



CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO SALGADO - UNIVS
PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM ENFERMAGEM EM URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA

KILVIA KAYNARAH OLIVEIRA FERREIRA
LUANA AURELIANO RODRIGUES

**O MEDO DE QUEM SALVA VIDAS: VIOLÊNCIA SOFRIDA POR PROFISSIONAIS
DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

ICÓ - CE
2025

KILVIA KAYNARAH OLIVEIRA FERREIRA
LUANA AURELIANO RODRIGUES

**O MEDO DE QUEM SALVA VIDAS: VIOLÊNCIA SOFRIDA POR PROFISSIONAIS
DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à coordenação de Pós-Graduação Lato Sensu do Centro Universitário Vale do Salgado (UniVS), como requisito para obtenção do grau de especialista em Enfermagem em Urgência e Emergência.

Orientador: Prof. Me. Rafael Bezerra Duarte

KILVIA KAYNARAH OLIVEIRA FERREIRA
LUANA AURELIANO RODRIGUES

**O MEDO DE QUEM SALVA VIDAS: VIOLÊNCIA SOFRIDA POR PROFISSIONAIS
DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à coordenação de Pós-Graduação Lato Sensu do Centro Universitário Vale do Salgado (UniVS), como requisito para obtenção do grau de especialista em Enfermagem em Urgência e Emergência.

Aprovado em: 26 de janeiro de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Orientador : Prof. Me. Rafael Bezerra Duarte – UniVS/UECE

Membro: Profa. Dra. Mirna Neyara Alexandre de Sá Barreto Marinho - URCA

Membro: Profa. Dra. Leidy Dayane Paiva de Abreu – UECE

ICÓ - CE
2025

O MEDO DE QUEM SALVA VIDAS: VIOLÊNCIA SOFRIDA POR PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

THE FEAR OF THOSE WHO SAVE LIVES: VIOLENCE SUFFERED BY NURSING PROFESSIONALS IN THE URGENT AND EMERGENCY SECTOR

Kilvia Kaynarah Oliveira Ferreira¹
Luana Aureliano Rodrigues²
Rafael Bezerra Duarte³

RESUMO

A violência no ambiente de trabalho, especialmente nos setores de urgência e emergência, representa um desafio significativo para os profissionais de enfermagem, podendo levar a problemas físicos e mentais. Diante disso, objetivou-se analisar as produções científicas sobre a violência sofrida por profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, com abordagem qualitativa, feita por meio da busca de estudos no portal da Biblioteca Virtual em Saúde e no repositório da Scientific Electronic Library Online, no período de outubro de 2024. Para auxiliar na busca, foram utilizados os descritores: profissionais de enfermagem, emergências e violência no trabalho, combinados com o operador booleano “AND”. Foram incluídos neste estudo oito artigos, todos disponíveis na íntegra, no idioma português, publicados nos últimos dez anos. Os resultados apontaram que a violência se manifesta de forma verbal, física e psicológica, acarretando para os profissionais de enfermagem impactos na saúde mental e física. Destaca-se que pacientes, acompanhantes e superiores são apontados como os principais perpetradores das agressões. Entre as consequências mais citadas, estão: medo, estresse, insônia e desmotivação. Estratégias de enfrentamento, como capacitações específicas e protocolos institucionais, são recomendadas para reduzir o problema, além da necessidade de notificação dos casos. Portanto, esse estudo ressalta a compreensão da violência sofrida no trabalho e destaca a necessidade de políticas públicas e intervenções que protejam os profissionais e garantam um ambiente de trabalho mais seguro.

Palavras-chave: Violência no trabalho. Profissionais de enfermagem. Emergências.

ABSTRACT

Violence in the workplace, especially in emergency departments, represents a significant challenge for nursing professionals and can lead to physical and mental problems. Therefore, the objective of this study was to analyze scientific productions on violence suffered by nursing professionals in the emergency department. This is an integrative literature review, with a qualitative approach, carried out by searching for studies in the Virtual Health Library portal and in the Scientific Electronic Library Online repository, in the period from October 2024. To aid in the search, the descriptors: nursing professionals, emergencies and violence at work were

¹ Enfermeiro(a). Pós-Graduanda em Enfermagem em Urgência e Emergência. Centro Universitário Vale do Salgado (UniVS). E-mail: kilviakaynarah@gmail.com

² Enfermeiro(a). Pós-Graduanda em Enfermagem em Urgência e Emergência. Centro Universitário Vale do Salgado (UniVS). E-mail: luanaunivs@gmail.com

³ Enfermeiro. Mestre e Doutorando em Saúde Coletiva, pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva (PPSAC) da Universidade Estadual do Ceará (UECE). Docente do departamento de Pós-Graduação do Centro Universitário Vale do Salgado (UniVS). E-mail: rafaelduarte@univs.edu.br

used, combined with the Boolean operator “AND”. Eight articles were included in this study, all available in full, in Portuguese, and published in the last ten years. The results indicated that violence manifests itself in verbal, physical and psychological forms, causing impacts on nursing professionals' mental and physical health. It is noteworthy that patients, companions and superiors are indicated as the main perpetrators of aggressions. Among the most frequently cited consequences are fear, stress, insomnia and lack of motivation. Coping strategies, such as specific training and institutional protocols, are recommended to reduce the problem, in addition to the need to report cases. Therefore, this study highlights the understanding of violence suffered at work and highlights the need for public policies and interventions that protect professionals and ensure a safer work environment.

Keywords: Violence in the workplace. Nursing professionals. Emergencies.

1 INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), violência é o ato de prejudicar o próximo ou a si mesmo por meios de ações, sejam físicas ou não físicas, que possam causar morte, danos psicológicos, além de privações ou prejuízo ao desenvolvimento humano. Ademais, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) ainda complementa que a violência é uma ação inaceitável do agressor que acarreta em prejuízo na integridade física, mental ou até mesmo sofrimento sexual ao profissional (OMS, 2002; OIT, 2018).

A violência no trabalho é um problema reconhecido no mundo todo como um risco ocupacional que pode estar presente em qualquer local, por mais diferente que seja, inclusive aos profissionais de saúde em seus diferentes setores, tendo a classe de enfermagem como uma das mais acometidas, principalmente nos setores de urgência e emergências, levantando preocupações em diferentes lugares do mundo (BORDIGNON; MONTEIRO, 2021).

Ela tem significativa importância em relação à saúde física e mental dos profissionais, sendo um dos problemas mais complexos e perigosos enfrentados pela enfermagem, tendo uma forte relação com a baixa satisfação, intenção de sair da profissão, atitudes negativas e maior esgotamento. Inclusive o Burnout, que é uma experiência afetiva a longa exposição aos fatores estressores do trabalho, apresenta altos índices entre os profissionais de enfermagem, tendo uma estreita relação com a violência sofrida no local de trabalho (WUY *et al.*, 2019).

O trabalho da equipe de enfermagem nos Serviços de Urgência e Emergência (SUE) é dinâmico, instável e exige decisões rápidas e complexas para garantir o cuidado. É essencial que o ambiente de trabalho favoreça a prática da enfermagem, pois isso impacta diretamente a eficácia dos cuidados prestados. Nos SUE, o tempo é limitado, as atividades são numerosas e as condições clínicas dos pacientes geralmente requerem intervenções rápidas para evitar risco de morte. Esses serviços funcionam 24 horas por dia, sendo uma das principais portas de entrada

da população ao Sistema Único de Saúde (SUS), atendendo a diversas condições de saúde (MIORIN *et al.*, 2018)

São serviços desafiadores, exigindo dos profissionais da enfermagem manejo e habilidade, visto que envolve pacientes críticos, potencialmente críticos, superlotação e desafios como falta de recursos para assistência. Portanto, por si só, já é um ambiente de maior estresse cotidiano. A violência também está relacionada a esses estressores que fazem com que esses profissionais por mais identificados que estejam a esse setor, optem por não permanecer no mesmo (MASS *et al.*, 2022).

Quando um profissional vivencia algum tipo de violência em seu ambiente, pode desenvolver um sofrimento invisível, pois muitas vezes não é notificado, levando-o a achar que é algo comum do trabalho. Conseqüentemente, é gerado um processo de adoecimento que se manifesta através da tristeza, desânimo, prejuízo no relacionamento entre colegas e superiores, troca de setor, falta de comprometimento ou a desistência da profissão. Além disso, a violência pode ocorrer também pelos próprios colegas ou chefia, do mesmo modo, também através dos usuários do sistema de saúde, como já relatado (SANTOS *et al.*, 2021).

Nesse sentido, o estudo parte da seguinte pergunta norteadora: O que as produções científicas apresentam sobre a violência sofrida por profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência?

Justifica-se esse tema devido ao aumento da violência contra o profissional enfermeiro nas redes de urgência e emergência. A análise de forma efetiva através da revisão integrativa pode levar ao desenvolvimento de intervenções que venham a melhorar a qualidade da assistência profissional do enfermeiro, bem como melhorar a sua qualidade de vida.

No mais, desde as experiências obtidas na pós graduação de urgência e emergência e a vivência das autoras nas unidades de emergência, foi acordado o desejo de falar sobre a violência que os profissionais sofrem nesse meio e o medo que podem carregar consigo, mas que muitas vezes não são relatados e são negligenciados em prol de um pensamento comum de que a violência só é violência quando se manifesta em algo palpavelmente grave. Contudo, é o sofrimento invisível e sem apoio que muitos dos profissionais levam sobre si que ocasiona o desânimo total da profissão e do ambiente emergencista. Sofrimento esse, que as autoras puderam atestar por experiência própria.

Nesse caso, a pesquisa torna-se relevante por fomentar mais estudos e debates sobre a temática, evidenciando o discurso para possíveis soluções e melhora da qualidade de vida e satisfação dos profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência. Além do ambiente acadêmico, é de importância social para elucidar ao público os pensamentos, medos

e anseios dos profissionais de saúde que diariamente precisam encarar desafios e entraves que estão fora de seus próprios controles e por isso podem levar, não intencionalmente, insatisfação da população em geral a essa classe trabalhadora. Já para o meio profissional, é relevante principalmente para os profissionais de saúde da classe de enfermagem, em que eles, por meio do estudo, podem se sentir vistos e acolhidos em busca de novas soluções para a problemática.

Portanto, esse estudo tem o objetivo de analisar as produções científicas sobre a violência sofrida por profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência.

2 METÓDO

Trata-se de uma revisão bibliográfica, do tipo Revisão Integrativa da Literatura (RIL), de abordagem qualitativa. A revisão integrativa representa uma abordagem metodológica que abrange diferentes tipos de estudos, tanto experimentais quanto não experimentais, com o objetivo de proporcionar uma compreensão abrangente dos resultados obtidos. Assim, essa modalidade de revisão é realizada por meio da identificação, análise e síntese de resultados e estudos relacionados ao mesmo tema, contribuindo para a melhoria da qualidade dos cuidados oferecidos aos pacientes (SOUZA, SILVA; CARVALHO, 2010).

Especificamente segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), a elaboração de uma RIL funciona em seis fases específicas, sendo elas: 1ª fase - Identificação do tema e pergunta ou hipótese de elaboração da RIL; 2ª fase - Estabelecer os critérios de inclusão e exclusão, amostragem ou busca na literatura; 3ª fase - Categorização do estudo, onde serão estabelecidas as informações que serão extraídas; 4ª fase - É a de Avaliação crítica dos estudos selecionados; 5ª fase - Interpretação dos resultados obtidos, onde ocorrerão as discussões; 6ª fase - Apresentação da revisão/síntese do conhecimento, onde serão apresentados os principais resultados encontrados.

Quanto à abordagem qualitativa, trata-se do não mensurável, pois expressa conceitos através do subjetivo, nesse caso, através de opiniões, vivências e eventos específicos que podem ser usados na pesquisa pois estão conectados a fenômenos sociais (SOARES, 2019).

Para elaboração da pergunta norteadora “O que as produções científicas apresentam sobre a violência sofrida por profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência?” Foi necessária a utilização da estratégia PVO (População, Variável de Interesse e Outcome/Desfecho), descrita no Quadro 01.

Quadro 01 - Descritores encontrados em pesquisa nos Descritores em Ciência da Saúde (DeCS) para elaboração da pergunta norteadora conforme a estratégia PVO.

Itens	Componentes	Descritores de assunto
População	Profissionais de enfermagem	Profissionais de enfermagem
Variável de Interesse	Trabalho no setor de urgência e emergência	Emergências
Outcome/Desfecho	Violência no local de trabalho	Violência no trabalho

Fonte: Elaborado pelas pesquisadoras.

Levando em consideração a pergunta norteadora e os descritores já estabelecidos com a PVO, partiu-se para as buscas dos estudos nas seguintes fontes de pesquisa, a saber: portal da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e no repositório da Scientific Electronic Library Online (SciELO). Destaca-se que a busca se deu durante o mês de outubro de 2024. Ademais, o operador *booleano* “AND” foi utilizado para combinar os três DeCS da pesquisa da seguinte maneira: *violência no trabalho and profissionais da enfermagem and emergências*.

Os critérios de inclusão estabelecidos foram artigos na íntegra (textos completos), disponíveis de forma gratuita no idioma português que também estivessem presentes nas bases de dado da BDENF (Base de Dados em Enfermagem), LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e MEDLINE (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online) por meio do portal da Biblioteca em Saúde (BVS). Tendo em vista a escassez de artigos, o corte temporal utilizado foi dos últimos 10 anos. Prontamente, foram excluídos artigos duplicados e repetidos, e os que não se envolviam com o tema, não respondendo à pergunta norteadora.

Na fase inicial de pesquisa, foram identificados 28 artigos, sendo 26 provenientes da BVS e 2 da SciELO. Posteriormente, 11 artigos foram eliminados após a aplicação dos filtros, restando 17 artigos para avaliação dos títulos, objetivos e métodos empregados. Depois de analisados, mais 9 artigos foram descartados, restando apenas 8 artigos para compor os resultados da presente RIL (Quadro 02).

Quadro 02 - Número de estudos identificados nas bases de dados.

Fonte de dados	Total de estudos encontrados	Total de estudos encontrados após aplicação de filtros*	Estudos excluídos por serem duplicados ou por não atenderem aos critérios de elegibilidade	Estudos selecionados
BVS	26	15	8	7
SciELO	2	2	1	1
Total	28	17	9	8

Fonte: Autores (2024)

* FILTROS: 1 - Tipo de documentos (Artigos); 2 - Textos completos; 3 - Idioma: Português; 4 - Fonte de dados - BDCENF, LILACS, MEDLINE; 5 - Período de publicação: Últimos 10 anos.

Continuando, com a busca e leitura rigorosa dos artigos encontrados, iniciou-se a categorização dos estudos em que os dados foram organizados em um quadro a fim de apresentá-los e descrevê-los pelo ano da publicação, títulos dos artigos, objetivo proposto, principais resultados encontrados e as fontes de pesquisa em que os estudos estão localizados.

Ainda seguindo as fases da RIL, deu-se início à análise de dados, no caso, a avaliação em busca de sua interpretação. E, para isso, foi utilizada a estratégia de análise de dados de Bardin, que consiste em três etapas principais: A Pré-Análise, em que serão estabelecidos indicadores para interpretação, sem omissão de informações; A exploração do material, onde é comum ordenar os resultados por categorias temáticas ou simbólicas e; O tratamento dos resultados (a inferência e interpretação) (BARDIN, 2016).

A interpretação e apresentação da síntese de conhecimento foi formulada através da análise criteriosa dos artigos temáticos semelhantes ao estudo proposto aqui e norteado pelo questionamento principal. A síntese de conhecimento seguiu-se de maneira lógica, congruentemente apresentada, conforme a análise.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo objetivou extrair as informações dos artigos encontrados onde fosse possível visualizar a violência no trabalho sofrida pelos profissionais da enfermagem nos setores de urgência e emergência, sendo apresentadas no quadro síntese (Quadro 03), por categorização, em especial, os objetivos e resultados de cada publicação avaliada.

Quadro 03 – Síntese dos artigos encontrados de acordo com ano, título, autor (es), objetivos, principais resultados da pesquisa e fonte de dados.

Ano	Título	Autores	Objetivo(s)	Principais Resultados	Fonte de Dados
2023	Consequências da violência contra enfermeiros no contexto pré-hospitalar.	SÉ, A. C. S. <i>et al.</i>	Identificar as consequências da violência no trabalho sofridas por enfermeiros do atendimento pré-hospitalar	A presença e percepção de violência no trabalho, trouxe diversas consequências sendo as principais: medo, estresse, ansiedade, insônia, irritabilidade, desmotivação laboral, taquicardia, dor de cabeça, tristeza, desânimo, além de várias manifestações	BVS

				de desgastes físicos e psicológicos nos profissionais.	
2020	Violência física, abuso verbal e assédio sexual sofrido por enfermeiros do atendimento pré-hospitalar	SÉ, A. C. S. <i>et al.</i>	Identificar os tipos de violência sofridos pelos enfermeiros do APH móvel	O estudo com 67 profissionais de enfermagem revelou que: 49,2% sofreram violência física; 86,6% sofreram abuso verbal; 16,4% referiam assédio sexual no ambiente de trabalho. Entre os causadores, se destaca os pacientes para violência física; abuso verbal com os familiares; e assédio sexual com os pacientes e superiores.	BVS
2018	Delineamento da Violência Sofrida pela Equipe de Enfermagem na Emergência Hospitalar	FERNANDES, A. P. F. C.; PASSOS, J. P.	Caracterizar, na visão do profissional de enfermagem, a violência sofrida a partir da sua relação com o usuário ou acompanhante/visita do sistema público de saúde em um serviço de emergência hospitalar	Os autores destacam quatro categorias com a presença de violência verbal e física de caráter multifatorial: Problemas organizacionais (relacionado a problema de gestão, falta de recurso e alta demanda que desencadeia violências); Fatores humanos que influenciam a violência (diz respeito à forma como as ações dos próprios profissionais podem contribuir para a permanência da violência através de respostas agressivas, irônicas e rudes); Formas de violência (as principais violências identificadas foram a violência verbal, física e psicológica, sendo a verbal mais presente com ameaças, insultos e humilhação e sendo gerados por pacientes/familiares); Perfil dos usuários (onde destaca a situação socioeconômica dos usuários que por já enfrentarem situações cotidianas estressantes podem desencadear violência devido a frustração com a assistência prestada).	BVS
2017	A Violência Contra os Profissionais da Enfermagem no Setor de Acolhimento com Classificação de Risco	FREITAS, R. J. M. <i>et al.</i>	Conhecer os tipos de violência e os fatores que contribuem para os atos violentos sofridos pela equipe de enfermagem no acolhimento	Observou-se três ideias centrais: Os profissionais sofrem violência dos usuários, violência por parte dos profissionais e predominância da violência verbal. A primeira ideia persiste pelo descontentamento do usuário com a sua classificação. A segunda ideia reforça que a	BVS

			com classificação de risco (ACCR)	violência não só vem dos usuários, mas pode vir dos profissionais médicos descontentes com o perfil do usuário classificado ou as relações interpessoais entre os colegas e chefia. A terceira ideia ressalta o alto índice de violência verbal, dentre elas: ameaças, xingamentos, desmoralização e intimidações. Ademais, os autores comentam sobre os fatores que contribuem para violência no ACCR, sendo: A falta de informação do usuário, postura profissional, e a falha na atenção primária.	
2017	Violência Física Ocupacional em Serviços de Urgência e Emergência Hospitalares: Percepções de Trabalhadores de Enfermagem.	SCARAMA L, D. A. <i>et al.</i>	Objetivou-se desvelar as percepções de trabalhadores de enfermagem em relação à violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares.	Destacou-se o crescimento da violência física com os profissionais do serviço de urgência e emergência. É explicitado o agressor e sendo, na maioria, os usuários e as possíveis causas da violência física ocupacional, como problema de comunicação, as relações sociais, disputa por poder ou até as condições de trabalho. O significado da violência física ocupacional para os trabalhadores relacionado aos sentimentos e fragilidades é outro ponto levantado, onde o sentimento de desvalorização surge com o fundamento de exercer a profissão. Além disso, o público feminino destaca ser um alvo fácil para essas situações. Sobre a reação dos trabalhadores destaque a tentativa de serem imparciais e a utilização de mecanismos de enfrentamento. Por fim, os próprios profissionais fazem sugestões para o enfrentamento da violência com a criação de protocolos, apoio social e organizacional e treinamentos para desenvolvimento de habilidades verbais e não verbais.	BVS
2015	Violência Psicológica no Trabalho da Enfermagem.	LIMA, G. H. A.; SOUSA, S. M. A.	Investigar e caracterizar práticas de violência	A violência psicológica possui subdivisões: agressão verbal, assédio moral, sexual e discriminação racial. A	BVS

			<p>psicológica intraequipe, nas relações entre pacientes, acompanhantes e outros profissionais com os trabalhadores de enfermagem da rede hospitalar pública.</p>	<p>prevalência de agressão verbal no estudo realizado foi de 95%, seguido de assédio moral, com 27%, e sexual e racial, com 9% cada, tendo na emergência 51% dos casos registrados. No perfil profissional de quem mais sofreu com isso, 87% é do sexo feminino e, sobre o tempo de experiência, os enfermeiros com pouco tempo de experiência são os que mais se destacam, com 72%.</p> <p>Ademais, sobre os perpetuadores da violência, 60% são os pacientes, seguido de parentes e acompanhantes com 32%, colegas de trabalho (31%), chefia (20%), entre outras estatísticas menores.</p>	
2014	<p>Aspectos Relacionados à Ocorrência de Violência Ocupacional nos Setores de Urgência de um Hospital.</p>	<p>SOUZA, A. A. M.; COSTA, W. A.; GURGEL, A. K. C.</p>	<p>Analisar os aspectos relacionados à violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital situado em Natal, Rio Grande do Norte.</p>	<p>Aponta para necessidade de atenção nas violências ocupacionais, onde os profissionais que já enfrentam longas horas de jornada de trabalho, vivencia violência e tem consciência que isso não é inerente a sua profissão, apesar de comum. Corrobora com um pensamento conformista que traz naturalidade para o fenômeno, visto que o setor de urgência tem tantos pontos de preocupação profissional que a violência é invisibilizada. Juntamente disso, é destacada a carência de treinamento dos profissionais para enfrentamento dessas situações.</p>	BVS
2020	<p>Violência física e verbal contra enfermeiros da classificação de risco: características, fatores relacionados e consequências.</p>	<p>CEBALLO, J. B. <i>et al.</i></p>	<p>Analisar as características, os fatores relacionados e as consequências da violência física e verbal contra enfermeiros que atuam na classificação de risco.</p>	<p>O estudo revela diferenças de características, fatores e consequências entre a violência verbal e física. A primeira (verbal) se manifesta mais no período noturno, tendo os acompanhantes como principais perpetuadores e sendo pouco notificados. Além disso, profissionais mulheres sofrem quase 6 vezes mais esse tipo de violência em comparação a profissionais do sexo masculino. Já o segundo tipo de violência (física) se manifesta mais em período</p>	SCIELO

				diurno, com profissionais de mais de 5 anos de trabalho, sendo o paciente o principal causador e tendo maior índice de notificação judicial em comparação a verbal. Sobre as principais consequências, no primeiro caso se trata da tristeza e medo do agressor e, no segundo, medo do agressor, estresse e baixa autoestima.	
--	--	--	--	---	--

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Diante dos resultados, evidencia-se que os profissionais de enfermagem emergencistas enfrentam diversos desafios, entre eles, um fator bem presente são as violências. Com isso, podemos traçar alguns pontos, a saber, os tipos de violências, os causadores, as consequências da violência na vida desses trabalhadores e algumas estratégias de enfrentamento utilizadas por eles.

As vulnerabilidades estão relacionadas em alguns sentidos à suscetibilidade das pessoas para problemas e mazelas de saúde, podendo ser algo que acometa individualmente ou que coletivamente leve a maiores riscos de agravo em saúde (BERTOLOZZI *et al.*, 2009). Segundo Sé *et al.* (2020), as violências em saúde possuem importância e persistência mundial que, por sua vez, trazem problemas para os trabalhadores em sua saúde física e mental.

Em contexto laboral, evidenciando a área da saúde, existem grandes estatísticas (cerca de quase um quarto dos casos) que revelam a prevalência da violência nesse ambiente, principalmente sendo realizados por pacientes e visitantes. A enfermagem é uma das principais acometidas por estarem continuamente em contato com o público, e os profissionais da área de emergência estão em destaque como vítimas da alta incidência de violência física e verbal (CONTRERAS *et al.*, 2020).

No Brasil, os serviços de Urgência e Emergência, móveis ou hospitalares, como as Unidades de Pronto atendimentos (UPAs), funcionam em ritmo acelerado de 24 horas, sobrecarga de trabalho e superlotações, levantam pautas sobre o desgaste dos trabalhadores e sua saúde que se relaciona com o nível de satisfação e desempenho no trabalho. As agressões envolvidas nesse meio não são questões simples, e envolve os relacionamentos inter e intrapessoal do profissional, manifestadas em 3 tipos: as violências externas, que são causadas por pessoas desconhecidas e geralmente em locais de atividade criminosa, como tráfico de drogas; a violência provocada pelo cliente, que é a mais comum em serviços hospitalares pela demanda diária; e a diversidade de atendimento (SILVA; SILVEIRA; GEDRAT, 2021).

E as violências internas, que envolvem os próprios servidores de saúde, podendo ser de caráter verticalizado, ou seja, entre um cargo superior para o subordinado. Nesse caso, relacionado ao abuso de poder, por parte de coordenadores, administradores, supervisores, entre outros mais. No entanto, também pode ocorrer de modo horizontal, entre os próprios colegas de trabalho que exercem os mesmos cargos ou estão nos mesmos setores (PEDRO *et al.*, 2017).

Entender os tempos de violência presenciados no ambiente laboral podem levar a uma compreensão maior e contribuir para enfrentamento dos mesmos. As violências mais sofridas são as violências verbais, físicas e assédio sexual, com a maioria sendo violências verbais que, por sua vez, envolve gritos, ameaças, depreciação do profissional e juras (SÉ *et al.*, 2020). Corroborando com isso, Lima e Sousa (2015) falam sobre as violências psicológicas que os profissionais de saúde enfrentam, que são divididas em agressão verbal, assédio moral, assédio sexual e discriminação racial, em que novamente a agressão verbal e, com ela, o assédio moral, são os mais frequentemente vivenciados, além disso, os autores apontam para os profissionais do sexo feminino como mais acometidos, levando em consideração que grande parte da classe de enfermagem é composta por mulheres.

Ainda assim, existem outros estudos que revelam que o assédio sexual também é muito presente e facilmente está relacionado ao assédio moral. Esse último, apresenta-se como ataque à reputação e capacidade do profissional que, por sua vez, acaba englobando assédio sexual como complemento à ofensa para o dano psicológico. Geralmente essa agressão é voltada aos profissionais femininos, sendo mais difundida entre os pacientes e superiores que buscam tirar proveito das funcionárias, a fim de, pelo poder, produzir dano físico, moral, espiritual ou social (FONTES; PELLOSO; CARVALHO, 2011; FERNANDES; PASSOS, 2018).

Outros autores, como Liu Wenhui *et al.*, (2018), reafirmam que a violência no trabalho pode ser dividida entre física e violência psicológica. A primeira pode incluir bater, chutar, empurrar, atirar, morder, ferir com objetos cortantes, agressão sexual, estupro, entre outros mais. Enquanto a psicológica está relacionada a agressão verbal, como xingamentos, ameaças e assédio sexual. Os autores apontaram que a violência, juntamente com alguns fatores de satisfação, podem ser uma das causas para a chamada “intenção de rotatividade”, que é quando um funcionário tem intenção de deixar o trabalho por um período.

Especificando mais sobre agressão verbal, segundo o estudo de Freitas *et al.* (2017), todos os profissionais (100%) referiram já ter sofrido essa violência. Mas os enfermeiros do setor de emergência não podem deixar de se preocupar com as violências físicas que, por sua vez, estão aumentando significativamente nesse meio, com a prevalência de 58% (SCARAMAL *et al.*, 2017).

De modo geral, os agentes dessa violência, em sua maioria, são os próprios pacientes e acompanhantes, seguido por colegas de trabalho da mesma função, chefia, médicos e supervisores. Mas os causadores variam de acordo com o tipo de violência que é empregado sobre os profissionais. As violências físicas são mais comumente perpetuadas pelos pacientes, enquanto as violências verbais são pelos acompanhantes. Já os assédios sexuais ocorrem mais por superiores e usuários (LIMA; SOUSA, 2015; CEBALLOS *et al.*, 2019; SÉ *et al.*, 2020).

Corroborando com isso, Cezar e Marziale (2006) já haviam relatado que os principais agressores apontados pelos próprios profissionais são pacientes (57,1%), e os acompanhantes (54,8%), que acabam agindo assim devido à má qualidade do atendimento por não ter subsídios suficientes para a população, motivo esse apontado pelos participantes do estudo de Fernandes e Passos (2018) que relatam que os xingamentos sempre vêm quando há a demora do atendimento ou a falta de profissionais para diagnóstico e intervenção. Freitas *et al.* (2017) ressaltam sobre a frustração dos usuários com o atendimento prestado, com as condições e organização que leva a violências, principalmente quando notam a existência de falta de compromisso ou algum direito negado.

Segundo Sé *et al.*, (2023) as consequências dessas violências são multifacetadas, afetando tanto a saúde física quanto a mental desses profissionais. Estudos recentes destacam que a exposição à violência no ambiente de trabalho resulta em uma série de efeitos adversos. Entre as queixas mais comuns, estão: medo, estresse, ansiedade, insônia, irritabilidade e desmotivação laboral. Esses fatores comprometem o bem-estar dos enfermeiros e podem levar ao absenteísmo e à redução da qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

Além disso, a violência psicológica, como agressões verbais e assédio moral, tem sido frequentemente relatada, intensificando o sentimento de insegurança e diminuindo a satisfação profissional. A pandemia de COVID-19 exacerbou essas situações, aumentando a carga de trabalho e a tensão nos ambientes de urgência e emergência, o que, por sua vez, elevou os índices de violência contra os profissionais de enfermagem (Oliveira *et al.*, 2022).

Segundo Oliveira, Ferreira e Santo (2022) a violência ocupacional, além da insatisfação com o trabalho podem levar também a questões mais específicas, como o medo, insônia, raiva e ansiedade, principalmente gerado pela violência psicológica de cunho verbal, que é uma das mais sofridas pelos profissionais e se apresenta por meio de insultos, opiniões negativas, julgamento, ameaças etc. Dessa forma, os autores apontam que a violência verbal é uma das mais terríveis, sendo capaz de fazer com que o profissional se sinta constrangido e temeroso durante sua jornada de trabalho.

De acordo com Moura e Queiroz (2021), o profissional trabalha com o sentimento de insegurança, às vezes tendo que desenvolver suas atividades sob estado de alerta; a falta de um profissional para controlar o fluxo dos usuários; o acesso de usuários aos espaços restritos aos profissionais; o número insuficiente de guardas municipais, aos quais é atribuída apenas a garantia à defesa do patrimônio; e a desmotivação. Além do mais, enfatizaram a presença de violência de todas as ordens no cotidiano de suas práticas.

De acordo com Souza, Costa e Gurgel (2014), a violência ocupacional nos setores de urgência hospitalar reflete fragilidades do sistema de saúde e características como alta demanda, pressão por respostas rápidas e falta de recursos. Essas condições favorecem conflitos e agressões físicas, verbais e psicológicas, afetando a saúde mental e física dos enfermeiros. A insatisfação dos pacientes, associada a longas esperas e percepções negativas do atendimento, agravam o problema, gerando insegurança e esgotamento nos profissionais. Para enfrentar essa realidade, são necessárias políticas de prevenção, capacitações e melhorias estruturais, visando proteger os trabalhadores e melhorar a qualidade do atendimento.

Diante desse cenário, os profissionais de enfermagem têm adotado diversas estratégias para lidar com a violência no ambiente de trabalho. Uma abordagem comum é o desenvolvimento de mecanismos de enfrentamento individuais, como a busca por apoio social entre colegas e familiares, além da adoção de práticas de autocuidado para reduzir os efeitos do estresse (SILVA *et al.*, 2023)

No âmbito organizacional, a implementação de treinamentos específicos para lidar com situações de violência tem se mostrado eficaz. Esses treinamentos visam capacitar os profissionais para reconhecer e gerenciar comportamentos agressivos, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro. Além disso, a criação de protocolos institucionais que estabeleçam diretrizes claras para a prevenção e manejo da violência é fundamental para oferecer suporte adequado aos enfermeiros (AMORIM *et al.*, 2021).

Outra forma de prevenir as violências é através das notificações e denúncias, já que a falta delas resulta em um sentimento de impunidade para o agressor o que contribui para que o problema continue. As violências contra os trabalhadores de enfermagem muitas vezes são ignoradas, ou vistas como comuns da labuta, o que causa a invisibilidade do problema, principalmente quando se trata de agressões verbais. Elas também são facilmente perdoadas se vindas de pacientes, tornando-se algo contínuo e difícil de ser combatido. Por isso, a notificação e denúncia são fundamentais para gerar um ambiente de trabalho seguro, proteger os profissionais e levar ao esclarecimento os sofrimentos dos trabalhadores (SÉ *et al.*, 2020; SOUZA; COSTA; GURGEL, 2014; CEBALLOS *et al.*, 2020)

Desta forma, destaca-se que a violência no ambiente de trabalho afeta os profissionais e compromete a qualidade do atendimento aos pacientes. Portanto, a adoção de estratégias de enfrentamento deve ser uma prioridade tanto para os indivíduos quanto para as instituições de saúde, visando assegurar a integridade dos profissionais de enfermagem e a excelência no cuidado prestado (CEBALLOS *et al.*, 2023).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos resultados, os profissionais de enfermagem que atuam em serviços de emergência, enfrentam barreiras relacionadas à violência no ambiente de trabalho, sendo possível responder ao objetivo do estudo. Essa violência manifesta-se de diferentes formas, destacando-se as agressões verbais, físicas e o assédio moral e sexual. As agressões verbais, incluindo xingamentos, ameaças e desmoralização, são as mais frequentemente relatadas, sendo vivenciadas por 100% dos participantes de alguns estudos. No entanto, as agressões físicas e o assédio sexual também se apresentam de maneira preocupante, especialmente no contexto de relações de poder e hierarquia.

Os principais causadores da violência variam conforme o tipo de agressão. Enquanto os pacientes e acompanhantes estão mais frequentemente associados às agressões verbais e físicas, superiores figuram como os principais perpetradores do assédio sexual. Esse cenário é agravado pela sobrecarga do sistema de saúde, pela falta de profissionais suficientes para atender à demanda e pela frustração dos usuários diante da qualidade e agilidade do atendimento, fatores que contribuem para a perpetuação de comportamentos agressivos.

As consequências dessa realidade são graves e impactam diretamente a saúde física e mental dos profissionais, podendo levar a quadros de estresse, ansiedade, depressão e até mesmo abandono da profissão. Além disso, as mulheres, que compõem a maior parte da força de trabalho em enfermagem, estão mais vulneráveis a esses tipos de violência, o que reflete um problema de gênero profundamente arraigado.

Diante desse contexto, é essencial que estratégias de enfrentamento sejam desenvolvidas e implementadas. Entre elas, destacam-se a capacitação contínua dos profissionais para lidar com situações de conflito, a criação de protocolos institucionais para o manejo da violência, e a promoção de ambientes de trabalho mais seguros e acolhedores. Além disso, políticas públicas voltadas para o fortalecimento do sistema de saúde e a valorização da profissão de enfermagem são indispensáveis para minimizar os fatores que contribuem para o surgimento dessas violências.

Compreender a dinâmica da violência no ambiente de trabalho da enfermagem emergencista é um passo fundamental para propor intervenções que protejam os profissionais e assegurem a continuidade de um cuidado de qualidade aos usuários. Espera-se que os achados deste estudo contribuam para o avanço das discussões e ações voltadas para a melhoria das condições de trabalho e a proteção dos direitos dos profissionais de enfermagem.

REFERÊNCIAS

AMORIM, M. C. *et al.* Violência no trabalho na perspectiva de profissionais de enfermagem. **Rev. Enferm**, v. 95, n. 34, e-021067, 2021.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 1. ed. São Paulo: 70 Edições, 2016.

BERTOLOZZI, M. R. *et al.* Os conceitos de vulnerabilidade e adesão na Saúde Coletiva. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 43, n. spe2, p. 1326-1330, 2009.

BORDIGNON, M.; MONTEIRO, M. I. Analysis of workplace violence against nursing professionals and possibilities for prevention. **Revista gaucha de enfermagem**, v. 42, 2021.

CEBALLOS, J. B. *et al.* Violência física e verbal contra enfermeiros da classificação de risco: características, fatores relacionados e consequências. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 73, n. suppl 5, p. e20190882, 2020.

CEZAR, E. S.; MARZIALE, M. H. P. Occupational violence problems in an emergency hospital in Londrina, Paraná, Brazil. **Cadernos de saúde pública**, v. 22, n. 1, p. 217-221, 2006.

CONTRERAS J. P. *et al.* Workplace violence against emergency service nurses: an integrative review Violência no trabalho contra os profissionais de enfermagem em serviços de emergência: revisão integrativa. **Revista panamericana de salud publica [Pan American journal of public health]**, v. 44, p. e173, 2020.

FERNANDES, A. P. D. F. C.; PASSOS, J. P. Delineamento da violência sofrida pela equipe de enfermagem na emergência hospitalar [Outline of violence suffered by the hospital emergency department nursing team] [Diseño de la violencia sufrida por el equipo de enfermería en las urgencias hospitalarias]. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 26, p. e26877, 2018.

FONTES, K. B.; PELLOSO, S. M.; CARVALHO, M. D. B. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de enfermagem. **Revista gaucha de enfermagem**, v. 32, n. 4, p. 815-822, 2011.

FREITAS, R. J. M. *et al.* A violência contra os profissionais da enfermagem no setor de acolhimento com classificação de risco. **Revista gaucha de enfermagem**, v. 38, n. 3, 2017.

LIMA, G. H. A.; SOUSA, S. M. A. Violência psicológica no trabalho da enfermagem. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 68, n. 5, p. 817-823, 2015.

LIU, W. *et al.* Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study. **BMJ open**, v. 8, n. 6, p. e019525, 2018.

MARTINS, B. S.; PEREIRA, M. C. Occupational Violence in Nursing. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 7, e. 50910717246, 2021.

MASS, S. F. L. S. *et al.* Rotina do imprevisível: cargas de trabalho e saúde de trabalhadores de enfermagem de urgência e emergência. **Revista gaucha de enfermagem**, v. 43, p. e20210007, 2022.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Revista Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, out./dez., 2008.

MIORIN, J. D. *et al.* Prazer e sofrimento de um trabalho de enfermagem de um pronto-socorro. **Rev Texto Contexto Enferm**, v. 27, n. 2: e. 2350015, 2018.

MOURA, V.; QUEIROZ, M. G. Percepção da equipe de enfermagem dos serviços de urgência e emergência públicos acerca do ambiente de trabalho. **Itinerarius Reflectionis**, Jataí-GO., v. 17, n. 1, p. 01-25, 2020.

OLIVEIRA, C. S. *et al.* Violência no trabalho: vivências e estratégias de enfrentamento por enfermeiros de unidades de pronto atendimento. **Ciencia y enfermería**, v. 28, 2022.

OLIVEIRA, R. F.; FERREIRA, R. B. S.; SANTOS, M. C. R. DOS. Violência ocupacional no cotidiano de profissionais de enfermagem no setor de emergência. **Enfermagem em Foco**, v. 12, n. 5, 2022.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Acabar com a violência o assédio contra mulheres e homens no mundo do trabalho**. Genebra: International Labour Organization (ILO or in portuguese: OIT), 2018. Disponível em: <https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_630695.pdf>. Acesso em 02 de dez. de 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Genebra: World Health Organization. (WHO or in portuguese: OMS), 2002. Disponível em: <https://portaldeboaspraticas.iff.fiocruz.br/wp-content/uploads/2019/04/14142032-relatorio-mundial-sobre-violencia-e-saude.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2024.

PEDRO, D. R. C. *et al.* Violência ocupacional na equipe de enfermagem: análise à luz do conhecimento produzido. **Saúde em Debate**, v. 41, n. 113, p. 618-629, 2017.

SANTOS, L. N. S. *et al.* Risco ocupacional: violência no trabalho de enfermagem. **Enfermagem Brasil**, v. 19, n. 3, p. 253-260, 2021.

SCARAMAL, D. A. *et al.* Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem. **REME**, v. 21, 2017.

SÉ, A. C. S. *et al.* Consequências da violência contra enfermeiros no contexto do atendimento pré-hospitalar. **Enfermagem em Foco**, v. 14, 2023.

SÉ, A. C. S. *et al.* Violência física, abuso verbal e assédio sexual sofridos por enfermeiros do atendimento pré-hospitalar. **Enfermagem em Foco**, v. 11, n. 6, 2020.

SILVA, C. L. *et al.* Violência contra trabalhadores de enfermagem na pandemia de COVID-19: revisão de escopo. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 36, p. eAPE02073, 2023.

SILVA, F. B. DA; SILVEIRA, E. F.; GEDRAT, D. C. Violência sofrida no trabalho: um estudo com profissionais do setor de urgência e emergência de um hospital do norte do Brasil. **Aletheia**, v. 54, n. 2, 2021.

SOARES, S. J. Pesquisa científica: uma abordagem sobre o método qualitativo. **Revista Ciranda, Montes Claros**, v. 1, n. 3, p.168-180, jan/dez, 2019.

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. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 6, n. 2, p. 637-650, 2014.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão Integrativa: O que é e como fazer? **einstein SP**, v. 8, n.1, p. 102-106, 2010.

WU, Y. *et al.* The impact of work environment on workplace violence, burnout and work attitudes for hospital nurses: A structural equation modelling analysis. **Journal of Nursing Management**, v. 28, n. 3, p. 495-503, 31 dez. 2019.