
VIOLÊNCIA: A SAÚDE DOS TRABALHADORES DE ENFERMAGEM EM RISCO

VIOLENCE: HEALTH OF NURSING WORKERS AT RISK

Beatriz Buthers Soares¹, Carolini Gonçalves Silva da Conceição¹, Letícia de Sousa Bispo¹, Renata Raimundo Vianna Dorea¹, Renata da Silva Hanzelmann², Joanir Pereira Passos³

1- Discentes do Curso de Graduação em Enfermagem da Associação Brasileira de Ensino Universitário – UNIABEU/RJ.

2- Doutora em Ciências pela UNIRIO. Docente do Curso de Graduação de Enfermagem da UNIABEU/RJ e Faculdades São José/RJ.

3-Doutora em Enfermagem. Professora Titular do Departamento de Saúde Pública da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto -UNIRIO.

Resumo: Os trabalhadores de enfermagem, entre os demais profissionais da área da saúde, são os que mais se expõem às situações de violência, tanto por parte dos usuários, incluindo as vítimas de violência, como por parte da instituição para a qual prestam serviço. Objetivou-se identificar os tipos de violência que afetam os trabalhadores de enfermagem no seu ambiente laboral. Trata-se de uma revisão integrativa, que busca saber quais os tipos de violência que afetam os trabalhadores de enfermagem no seu ambiente laboral. As buscas foram realizadas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) com os descritores: “violência no trabalho”, “enfermagem”, “saúde do trabalhador”, associados ao operador booleano AND. A pesquisa foi realizada no mês de maio de 2019. Os critérios de inclusão foram: publicações originais, disponíveis nos idiomas português, inglês e espanhol; os critérios de exclusão: artigos repetidos, de revisão e em outros idiomas. O ano mais incidente foi 2017 (n=5; 29,4%), o local predominante foi o Rio de Janeiro (n=4; 23,5%), o método mais utilizado foi o qualitativo (n=5, 29,4%) e os principais tipos de violência foram as violências psicológica e laboral (n=6; 35,3%). Nota-se que a enfermagem sofre várias formas de violência, no entanto, a que mais ficou evidenciada foi a verbal, o que não anula a existência de outras. Desse modo, é de suma importância que sejam realizados mais trabalhos e pesquisas sobre a temática, pois há uma limitação de estudo, a fim de que exista possibilidade de implementar estratégias de enfrentamento de defesa, com a postura de empoderamento destes trabalhadores com educação permanente e auxílio psicológico, possibilitando mudanças no contexto do ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Violência no trabalho; Enfermagem; Saúde do trabalhador.

Abstract: The nursing workers, among other health workers, are the ones most exposed to violent situations by patients, including violence victims, and by the institution where they work. The objective of this study was to identify the violence types that affect the health of nursing workers in their workplace. It is an integrative review that aimed to know what are the violence types that affect the health of nursing workers in their workplace? The searches were carried out in May 2019, in the Virtual Health Library (VHL) with the keywords: "Workplace Violence", "Nursing", "Occupational Health" associated with the boolean operator AND. The inclusion criteria were: original publishing, available, in Portuguese, English, and Spanish; the exclusion criteria: repeated article, reviews and in another language. The most incident year was 2017 (n=5; 29,4%), the predominant location was Rio de Janeiro (n=4; 23,5%), the most used method was the qualitative (n=5, 29,4%) and the main violence types were the psychological and labor ones (n=6; 35,3%). It is perceived that nursing suffers various violence types, but the most evidenced was the verbal, which does not negate the existence of others. Thus, it is necessary more work and researches to be done, as there is a study limitation, with the purpose to have a possibility to implement coping strategies, with an empowerment posture of these workers prepared with permanent education and psychological assistance enabling changes in the workplace context.

Keywords: Workplace Violence; Nursing; Occupational Health.

INTRODUÇÃO

A violência social que assola o território brasileiro tem crescido abundantemente nos últimos anos. As estatísticas mostram que os casos fatais e não fatais, no Brasil, ultrapassam em intensidade e número os índices de violência dos países que estão em cenário de guerra¹.

Há inúmeras formas de conceituar a violência. No entanto, de acordo com a Organização Mundial de Saúde – OMS: Violência é o uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação^(2:1165).

Os tipos de violência variam entre: físico, sexual, psicológico e social. De forma que não está limitado a uma ferida, um hematoma, trauma físico ou morte. Um ato violento é também negligência ou omissão, os danos causados podem ser revelados imediatamente ou não, podem ser passageiros ou perdurar por anos e suas consequências podem gerar depressão, pânico, suicídio e outros modos de autoflagelação².

Por estar em constante progressão, essa temática é abordada no dia a dia dos brasileiros pelos meios de comunicação sociais (televisão, jornais, rádio e redes sociais) e estudos já comprovam que o maior número de casos acontece em residências, locais de trabalho e instituições médicas. E por mais que tais eventos acabem se tornando corriqueiros, não se deve aceitá-los como sendo comuns².

Desta forma, identificou-se como parte de um grupo de risco o profissional de enfermagem, uma vez que se encontra em dois dos três quadros que apresentam maiores números de violência. Os trabalhadores de enfermagem, dentro da área da saúde, são os que mais se expõem às situações de violência, tanto por parte dos usuários (incluindo vítimas da violência) como por parte da instituição à qual prestam serviço, de forma geral²⁻³.

Estudos relatam como o trabalhador de enfermagem sofre violência. Entre as mais citadas, destacam-se a violência verbal (por parte do familiar do paciente, paciente e colega de outra categoria profissional), seguida do autoritarismo por parte da equipe médica e, posteriormente, por assédio sexual. Somente em alguns casos são citadas agressões físicas³.

É necessário encontrar meios para diminuir e até mesmo erradicar a violência e seus efeitos. Igualmente conseguiu-se restringir e precaver os acidentes de trabalho, doenças transmissíveis e problemas de saúde causados por água e alimentos impuros, a nível mundial. Assim, buscam-se, através de estudos e pesquisas, formas de reduzir a violência nos locais de trabalho e instituições de saúde, melhorando a qualidade de vida laboral e conseqüentemente a qualidade do atendimento, o que irá gerar um impacto positivo a essa população que presta e utiliza tal serviço, justificando assim a importância do estudo.

Desta forma, o presente estudo objetivou identificar os tipos de violência que afetam os trabalhadores de enfermagem no seu ambiente laboral.

MÉTODOS

Esta pesquisa é uma revisão integrativa, baseada em evidências que apresentam os conceitos gerais e as etapas para a elaboração da revisão integrativa, com aspectos relevantes para a pesquisa na saúde e enfermagem⁴.

Portanto, é feita a seleção da questão de pesquisa, que representa a necessidade de informação e funciona como base para a construção da estratégia

de buscar na literatura publicações acadêmicas que relatem a temática proposta no trabalho com resultados, discussão e conclusão da pesquisa. Assim, o estudo deverá buscar uma solução para tal questão de pesquisa⁴.

Elaboração da pergunta norteadora

Esta pesquisa torna-se relevante, pois demonstra que os trabalhadores de enfermagem sofrem violência no seu ambiente laboral. Para a busca nas bases de dados, elaborou-se tal questão de pesquisa: Quais os tipos de violência que afetam a os trabalhadores de enfermagem no seu ambiente laboral?

Busca ou amostragem na literatura

A coleta foi realizada no mês de maio de 2019, através de buscas na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) com os seguintes descritores: “violência no trabalho”, “enfermagem”, “saúde do trabalhador”, associados ao operador booleano AND.

Como uso dos descritores, foram encontradas 557 publicações nas seguintes bases de dados *online*: Medical Literature Analysis and Retrieval System Online - MEDLINE (449), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde - LILACS (54), Base de Dados Bibliográficas Especializada na área de Enfermagem - BDENF - Enfermagem (48), IBECs - ES (4) e Repositório RHS (2).

Dentre as publicações, apenas 196 encontravam-se disponíveis nas seguintes bases de dados: MEDLINE (95), LILACS (50), BDENF - Enfermagem (45), IBECs - ES (4) e Repositório RHS (2).

Após a busca, estabeleceram-se os critérios de inclusão e exclusão. Como critérios de inclusão para as publicações: publicações originais, disponíveis gratuitamente nas bases de dados, nos idiomas português, inglês e espanhol. Os critérios de exclusão: artigos repetidos, de revisão e em outros idiomas. A busca resultou em 17 publicações selecionadas, que estavam de acordo com os critérios de seleção estabelecidos. Desta forma, obtiveram-se 10 publicações disponíveis na LILACS, seis estudos na BDENF e um artigo na MEDLINE.

Coleta de dados

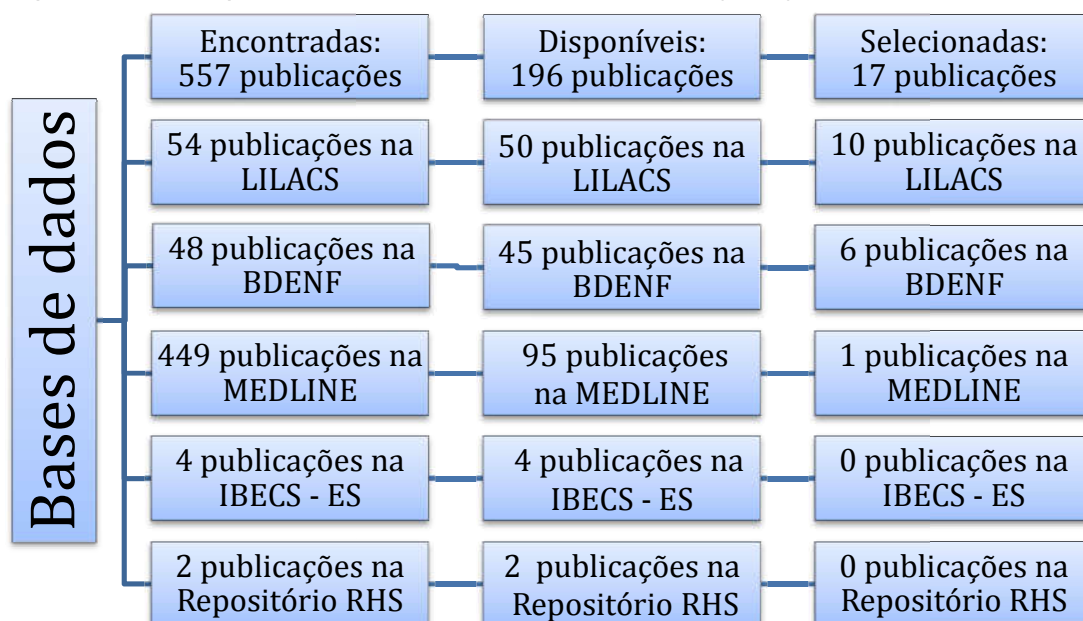
Analisaram-se as 17 publicações selecionadas com a meta de responder os objetivos estabelecidos. Assim, utilizou-se o instrumento de coleta de dados URSI -

versão reduzida, com a proposta de construir um quadro com o propósito de obter o maior conteúdo possível das publicações.

RESULTADOS

A partir da seleção das publicações para o estudo, retiram-se delas a maior quantidade de informações possível. Para tal, elaboram-se tabelas, quadros, fluxogramas e gráficos para facilitar a visualização das informações.

Fluxograma 1: Resultados das produções encontradas nas bases de dados, disponibilizados pela Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Rio de Janeiro, 2019.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 1: Período anual das publicações selecionadas, Rio de Janeiro, 2019.

Fonte: Elaborado pelos autores

Com base nas informações dispostas no gráfico acima, o ano com mais publicações foi o ano de 2017, com cinco publicações, totalizando 29,4%.

Tabela 1: Local predominante das publicações, Rio de Janeiro, 2019.

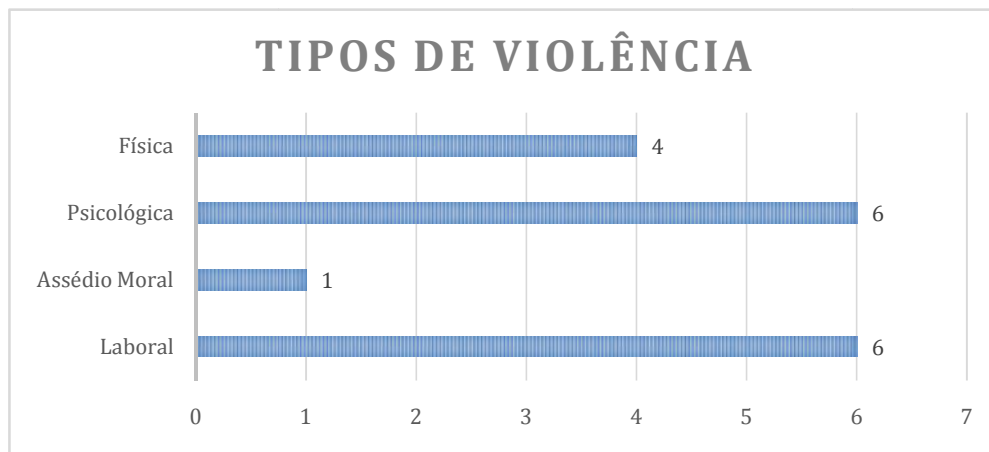
<i>Local</i>	<i>Frequência (n=;%)</i>
Rio de Janeiro	n=4; 23,5%
Ribeirão Preto	n=3; 17,6%
Maringá	n=2; 11,8%
Porto Alegre	n=2; 11,8%
Belo Horizonte	n=1; 5,9%
São Paulo	n=1; 5,9%
Santa Catarina	n=1; 5,9%
Pelotas	n=1; 5,9%
Uberaba	n=1; 5,9%
Brasília	n=1; 5,9%
Total	n=17; 100%

Fonte: Elaborado pelos autores

Diante do exposto, conclui-se que o local de publicação dos estudos predominante foi o Rio de Janeiro, totalizando quatro publicações (23,5%).

A abordagem metodológica mais abundante nos estudos analisados foi a qualitativa, com cinco publicações, totalizando 29,4%.

Gráfico 2: Tipos de violência mais abordados nos estudos da BVS, Rio de Janeiro, 2019.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Nas 17 publicações estudadas, os tipos de violência mais incidentes foram as violências psicológica e laboral, com seis publicações cada (n=6; 35,3%)

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao analisar os resultados das publicações selecionadas para este estudo, perceberam-se quatro principais temas: violência física, violência psicológica, assédio moral e violência laboral.

Conforme as pesquisas revelaram, é frequente os profissionais de enfermagem vivenciarem episódios de agressão física, como: ataques, lacerações de pele ou fratura, entre outros. Os profissionais também relataram falta de apoio das instituições quanto à violência física⁵⁻⁷.

Sabe-se que os trabalhadores de enfermagem que realizam o atendimento nos serviços de urgência e emergência têm frequentes conflitos entre trabalhadores e usuários, sendo esta uma das numerosas situações que podem contribuir para gerar algum tipo de agressão física no trabalho devido à sobrecarga de atividades e superlotação das unidades⁸. Conforme descritas no Quadro 1.

Quadro 1: Violência física na equipe de enfermagem, Rio de Janeiro, 2019.

Título	Objetivo	Resultados	Conclusão
Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem	Objetivou-se desvelar as percepções de trabalhadores de enfermagem em relação à violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares.	Identificou-se que os atos agressivos foram perpetrados, em sua maioria, por pacientes e por profissionais de outras áreas da saúde, e suas motivações estavam intimamente relacionadas à maneira com que os envolvidos se comunicaram.	A compreensão da violência física ocupacional sob a perspectiva dos diferentes setores revelou sua complexidade e a importância do desenvolvimento de ações, por parte dos profissionais de enfermagem e pelas equipes multiprofissionais e intersetoriais, visando à prevenção e ao enfrentamento da violência ocupacional.
Significado da violência física ocupacional para o trabalhador de enfermagem na dinâmica familiar e social	Aprender o significado da violência física ocupacional para o trabalhador de enfermagem em sua dinâmica familiar e social.	Os trabalhadores relataram sentir-se despreparados para enfrentar a agressividade da população e utilizam a reflexão para questionar sua realidade. A dinâmica familiar variou de acordo com o gênero, sendo que as mulheres relataram compartilhar as vivências de agressividade física com sua família.	Identificou-se também a forma como a cultura está enraizada na sociedade a ponto de interferir no processo de trabalho em saúde, pois, na visão do trabalhador, essa população o despreza e por isso o agride fisicamente. [AU]
Agressão física contra técnicos de enfermagem em hospitais psiquiátricos	Caracterizar os casos de agressão física contra técnicos de enfermagem em dois hospitais psiquiátricos e analisar os fatores relacionados à ocorrência desses eventos.	96 (76,8%) participantes relataram ter passado pela experiência de agressão física. Entre estes, 94,3% referiram consequências psicológicas, 28,4% relataram lesão física. Apenas 30,3% dos respondentes afirmaram ter recebido suporte da instituição após a ocorrência. Foi identificada associação estatística significativa entre agressão física e percepção de insegurança, sexo feminino e maior tempo de trabalho em instituições psiquiátricas	A agressão física é vivenciada com alta frequência entre os técnicos de enfermagem, que relatam pouco suporte institucional e sentimentos de insegurança no ambiente de trabalho, mostrando a necessidade de instituir medidas que melhorem as condições de trabalho e previnam a violência.
Estratégias utilizadas pela enfermagem em situações de violência no trabalho em hemodiálise	Identificar as estratégias utilizadas pelos trabalhadores de enfermagem de um serviço de hemodiálise em situações de violência perpetrada por pacientes durante a assistência	As estratégias utilizadas são descritas nas categorias: tolerar a violência pela condição de saúde do paciente; contornar as situações de conflito e ceder à solicitação do paciente; Adotar um posicionamento de rejeição à violência; e se afastar do paciente agressor.	Evidencia-se a necessidade de mobilização coletiva dos trabalhadores e, principalmente, da instituição como mediadora, na busca pela prevenção e não propagação da violência no ambiente de trabalho.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Embora expostos a diferentes violências, os profissionais da Saúde da Família relataram que a agressão verbal foi a mais predominante, junto ao assédio sexual aos profissionais de enfermagem. Após a violência, os sentimentos perpetuados foram de: tristeza, raiva e humilhação e, conseqüentemente, a perda da satisfação pelo trabalho¹⁵. Nota-se que as chefias foram os principais responsáveis pelas ocorrências de assédio moral devido a exposição de situações humilhantes e constrangedoras, durante a jornada de trabalho¹⁶.

Evidencia-se que, além das violências psicológicas (agressões verbais) e físicas cometidas pelos pacientes e/ou familiares em momentos de tensão, os

profissionais de enfermagem lidam diariamente com o assédio moral proveniente dos residentes de medicina. Os profissionais entrevistados relataram situações constrangedoras, onde os estudantes proferiram ofensas à enfermagem¹⁷. Conforme visualizados no Quadro 2.

Quadro 2: Violência psicológica na equipe de Enfermagem, Rio de Janeiro, 2019.

Título	Objetivo	Resultados	Conclusão
Violência relacionada ao trabalho psiquiatria: percepção dos trabalhadores de enfermagem	Analisar os tipos de violência relacionados ao trabalho em unidade de internação psiquiátrica, de acordo com a percepção dos trabalhadores de enfermagem, e discutir as repercussões para a saúde dos integrantes do grupo.	Identificou-se que tanto a violência psicológica quanto a institucional, decorrentes das condições inadequadas de trabalho, prejudicam os trabalhadores e a prática de enfermagem.	É importante que a instituição invista em ações preventivas no intuito de promover a saúde do grupo, bem como a qualidade do serviço ofertada.
Violência no trabalho e medidas de autoproteção: concepção de uma equipe de enfermagem	Conhecer a concepção de violência no trabalho para a equipe de enfermagem de um pronto-socorro e identificar as medidas de proteção utilizadas.	A falta de material nas unidades, a agressão verbal e física cometida pelos pacientes, a alta demanda de pacientes, a insuficiência de recursos humanos e o convívio diário com muitos estudantes. O silêncio e a busca de ajuda com outras pessoas foram as medidas para se protegerem das violências.	É preciso buscar estratégias que envolvam a equipe de enfermagem e os gestores para não banalizar as situações de violência no trabalho e se cristalizar nas instituições de saúde como corriqueiras.
Violência no Trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil	Estimar a prevalência de violência autorreferida no trabalho em saúde.	25,9% (IC95%: 22,6%-29,2%) referiram pelo menos uma das modalidades de violência investigadas, sendo a agressão verbal (19,4%) a mais frequente. As mulheres na faixa etária de 25 a 39 anos apresentaram um acréscimo de 80% na ocorrência de violência em relação às mais velhas (OR = 1,8; IC95%: 1,1-3,0).	Houve contribuições importantes para a visibilidade da violência no setor saúde e fornecer subsídios para a formulação de políticas de atenção aos trabalhadores com repercussão na qualidade do atendimento prestado à população.
Dispositivo de proteção utilizado por profissionais de atendimento pré-hospitalar móvel frente à violência no trabalho	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	Na categoria organização do trabalho foram identificadas dinâmicas, relações e condições de trabalho potencializadoras da violência neste contexto.	Considerou-se a violência como uma fonte de sofrimento relacionada ao trabalho, com a qual os trabalhadores vêm se adaptando a lidar, mas que precisa ser prevenida.
Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital	Analisar os aspectos relacionados à violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital situado em Natal, Rio Grande do Norte.	A ocorrência da violência foi considerada normal por 82,9% e 91,8% dos sujeitos relataram nunca ter participado de algum treinamento sobre como agir no momento do ato de violência.	É necessária a construção de políticas nacionais e institucionais que atuem sobre a violência, além da minimização da sua invisibilidade desde o ensino na graduação destes profissionais, até o ambiente laboral.
Violência psicológica: um fator de risco e de desumanização ao trabalho da enfermagem	Identificar concepções dos trabalhadores da equipe de enfermagem de uma unidade básica de saúde sobre a violência psicológica vivenciada no trabalho e apresentar suas características.	A violência psicológica foi vivenciada por todos os respondentes em algum momento de sua atividade profissional, especialmente as advindas de usuários do sistema de saúde.	O desenvolvimento de medidas que possam tornar o trabalho mais saudável e seguro e melhorar a resolutividade e a acessibilidade dos usuários aos serviços podem ser estratégias de prevenção de agravos e de promoção da saúde do trabalhador.

Fonte: Elaborado pelos autores.

No cotidiano de trabalho, os profissionais de enfermagem relatam diversas violências, dentre elas: ameaças, xingamentos, ofensas, humilhação, além das agressões físicas. Consequentemente, há danos no emocional do trabalhador como: frustração, estresse, tristeza, raiva, desânimo, baixa autoestima e perda da satisfação do trabalho¹⁸.

Os profissionais atuantes no atendimento pré-hospitalar relatam fragilidade na compreensão científica atual sobre a violência e seus impactos na saúde, ou seja, desconhecem os riscos e possíveis agravos à saúde que as situações cotidianas de violência possam acarretar aos mesmos¹⁹. Destacados no Quadro 3.

Quadro 3: Assédio moral na equipe de Enfermagem, Rio de Janeiro, 2019.

Título	Objetivo	Resultados	Conclusão
Violência relacionada ao trabalho das equipes de Saúde da Família	Descrever violência relacionada ao trabalho das equipes de Saúde da Família de Uberlândia, MG.	Evidenciado como mais vulneráveis às ocorrências: agentes comunitários de saúde e equipe de enfermagem. Agressão verbal (36,9%) foi a violência mais recorrente. Como consequência extrema apresentaram perda da satisfação pelo trabalho.	Constata-se a necessidade de organizar ações que fomentem a formalidade nos registros das ocorrências, que ampliem a compreensão do fenômeno a fim de se planejar ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis na Saúde da Família.

Fonte: Elaborado pelos autores

Por não possuir materiais necessários ou tempo suficiente, os profissionais acabam por prestar um atendimento apressado, que compõe as violências manifestadas no ambiente hospitalar, sendo este ambiente considerado propício para violências laborais, tais como: as omissões, negligências, informações fragmentadas ou negadas. Tais atitudes são normalizadas, embora violentem trabalhadores e usuários^{20,21}. Verificados no Quadro 4.

Quadro 4: Violência laboral na equipe de enfermagem, Rio de Janeiro, 2019.

Título	Objetivo	Resultados	Conclusão
Violência física e psicológica perpetrada no trabalho em saúde	Analisar a presença da violência física e psicológica entre trabalhadores da saúde, identificar seus perpetradores e compreender a origem das agressões.	A violência física atingiu 15,2% (n=42) dos profissionais e a violência psicológica 48,7% (n=135) dos trabalhadores por meio de agressões verbais, 24,9% (n=69) sofreram assédio moral, 8,7% (n=24) discriminação racial e 2,5% (n=7) assédio sexual.	A violência psicológica foi prevalente, mulheres e técnicos de enfermagem foram os mais expostos e pacientes os principais perpetradores.
Violência laboral como risco psicossocial à saúde dos trabalhadores de enfermagem em hospital psiquiátrico	Identificar os tipos de violência presentes no trabalho da enfermagem em hospital psiquiátrico; descrever as repercussões da violência laboral para a saúde dos trabalhadores de enfermagem em hospital psiquiátrico e analisar os mecanismos de enfrentamento adotados pelos trabalhadores da enfermagem diante da violência laboral em hospital psiquiátrico.	Os tipos de violência sofrida durante as emergências psiquiátricas com agressões verbais e físicas cometidas pelo paciente; a cometida pelo familiar em momentos de tensão e a violência simbólica por parte dos médicos.	A violência em hospital psiquiátrico é um risco psicossocial que afeta a saúde dos trabalhadores de enfermagem, cabendo à organização juntamente com os trabalhadores propor medidas que deem visibilidade à violência sofrida.
Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem	Descrever a vivência dos profissionais da equipe de enfermagem expostos à violência institucional, discutir como essas vivências influem no cotidiano e na organização do serviço e conhecer os eventos causadores dessas atitudes violentas.	Emergiram-se as categorias: vivências de violência na equipe de enfermagem, influência da violência no cotidiano de trabalho e na organização do serviço e fatores causadores de atitudes violentas contra a equipe de enfermagem.	Os profissionais encontram-se susceptíveis a atitudes violentas no ambiente de trabalho por permanecerem mais tempo e em maior interação com pacientes e acompanhantes.
Violência sob o olhar e o agir de quem socorre: representações dos profissionais do atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência	Relacionar as representações de violência e as percepções de risco com as experiências, as práticas e o cotidiano destes profissionais.	Destacaram-se a presença cotidiana da violência na vida e no trabalho dos profissionais estudados. Surgiram, ainda, a naturalização da violência e a indignação frente à violência.	Os conhecimentos para abordagem técnica das lesões decorrentes da violência são valorizados na área da saúde. Porém não houve disseminação da compreensão científica ampliada e atual da violência e seus impactos entre os estudados.
As múltiplas formas de violência no trabalho de enfermagem: o cotidiano de trabalho no setor de emergência e urgência clínica em um hospital público	Aprender e analisar as formas de violência operantes no mundo do trabalho de enfermagem em um serviço de emergência e urgência clínica de uma instituição hospitalar pública de Mato Grosso.	A violência no contexto de trabalho de enfermagem em emergência e urgência clínica opera por duas vias distintas: estrutural/institucional e comportamental/relacional que se explicitam em quatro tipos de violência: estrutural, repressiva, alienação e clássica.	As pequenas violências praticadas no cotidiano apoiam e fortificam as grandes violências estruturais e comportamentais, numa circularidade viciosa.
Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da cidade de Londrina - Paraná	Caracterizar os problemas de violência ocupacional, detectados pelos trabalhadores das equipes de enfermagem e médica do Serviço de Urgência Hospitalar.	Enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem referiram ter sido vítimas de atos de violência no trabalho. As violências sofridas pelos trabalhadores do SU foram na forma de agressão verbal, assédio moral e sexual.	Apenas oito registros de violência ocupacional foram documentados em sete anos, e em 50% dos registros, os trabalhadores de saúde foram os acometidos por atos violentos, principalmente os auxiliares de enfermagem, que foram agredidos fisicamente por pacientes.

Fonte: Elaborado pelos autores.

5. CONCLUSÃO

É possível compreender que a equipe de enfermagem, por estar na linha de frente do atendimento (quer seja hospitalar, ambulatorial, pré-hospitalar, entre outros), permanece a maior parte do tempo em contato direto com pacientes e familiares e, devido a isso, é a equipe de saúde que mais está sujeita a atos violentos. Contudo, a mesma não está preparada para reagir adequadamente a tal situação.

A enfermagem sofre várias formas de violência, no entanto a que mais ficou evidenciada foi a verbal, o que não anula a existência de outras. E essa experiência acontece por diversas razões, como, por exemplo: demora no atendimento, estresse do paciente e familiar por dificuldades de acesso aos serviços de saúde, a população não estar em equilíbrio biopsico-socioespíritual, e atendimentos em áreas de risco. O que acarreta impacto negativo direto no profissional.

Desse modo, é de suma importância que sejam realizados mais trabalhos e pesquisas sobre a temática, pois há uma limitação de estudo, para que então haja possibilidade de implementar estratégias de enfrentamento, capacitação dos trabalhadores frente a situações de violência, notificação das ocorrências de violência sofrida pelos profissionais e tantas outras ações capazes de ao menos reduzir o número de profissionais violentados.

REFERÊNCIAS

- 1- Souza, E. R., Lima, M. L. C. Panorama da violência urbana no Brasil e suas capitais. *Ciência & Saúde Coletiva [internet]* 2007 [acesso em 13 maio 2019];11(Sup):1211-1222. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csc/2006.v11supl0/1211-1222>>
- 2- Dahlberg, L. L., Krug, E. G. Violência: um problema global de saúde pública. *Ciência & Saúde Coletiva [internet]* 2007 [acesso em 13 maio 2019];11(Sup):1163-1178. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v11s0/a07v11s0>>.
- 3- 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. [internet]* 2012 jun. [acesso em 13 maio 2019];33(2):167-175 Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/19996/19508>>.
- 4- Souza, M. T. D., Silva, M. D. D., Carvalho, R. D. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein [internet]* 2010 [acesso em 11 maio 2019];8(1):102-6. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102.pdf>.
- 5- Vieira, G. L. C. Agressão física contra técnicos de enfermagem em hospitais psiquiátricos. *Rev Bras Saúde Ocup [internet]* 2017 ago. [acesso em 12 maio 2019];48(153):105-112.

- 2019];42:1-9. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v42/2317-6369-rbso-42-e8.pdf>>.
- 6- Scaramal, D. A. *et al.* Significado da violência física ocupacional para o trabalhador de enfermagem na dinâmica familiar e social. *Ciência Cuidado e Saúde [internet]* 2017 jun. [acesso em 12 maio 2019];16(2):1-8. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/34532/19672>>.
- 7- Scaramal, D. A. *et al.* Violência Física Ocupacional em Serviços de Urgência e Emergência Hospitalares: Percepções de Trabalhadores de Enfermagem. *Rev Mineira Enferm.(REME) [internet]* 2017 out. [acesso em 12 maio 2019];21(1024):1-8. Disponível em: <<http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1160>>.
- 8- Cordenuzzi, O. C. P. *et al.* Estratégias utilizadas pela enfermagem em situações de violência no trabalho em hemodiálise. *Rev Gaúcha Enferm. [internet]* 2017 jun. [acesso em 12 maio 2019];38(2):1-8. Disponível em: <http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472017000200402>.
- 9- 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. *Caderno Saúde Pública Rio de Janeiro [internet]* 2014 out. [acesso em 12 maio 2019];30(10):2112-2122. Disponível em: <http://scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2014001102112>.
- 10- Silveira, J. *et al.* Violência no trabalho e medidas de autoproteção: concepção de uma equipe de enfermagem. *JNurs Health [internet]* 2016 [acesso em 12 maio 2019];6(3):436-46. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/bde-31746>>.
- 11- Paula, G. S. *et al.* Violência relacionada ao trabalho na psiquiatria: percepção dos trabalhadores de enfermagem. *Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog[internet]* 2017 jun. [acesso em 12 maio 2019];13(2):26-92. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/smad/v13n2/05.pdf>>.
- 12- Mello, D. B. Dispositivos de proteção utilizados por profissionais de atendimento pré-hospitalar móvel frente à violência no trabalho [dissertação]. Rio Grande do Sul: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2015. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000987783&loc=2016&l=b1a9fc52fdae3959>>. Acesso em: 12 de maio de 2019.
- 13- Souza, A. A. M., Costa, W. A., Gurgel, A. K. C. Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital. *Rev. pesqui. cuid. fundam. (online) [internet]* 2014 abr/jun. [acesso em 12 maio 2019];6(2):637-650. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3158/pdf_125>.
- 14- Oliveira, C. M., Fontana, R. T. Violência psicológica: um fator de risco e de desumanização ao trabalho da enfermagem. *Ciência Cuidado e Saúde [internet]* 2012 jun. [acesso em 12 maio 2019];11(2):243-249. Disponível em: <<http://www.revenf.bvs.br/pdf/ccs/v11n2/04.pdf>>.
- 15- Oliveira, L. P., Camargo, F. C., Iwamoto, H. H. Violência relacionada ao trabalho das equipes de saúde da família. *REAS [internet]*. 2013 [acesso em 12 maio 2019];2(2 NEsp):46-56. Disponível em <<http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/enfer/article/view/388/417>>.
- 16- Pai, D. D. *et al.* Violência física e psicológica perpetrada no trabalho em saúde. *Texto Contexto Enferm [internet]* 2018 mar. [acesso em 12 maio

2019];27(1):1-10. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v27n1/0104-0707-tce-27-01-e2420016.pdf>>.

17- Paula, G. S. Violência laboral como risco psicossocial à saúde dos trabalhadores de enfermagem em hospital psiquiátrico. [dissertação] Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2014. Disponível em: <http://www.bdtd.uerj.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=6795>. Acesso em: 12 de maio de 2019.

18- Santos, A. M. R. *et al.* Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem. Rev Bras Enferm [internet] 2011 fev [acesso em 12 maio 2019];64(1):84-90. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&nrm=iso&lng=pt&tlng=pt&pid=S0034-71672011000100013>.

19- Albuquerque, V. S. Violência sob o olhar e o agir de quem socorre: representações dos profissionais do atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência. [dissertação] Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2010. Disponível em: <http://bvssp.icict.fiocruz.br/pdf/25736_albuquerquevsm.pdf>. Acesso em: 12 de maio de 2019.

20- Costa, A. L. R. C. As múltiplas formas de violência no trabalho de enfermagem: o cotidiano de trabalho no setor de emergência e urgência clínica em um hospital público [tese]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2005. Disponível em <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-07052005-155111/pt-br.php>>. Acesso em: 12 de maio de 2019.

21- Cezar, E. S. Problemas de Violência Ocupacional em um Serviço de Urgência Hospitalar da Cidade de Londrina – Paraná [dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2005. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-06052005-213359/pt-br.php>>. Acesso em: 12 maio 2019.

Recebido em 02/05/19.

Revisado em 22/06/19

Aceito em 29/08/19.