações de violência passa a ter sua saúde mental comprometida, uma vez que, pode desenvolver esgotamento físico e sofrimento mental. Vale salientar que, esses agravos refletem diretamente na assistência, que deixa de ser de qualidade e humanizada.

Por fim, desvelou-se que o conjunto de questões a cerca da violência laboral é considerado um grande obstáculo que deve ser enfrentado diariamente pelos profissionais de saúde, principalmente, a equipe de enfermagem. Ademais, pôde-se identificar a necessidade da realização de mais estudos sobre a temática, uma vez que ainda é um tema pouco

REFERÊNCIAS

- ANGELIM, R.C.M.; ROCHA, G.S.A. Produção científica acerca das condições de trabalho da enfermagem em serviços de urgência e emergência. **Rev. pesquis. cuid. fundam.** (Online);2016; 8(1): 3845-3859;
- BAPTISTA, P.C.P. *et al.* Violência no trabalho: **guia de prevenção para os profissionais de enfermagem**– São Paulo: Coren-SP, 2017. 40p.;
- BORDIGNON, M.; MONTEIRO, M.I. Violência no trabalho da Enfermagem: um olhar às consequências/Violence in the workplace in Nursing: consequences overview. **Rev Bras Enferm** [Internet]. 2016; 69(5):939-42;
- FONSECA, A.P.L.A. **Saúde do trabalhador: a violência sofrida pelo profissional de enfermagem em emergência hospitalar [dissertação]**. Rio de Janeiro (RJ): Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde; 2012;
- FREITAS, R.J.M.; PEREIRA, M.F.A.; LIMA, C.H.P.; MELO, J.N.; OLIVEIRA, K.K.D. A violência contra os profissionais da enfermagem no setor de acolhimento com classificação de risco. **Rev Gaúcha Enferm.** 2017;38(3):e62119. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983- n1447.2017.03.62119>;
- GANONG, L.H. Integrative reviews of nursing research. **Res Nurs Health.** 1987;10(1):1-11.
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184p
- HAYECK, CM. Refletindo sobre a violência. **Rev Bras de História & Ciências Sociais.**2009; 01(1): 1-8; Rio Grande.
- INTERNATIONAL LABOR ORGANIZATION (ILO), International Council of Nursing (ICN), World Health Organization (WHO), Public Services International (PSI). **Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Setor.** Geneve, 2002. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42617/9221134466.pdf?sequence=1&isAllowed=y>;
- KRUG, E.G.; DAHLBERG, L.L.; MERCY, J.A.; ZWI, A.B.; LOZANO, R. **Relatório mundial sobre violência e saúde.** Genebra, 2002 [citado 2019 out 25]. Disponível em: <https://www.opas.org.br/wp-content/uploads/2015/09/relatorio-mundialviolencia-saude.pdf>;
- LANCTÔT, N.; GUAY, S. The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. **Aggression and Violent Behavior**, 19(5), 492-501. (2014). doi:10.1016/j.avb.2014.07.010;
- MELLO, D.B.; LAURERT, L. **Dispositivos protetores utilizados por profissionais de atendimento pré-hospitalar móvel frente à violência no trabalho.** Dissertação

(Mestrado em Enfermagem). Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2015;

MOLINOS, B.; COELHO, E.B.S.; PIRES, R.O.; LINDNER, S.R. Violência com profissionais da atenção básica: estudo no interior da Amazônia Brasileira. **Cogitare Enfermagem**. 2012;17(2): 239-247;

OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION (OSHA), **Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers**. US: Department of Labor, 2016. Disponível em: <https://www.osha.gov/Publications/osh3148.pdf>;

OLIVEIRA, E.B.; PINEL, J.S.; GONÇALVES, J.B.A.G.; DINIZ, D.B. Trabalho de enfermagem em emergência hospitalar – riscos psicossociais: pesquisa descritiva. **Online Brazilian Journal of Nursing**. 2013; 12(1):73-88;

OLIVEIRA, L.P.; CAMARGO, F.C., IWAMOTO, H.H. Violência relacionada ao trabalho das equipes de saúde da família. **Revista de Enfermagem e Atenção à saúde-REAS** [Internet]. 2013; 2(2 NESp):46-56;

OLIVEIRA, R.P.; NUNES, M.O. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. **Saude soc.** [online]. 2008; 17 (4): 22-34. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902008000400004>. Acesso em: 01 out. 2019;

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). International Council of Nurses; Organização Mundial da Saúde. **Workplace Violence In: The Health Sector: Country Case Studies Research Instruments**. Research Protocol. Genebra: Organização Internacional do Trabalho, 2003;

PEDRO, D. R. C.; SILVA, G. K. T.; LOPES, A. P. A. T.; OLIVEIRA, J. L. C.; TONINI, N. S. Violência ocupacional na equipe de enfermagem: análise à luz do conhecimento produzido. **Saúde Debate** | Rio de Janeiro, V. 41, N. 113, P. 618-629, abr-jun 2017;

SCARAMAL, D.A.; HADDAD, M.C.F.L.; GARANHANI, M.L.; NUNES, E.F.P.A.; GALDINO, M.J.Q.; PISSINATI, P.S.C. Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem. **Revista Mineira de Enfermagem-REME**, 2017;21:e-1024.

SILVA, I.V.; AQUINO, E.M.L.; PINTO, I.C.M. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. **Cad. Saúde Pública**. 2014; 30(10):2112-2122.

SILVEIRA, J.; KARINO, M.E.; MARTINS, J.T.; GALDINO, M.J.Q.; TREVISAN, G.S. Violência no trabalho e medidas de autoproteção: concepção de uma equipe de enfermagem. **J Nurs Health**. 2016;6(3):436-46 437.

SOUZA, A.A.M.; WERUSKA, A.C.; GURGEL, A.K.C. Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital. **J. res.: fundam. care. online** 2014. abr./jun. 6(2):637-650.

SOUZA, M.T.; SILVA, M.D.S.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **einstein**. 2010; 8(1 Pt 1):102-6.

TSUKAMOTO, S.A.A; et al. Violência ocupacional na equipe de enfermagem: prevalência e fatores associados. **Acta paul. enferm.**, São Paulo , v. 32, n. 4, p. 425-432, Aug. 2019 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002019000400425&lng=en&nrm=iso>. access on 03 Dec. 2019. Epub Aug 12, 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201900058>.

TITO, R.S.; BAPTISTA, P.C.P.; SILVA, F.J.; FELLI, V.E.A. Mental health problems among nurses in paediatric cardiac intensive care. **British journal of nursing**. 2017;26(15):870-73.

VASCONCELLOS, I.R.R.; ABREU, A.M.M.; MAIA, E.L. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais de enfermagem do serviço de pronto atendimento hospitalar. **Rev Gaúcha Enferm**. 2012;33(2):167-175.

WORM, F.A.; PINTO, M.A.; SCHIAVENATO, D.; ASCARI, RA.; TRINDADE, L.; SILVA, OM. Risco de adoecimento dos profissionais de enfermagem no trabalho em atendimento móvel de urgência. **Rev Cuid**. 2016; 7(2): 1288-96.