

Enferm Bras 2020;19(3):253-60
<https://doi.org/10.33233/eb.v19i3.4127>

REVISÃO

Risco ocupacional: violência no trabalho de enfermagem

Leandro Nonato da Silva Santos*, Cryslanny de Souza Maciel e Silva**, Andressa Pereira do Carmo***, Nívea Mabel de Medeiros, M.Sc.****, Aissa Romina Silva do Nascimento, D.Sc.*****, Anubes Pereira de Castro, D.Sc.*****

Enfermeiro graduado pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Membro do Grupo de Pesquisa Violência e Saúde-GPVS/CNPq/UFCG, **Enfermeira graduada pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), *Enfermeira graduada pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Membro do Grupo de Pesquisa Violência-GPVS/CNPq/UFCG, ****Enfermeira, Membro do Grupo de Pesquisa Violência e Saúde-GPVS/CNPq/UFCG, *****Socióloga pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Docente da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e membro do grupo de pesquisa Violência e Saúde-GPVS/CNPq/UFCG, *****Enfermeira pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Docente da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) e Líder do grupo de pesquisa Violência e Saúde-GPVS/CNPq/UFCG*

Recebido em 25 de setembro de 2019; aceito em 25 de junho de 2020.

Correspondência: Leandro Nonato da Silva Santos, Rua Vicente Alves Sobral, 95 Padre Cícero 63300-000 Lavras da Mangabeira CE

Leandro Nonato da Silva Santos: leandrononato92@gmail.com
Cryslanny de Souza Maciel e Silva: cryslanny_souza@hotmail.com
Andressa Pereira do Carmo: andressapcarmo@hotmail.com
Nívea Mabel de Medeiros: niveamabel@hotmail.com
Aissa Romina Silva do Nascimento: aissas@bol.com.br
Anubes Pereira de Castro: anubes@bol.com.br

Resumo

Objetivo: Identificar e analisar, através da literatura, considerações gerais sobre a violência sofrida pela equipe de enfermagem. **Métodos:** 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 Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Base de Dados de Enfermagem (BDENF). Foram utilizados os Descritores em Ciências da Saúde (DeCs): enfermagem, violência e saúde do trabalhador. Foram incluídos 10 materiais disponíveis na íntegra, em língua portuguesa, publicados entre 2013 e 2018. **Resultados:** 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. **Conclusão:** O conjunto de questões acerca da violência laboral é considerado um obstáculo que deve ser vivenciado diariamente pelos profissionais de enfermagem.

Palavras-chave: Enfermagem, saúde do trabalhador, violência.

Abstract

Occupational risk: violence in nursing work

Objective: To identify and analyze, through the literature, general considerations about the violence suffered by the nursing team. **Methods:** This is an integrative review of the literature made from available materials on Virtual Health Library (VHL) of Brazil, with files indexed in databases Latin American & Caribbean Health Sciences Literature (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO), nursing database (BDENF). Descriptors were used in Health Sciences (DeCs): nursing, violence and occupational health. We included 10 materials available in full, in Portuguese, published between 2013 and 2018. **Results:** It was evidenced that most cases of violence occur in the urgency and emergency departments of hospitals; the main cause is the institutional unpreparedness to attend the users who are the main perpetrators; verbal violence

is the most common. *Conclusion:* The set of questions upon the labor violence is considered an obstacle that must be experienced daily by the nursing professionals.

Keywords: Nursing, occupational health, violence.

Resumen

Riesgo ocupacional: violencia en el trabajo de enfermería

Objetivo: Identificar y analizar a través de la literatura, consideraciones generales sobre la violencia sufrida por el equipo de enfermería. *Métodos:* Se trata de una revisión integradora de la literatura, realizada a partir de materiales disponibles en la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) de Brasil, con estudios indexados en las bases de datos Literatura Latinoamericana y del Caribe en Ciencias de la Salud (LILACS), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Base de Datos de Enfermería (BDENF). Se utilizaron los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCs): enfermería, violencia y salud del trabajador. Se incluyeron 10 materiales disponibles en su totalidad, en portugués, publicados entre 2013 y 2018. *Resultados:* Se evidenció que la mayoría de los casos de violencia ocurre en los sectores de emergencia y urgencia de los hospitales; la principal causa es la falta de preparación institucional para atender a los usuarios que son los principales agresores; la violencia verbal es la más común. *Conclusión:* El conjunto de cuestiones acerca de la violencia laboral es considerado un obstáculo que debe ser vivido diariamente por los profesionales de enfermería.

Palabras-clave: Enfermería, la salud del trabajador, violencia.

Introdução

No Brasil e no mundo tem-se percebido o aumento significativo dos variados tipos de violência, nos diversos meios em que o sujeito está inserido o que vem gerando medo e preocupação na sociedade em geral. 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 [1].

O local de laboral, 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), 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 [2].

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, são rotineiras em alguns locais de trabalho dos profissionais de enfermagem. A violência no trabalho em 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 [3].

Outrossim, quando a equipe de saúde vivencia a violência no trabalho, pode desenvolver um tipo de sofrimento invisível. Essa problemática, no ambiente laboral, pode culminar no 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 [4].

Segundo Vasconcelos, Abreu e Maia [5], a violência no trabalho da equipe de enfermagem pode ter como perpetrador o paciente, os colegas de trabalho e até mesmo pela chefia. As agressões comumente são direcionadas aos profissionais de enfermagem e justamente por este trabalhador estar mais próximo do ator social que precisa de cuidados, estando, portanto, submetido as reclamações por insatisfação com a qualidade da assistência por parte da comunidade.

Sabe-se que a violência voltada contra os 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 [5].

Diante do exposto o presente trabalho tem como objetivo geral identificar e analisar, através da literatura, considerações gerais sobre a violência sofrida pela equipe de enfermagem, utilizando a seguinte questão norteadora: "O que diz a literatura científica acerca da violência

sofrida pela equipe de enfermagem? ”, com o intuito de fomentar ainda mais estudo sobre a temática, levando em consideração a importância de trabalhar essa problemática.

Material e métodos

Trata-se de um estudo do tipo revisão integrativa da literatura, realizado 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), e Base de Dados de Enfermagem (BDENF).

De início foi efetivada uma pesquisa geral de informações sobre a violência contra os profissionais de enfermagem, visando identificar a demanda de literaturas relacionadas a temática para posteriormente dar-se início as buscas nas bases de dados online citadas anteriormente.

Após a averiguação da relevância do tema, iniciou-se a procura na BVS, para isso os seguintes Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) foram usados: Enfermagem, violência e saúde do trabalhador, seguidos do operador booleano AND para restringir a pesquisa. Nessa etapa levou-se em consideração os materiais gerais relacionados ao assunto, e ao inserir os descritores encontraram-se como resultado 588 produções, e sentiu-se a necessidade de aplicar filtros de inclusão e exclusão para obtenção de uma amostra satisfatória para discussão.

Os critérios de inclusão foram os materiais disponíveis na íntegra, em língua portuguesa, com conteúdos relacionados ao tema em questão e os publicados na margem de anos entre 2013 e 2018. Com a definição dos referidos critérios obteve-se um total de 22 arquivos, que, através da leitura dos títulos, pré-selecionaram-se apenas 12 destes, tendo em vista que os repetidos e os que não tivesse relação com o assunto do estudo foram excluídos. Após leitura na íntegra, apenas 10 foram incluídos na revisão.

Os resultados foram consolidados em tabelas que foram preenchidas com informações relevantes do material como título, fonte de localização e ano de publicação, nome do autor e objetivo do estudo. Não foi necessária 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, portanto, de livre acesso.

Resultados e discussão

Das 588 referências encontradas, apenas 10 se encaixaram nos critérios de inclusão e, portanto, compuseram o presente estudo. Observa-se na tabela I, através da busca realizada na BVS, a seguinte distribuição 494 estudos na Medline, desses nenhum foi selecionado, dos 52 disponíveis na Lilacs, 6 foram inclusos e dos da BDENF apenas 4 compuseram a amostra.

Tabela I - Distribuição dos estudos encontrados e selecionados nas bases de dados online do Brasil

Base de Dados	Encontrados	Eliminados	Selecionados
Lilacs	52	46	6
MEDLINE	494	494	0
BDENF	42	38	4
TOTAL	588	578	10

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

No quadro 1, verifica-se em ordem numérica um breve resumo dos materiais utilizados na revisão integrativa em questão, identificando o título, fonte e 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, Cajazeiras, 2018.

Nº	Título	Fonte e Ano	Autor	Objetivo do estudo
1	Violência no trabalho da Enfermagem: um olhar às consequências [3].	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 [6].	Cad Saúde Pública, 2014	Silva IV, Aquino EML, Pinto ICM	Estimar a prevalência de violência autorreferida no trabalho em saúde.
3	Trabalho de enfermagem em emergência hospitalar – riscos psicossociais: pesquisa descritiva [7].	Online Brazilian Journal of Nursing, 2013	Oliveira et al.	Identificar, na visão do enfermeiro, os riscos psicossociais presentes em serviço de emergência e analisar com o esses riscos afetam a saúde do grupo.
4	Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência Hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem [14].	Rev Min Enferm 2017	Scaramal et al.	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 [8].	Journal of Nurs Health 2016.	Silveira et al.	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 [13].	Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online, 2016.	Angelim RCM, Rocha GSA.	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 [11].	Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online, 2014.	Souza AAM, Weruska AC, Gurgel AKC.	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 [9].	Revista Cuidarte 2016	Worm FA et al.	Mapear os fatores de risco ao adoecimento relacionado ao trabalho dos profissionais de Enfermagem da Equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
9	Violência relacionada ao trabalho das equipes de saúde da família [12].	Revista de Enfermagem e Atenção a Saúde, 2013	Oliveira LP, Camargo FC, Iwamoto HH.	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 [10].	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

Fonte: Dados da pesquisa, 2018

Percebeu-se que dos materiais utilizados, nove foram artigos e uma dissertação de mestrado, grande parte publicados em revistas ou periódicos de enfermagem.

Quanto ao ano de publicação, observa-se que foram dois de 2013, dois de 2014, apenas um de 2015 e 2017, e que o maior número de publicações se deu em 2016 com quatro manuscritos. Com relação à temática, seis arquivos tratam de temas acerca da violência especificamente contra os profissionais de enfermagem, e os outros quatro relacionados a equipe de saúde em geral.

Quanto a autoria, no geral os 10 (100%) materiais incluídos foram produzidos por 36 (100%) autores, sendo 3 (30%) por dois autores, 3 (30%) por três, 1 (10%) composto por quatro

pesquisadores, 1 (10%) feito por cinco autores e, por fim, 2 (20%) que foi escrito por seis profissionais.

Ainda com relação a autoria dos trabalhos, observou-se que foram compostos principalmente por enfermeiros, assim distribuídos: 7 (19,4%) graduados em enfermagem, 4 (11,1%) mestrandos, 3 (8,3%) mestres, 7 (19,4%) doutorandas, 8 (22,2%) doutoras, em meio aos profissionais de enfermagem apenas 1 (2,8%) acadêmica de medicina, além de 6 (16,7%) autores que não identificaram as credenciais nos artigos. Com esse resultado, evidenciou-se que a classe profissional está preocupada em levar para a comunidade informações referentes a violência no ambiente de trabalho, o que pode ser considerado de grande importância.

Ao analisar os artigos, percebe-se 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 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, podendo estar relacionada ao surgimento de outros tipos de violência [6,3].

Muitos dos artigos analisados apresentam informações referente à 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, não sendo posto em discussão [7].

Apesar disso, dentre os diversos tipos de violência, a agressão verbal é tida como a mais presente, sendo os 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 [6].

De acordo com Oliveira *et al.* [7], 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 evidenciaram que a maioria das agressões são perpetradas principalmente por familiares e pacientes. Silveira *et al.* [8] em seu estudo demonstraram que os casos de violência foram executados por pacientes, principalmente aqueles que estavam impacientes pela demora no atendimento. Ainda de acordo com os autores supracitados, os profissionais participantes do estudo indicaram 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 [3].

Para Worm *et al.* [9], em alguns casos, o próprio vínculo peculiar a 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-se 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. Podem, também, surgir atritos inerentes das próprias condições de trabalho e até conflitos com superiores, o que culmina uma inversão de papéis em que a vítima assume a posição de agressor [10].

As iatrogenias são consideradas como fator ameaçador para a origem da violência no local de trabalho. Esse 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 saber reagir sofrem com maior intensidade [11].

Em pesquisa realizada por Oliveira, Camargo e Iwamoto [12], em uma unidade básica de saúde, também se evidenciou 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 e mais comum os usuários agressivos.

Para a maioria dos autores da presente revisão, 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, portanto, o estresse em ambos [13].

Ainda com relação aos fatores de risco para violência, um dos estudos realizados com enfermeiros evidenciou, através das falas dos mesmos, que trabalhar em um hospital universitário, onde tem uma demanda elevada de discentes inseridos, também é considerado um fator de risco para violência no trabalho [8].

Ao longo de muito tempo o exercício da medicina era tão somente a figura masculina, e aquelas atribuições consideradas de menor relevância como o cuidado e assistência eram destinadas à mulher. Nessa perspectiva, não se pode descartar a hipótese de que atualmente ainda existe esse pensamento em meio a comunidade, o que pode originar desacato, desrespeito e desvalorização das equipes de saúde [6].

Nesse seguimento, outro fato curioso evidenciado é saber 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, o preconceito, os valores e estigmas ainda presentes no meio social [11].

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. Destaca-se que os profissionais de enfermagem também correm riscos nos atendimentos extrahospitalares como é o caso da assistência prestada pelo 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 depredação da ambulância [10].

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 [3].

De acordo com estudo de Oliveira, Camargo e Iwamoto [12], 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 violenta, 41,9% referiram sentimento de tristeza, 38,4% de raiva e 36,1% de humilhação. Para os participantes do estudo, a principal consequência foi a insatisfação pelo trabalho (54,6%).

Por serem consideradas mais frágeis, as consequências da violência são mais intensas na mulher. 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 sofrem com sentimentos de tristeza, irritabilidade, baixa autoestima, momentos de choro e fúria [3].

A violência compromete todas as esferas da instituição de saúde, principalmente quando inclui os trabalhadores, que podem ser vítimas ou também autores, ao contribuir na luta contra a violência ou por diversos fatores demonstram ignorância, desrespeito a dignidade humana, maus tratos, dentre outros tipos de violência [7].

Percebe-se, então, uma fase, na qual os atos violentos são gradativamente causadores de alterações no estado de saúde das equipes de enfermagem, que passam a sentirem-se desvalorizadas e desenvolvem sentimentos negativos no que diz respeito ao seu papel como profissional de saúde [14].

Quanto as estratégias defensivas adotadas por profissionais vítimas de violência, apenas dois artigos abordam o tema de uma forma geral. No estudo de Mello e Laurert [10], que teve como objetivo identificar quais os meios de proteção adotados por profissionais que atuam no SAMU frente aos atos de violência vivenciados na jornada de trabalho, as autoras evidenciaram através das falas dos participantes que alguns profissionais, ignoram, rebatem, tentam manejar verbalmente, se defendem fisicamente, 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 por profissionais de saúde passa a ser realizado de maneira tensa e precária, viabilizando a desumanização e o desrespeito nas suas práticas [13].

Levando em consideração que os profissionais de saúde são alvo dos vários tipos de violência no local de trabalho, eles deveriam receber o preparo para lidar com a situação, ainda no processo de formação, sendo assim, seria de grande relevância uma disciplina voltada para a temática [11].

Conclusão

Através deste estudo foi possível analisar os aspectos gerais que cobre a violência vivenciada por profissionais de enfermagem na instituição de trabalho. Nesse sentido, por meio deste estudo 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, as técnicas de defesa usadas pelas vítimas e as consequências dessa problemática para o profissional.

Identificou-se que a maioria dos casos de violência acontece no ambiente hospitalar, principalmente nos setores de urgência e emergência e 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 membros da 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. Os profissionais de enfermagem por estarem em contato direto com o público e expostos a situações de risco, estando susceptíveis a serem violentados fisicamente ou psicologicamente, acabam por ser as principais vítimas, e 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 com qualidade e humanizada.

Por fim, desvelou-se que o conjunto de questões acerca da violência laboral é considerado um grande obstáculo que deve ser vivenciado diariamente pelos profissionais de saúde, principalmente a equipe de enfermagem. Identifica-se a necessidade da realização de mais estudos sobre a temática, já que ainda é um tema pouco debatido nas instituições, evidenciado por ausência de estratégias de prevenção.

Referências

1. Hayeck CM. Refletindo sobre a violência. *Rev Bras de História & Ciências Sociais* 2009;1(1):1-8.
2. 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.
3. Bordignon M, Monteiro MI. Violência no trabalho da Enfermagem: um olhar às consequências. *Rev Bras Enferm* 2016;69(5):939-42. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0133>
4. Molinos BG, Coelho EBS, Pires RO, Lindner SR. Violência com profissionais da atenção básica: estudo no interior da Amazônia Brasileira. *Cogitare Enferm* 2012;17(2):239-47. <https://doi.org/10.5380/ce.v17i2.25747>
5. Vasconcellos IRR, Abreu AMM, Maia EL. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais de enfermagem do serviço de pronto atendimento hospitalar. *Rev Gaúcha Enferm* 2012;33(2):167-75.
6. Silva IV, Aquino EML, Pinto ICM. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. *Cad Saúde Pública* 2014; 30(10):2112-22. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00146713>
7. Oliveira EB, Pinel JS, Gonçalves JBAG, Diniz DB. Trabalho de enfermagem em emergência hospitalar – riscos psicossociais: pesquisa descritiva. *Online Brazilian Journal of Nursing* 2013;12(1):73-88.
8. Silveira J, Karino ME, Martins JT, Galdino MJQ, Trevisan GS. Violência no trabalho e medidas de autoproteção: concepção de uma equipe de enfermagem. *J Nurs Health* 2016;6(3):436-46 437. <https://doi.org/10.15210/Jonah.V6i3.8387>

9. Worm FA, Pinto MA, 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.
10. Mello DB, Laurert L. Dispositivos protetores utilizados por profissionais de atendimento pré-hospitalar móvel frente à violência no trabalho [Dissertação]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2015.
11. Souza AAM, Weruska AC, Gurgel AKC. Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital. *J Res: Fundam Care Online* 2014;6(2):637-50.
12. Oliveira LP, Camargo FC, Iwamoto HH. Violência relacionada ao trabalho das equipes de saúde da família. *Revista de Enfermagem e Atenção à saúde (REAS)* 2013;2(2NEsp):46-56. <https://doi.org/10.18554/>
13. Angelim RCM, Rocha GSA. Produção científica acerca das condições de trabalho da enfermagem em serviços de urgência e emergência. *Rev Pesqui Cuid Fundam* 2016;8(1):3845-59.
14. Scaramal DA, Haddad MCFL, Garanhani ML, Nunes EFPA, Galdino MJQ, Pissinati PSC. Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem. *Revista Mineira de Enfermagem (REME)* 2017;21:e-1024. <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20170034>