

## FRUTOS DA LINHA DE FRENTE DO CUIDADO: A VIOLÊNCIA CONTRA OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM – revisão Integrativa

Bruno Neves da Silva<sup>1</sup>; Fabrícia Cristina Vidal Silva<sup>2</sup>; Maísa Galdino Pereira<sup>3</sup>; Paula Frassinetti Oliveira Cezário<sup>4</sup>

1: Graduando em enfermagem pelo Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande. <ufcgbruno@gmail.com>.

2: Graduanda em enfermagem pelo Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande. <fabricia.vidal23@hotmail.com>.

3: Graduanda em enfermagem pelo Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande. <maisagaldinop@gmail.com>.

4: Enfermeira. Docente do curso de enfermagem do Centro de Formação de Professores da Universidade Federal de Campina Grande. <paulafrassinetti22@gmail.com>.

**RESUMO:** O ambiente de trabalho sofre influências do aumento da violência ocorrido mundialmente. Nesse contexto, a violência contra os profissionais de enfermagem aparece como um dos problemas que a classe vivencia atualmente e que repercute na saúde dos trabalhadores, levando ao desenvolvimento de sentimentos como baixa autoestima, desmotivação e depressão. A ocorrência de tal comportamento é comum e pouco noticiada, visto a existência de uma naturalização da aceitação da sua presença nos serviços de saúde. Objetivou-se com esse estudo integrar da literatura as manifestações de violência direcionadas à equipe de enfermagem. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada no mês de setembro de 2017 por meio das bases de dados LILACS e BDNF, utilizando-se os descritores controlados “violência” AND “equipe de enfermagem” AND “serviços de saúde”. Os critérios de inclusão estabelecidos foram artigos científicos disponíveis na íntegra, publicados em qualquer ano, nos idiomas espanhol, inglês e português e que respondessem à questão norteadora “De que forma a violência contra a equipe de enfermagem nos serviços de saúde é apresentada na literatura?”. Foram excluídos artigos em duplicata e outros documentos, como dissertações e teses. Após a pré-seleção, a amostra final foi constituída por 4 artigos científicos. Observou-se que a violência psicológica manifestada sobretudo por agressões verbais constitui-se com a mais presente contra a enfermagem nos serviços de saúde, sendo considerada pelos profissionais como um fator anormal, entretanto de ocorrência comum no espaço laboral e que acarreta sentimentos negativos para os trabalhadores, cuja maioria sentia-se insegura no ambiente de trabalho. Faz-se necessária a implantação de medidas de enfrentamento e minimização da violência ocupacional e de medidas de educação permanente que preparem os profissionais para tais ocorrências. Sugere-se o desenvolvimento de novas pesquisas, visto que há uma quantidade incipiente de publicações acerca do tema.

**Descritores:** Violência, Enfermagem, Serviços de Saúde.

### INTRODUÇÃO

A violência está presente na sociedade, provavelmente, desde os primórdios. A mesma reflete inúmeras consequências para a vítima, podendo incidir, desde traumas psicológicos, até físicos graves. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, a violência é o uso de força física ou poder, em forma de ameaça ou prática, que pode ocorrer contra si

próprio ou outra pessoa, grupo ou comunidade que ocasiona ou possa ocasionar em sofrimento, dano psicológico, prejuízo no desenvolvimento ou morte (WHO, 1996). Conforme Fernandes et al. (2014) e Santos et al. (2011), a violência é um problema de saúde pública comum em todos os setores da sociedade, demandando debate de todas as áreas, com o intuito de minimizar os agravos e a ocorrência destes decorrentes das agressões.

O ambiente de trabalho também sofre influências do aumento da violência a nível mundial. Segundo a Organização Internacional do Trabalho, a violência ocorrida no ambiente laboral, também referida como violência ocupacional, é toda ação proveniente de uma pessoa contra outra que leve à ofensa, agressão, humilhação ou prejuízo em seu trabalho (ILO, 2003). Diante disso, o trabalhador é tido como um sujeito que está sob alto risco de sofrer algum ato contra sua integridade.

No que diz respeito aos profissionais de enfermagem, atos de violência contra essa classe, como as demais, são muito comuns. Consoante estudos realizados por Di Martino (2003) e Ahmed (2012), esses profissionais são desafiados diariamente, pois estão envolvidos em acontecimentos laborais, como o manejo dos usuários e suas famílias, além disso, estão expostos a algum tipo de violência durante a execução da função, o que acarreta em prejuízos ao cuidado prestado ao paciente.

O Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo (2015), demonstrou a partir dos relatos de 8.332 profissionais de enfermagem respondentes, que 74% destes sofreram algum tipo de violência no ambiente de trabalho, 52% foram agredidos de duas vezes ou mais e 73% afirmaram que os incidentes violentos continuaram a se repetir no local em que trabalhavam.

De acordo com Cezar e Marziale (2006), o enfermeiro constitui-se na principal vítima de violência no espaço laboral. À medida que assistem vítimas de violência, os profissionais de enfermagem são os primeiros a receberem demonstrações de insatisfação ao atendimento, caso estas existam (DESLANDES, 2000; MOURA, 2005).

A violência ocupacional repercute na saúde do trabalhador, acarretando em sentimentos como baixa autoestima, desmotivação, perda da confiança, depressão, raiva, ansiedade e irritabilidade (SOUZA; COSTA; GURGEL, 2014).

Diante do exposto, considera-se relevante explorar como tal questão tem sido abordada na produção científica da área de saúde e de enfermagem, justificando o desenvolvimento do estudo em tela, que objetivou integrar da literatura as manifestações de violência direcionadas à equipe de enfermagem, visando fomentar o debate acerca da presença desse comportamento no âmbito da saúde.

## METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, um tipo de Prática Baseada em Evidências (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008) que contribui para o desenvolvimento da teoria e possui aplicação direta para prática e a política (WHITTEMORE; KNAFL, 2005). A instrumentalização deste estudo obedeceu aos seguintes passos: elaboração da questão norteadora; amostragem da literatura; coleta dos dados; análise crítica dos estudos selecionados; discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Empregou-se como questão norteadora: “De que forma a violência contra a equipe de enfermagem nos serviços de saúde é apresentada na literatura?”.

A amostragem na literatura incluiu artigos científicos primários disponíveis na íntegra, nos idiomas português, inglês e espanhol e sem delimitação temporal. Os critérios de exclusão adotados foram artigos em duplicata e demais publicações, como monografias, resumos, dissertações e teses. Os dados foram coletados em setembro de 2017 por meio das bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Base de Dados em Enfermagem (BDENF) utilizando-se os descritores controlados (DeCS) “Violência”, “Equipe de Enfermagem” e “Serviços de Saúde”, nos três idiomas supracitados, obtendo-se a seguinte combinação: “violência” OR “violencia” OR “violence” AND “equipe de enfermagem” OR “grupo de enfermería” OR “nursing, team” AND “serviços de saúde” OR “servicios de salud” OR “health services”.

Os estudos foram pré-selecionados e analisados mediante leitura minuciosa de seus títulos e resumos, buscando identificar se estes respondiam à questão norteadora e se enquadravam nos critérios de seleção estabelecidos. A avaliação crítica dos estudos levou em consideração os níveis de evidência científica destes, a saber: Nível 1: evidências provenientes de revisão sistemática ou metanálise de ensaios clínicos randomizados controlados relevantes ou decorrentes de diretrizes clínicas baseadas em revisões sistemáticas de ensaios clínicos randomizados controlados; Nível 2: evidências resultantes de, pelo menos, um ensaio clínico randomizado controlado bem delineado; Nível 3: evidências originárias de ensaios clínicos bem delineados sem randomização; Nível 4: evidências obtidas de estudos de coorte e de caso-controle bem delineados; Nível 5: evidências oriundas de revisão sistemática de estudos descritivos e qualitativos; Nível 6: evidências resultantes de um único estudo descritivo ou qualitativo; Nível 7: evidências procedentes de opinião de autoridades e/ou relatório de comitês de especialistas (GALVÃO, 2006).

A estratégia de busca definida resultou em 42 resultados. Destes, oito foram desconsiderados por não apresentarem-se disponíveis na íntegra e um por não se tratar de um artigo científico. As 33 publicações restantes foram analisadas baseando-se na leitura do título, resumo e texto completo dos artigos, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1 – Seleção dos estudos que compuseram a revisão integrativa, por bases de dados.

<b>BASE DE DADOS</b>	<b>Artigos encontrados (n)</b>	<b>Seleção baseada no título</b>	<b>Seleção baseada no resumo</b>	<b>Seleção baseada no texto completo</b>	<b>Excluídos por repetição</b>	<b>Artigos selecionados</b>
LILACS	24	3	2	2	2	2
BDENF	9	3	1	2	0	2

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi constituída por quatro estudos, cujas características, níveis de evidência científica e principais resultados encontram-se apresentados no quadro abaixo:

Quadro 1- artigos levantados nas bases de dados LILACS e BDENF acerca da violência contra profissionais de enfermagem

<b>Título</b>	<b>Ano</b>	<b>Autores</b>	<b>Periódico</b>	<b>Tipo de estudo/ nível de evidência científica</b>	<b>Síntese dos resultados</b>
Violência psicológica: um fator de risco e de desumanização ao Trabalho da enfermagem	2012	Oliveira, Fontana	Ciência, Cuidado e Saúde	Descritivo de natureza quantiquantitativa/ Nível 5	Constatou-se a vivência de violência psicológica no ambiente de trabalho por todos os componentes da amostra da pesquisa, sendo a agressão verbal a mais frequente, que resultaram em sentimentos como constrangimento, tristeza, raiva e insegurança nos pesquisados.
Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital	2014	Souza, Costa, Gurgel	Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online	Exploratório e descritivo de natureza quantitativa/ Nível 5	A amostra referiu que a violência voltada aos profissionais é comum, ainda que não seja um fator intrínseco ao ambiente de trabalho da enfermagem; relatando, ainda, não haver recebido formação acadêmica que prepare para tal contexto.

Condições de trabalho da enfermagem	2015	Machado et al.	Enfermagem em Foco	Estudo transversal/ Nível 6	Verificou-se presença de violência no cotidiano da maioria das instituições de saúde do Brasil, onde apenas 29% dos profissionais referiam sentir-se seguros no trabalho. Os casos de violência foram majoritariamente de violência psicológica, seguida da institucional e física.
Produção científica acerca das condições de trabalho da enfermagem em serviços de urgência e emergência	2016	Angelim, Rocha	Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online	Estudo de revisão/ Nível 5	Observou-se registros de casos de violência física e verbal direcionados a profissionais de atendimento pré-hospitalar e de violência verbal; a família e o próprio paciente foram apontados como principais agressores.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

No que diz respeito ao delineamento metodológico observado nos estudos que compuseram a amostra, 50% tratavam-se de estudos quantitativos, 25% de estudos qualitativos e 25% estudos de natureza quantitativa e qualitativa; os anos de publicação variaram entre 2012 a 2016, o que sugere atualidade do assunto em discussão. Quanto aos níveis de evidência, 75% dos estudos eram do nível 6 e 25% do nível 5. Quanto aos periódicos, 100% dos estudos haviam sido publicados em revistas direcionadas à área de enfermagem; a totalidade da amostra havia sido publicada na língua portuguesa.

Oliveira e Fontana (2012), em uma pesquisa realizada na Atenção Básica com 14 profissionais de enfermagem no Estado do Rio Grande do Sul, observou que a totalidade dos sujeitos pesquisados referiu haver sofrido, ao menos uma vez, alguma forma de violência em seu local de trabalho, sendo que a violência psicológica, manifestada sob a forma de agressão verbal, prevaleceu, sendo apontada por 92,9% da amostra. Quanto ao perfil dos agressores, os autores colocam que a maioria constituía-se por pacientes (42%), seguidos por familiares destes (32%), enfermeiros (11%) e outros, como público em geral, médicos e supervisores (11%). Angelim e Rocha (2016), também apontam a violência psicológica sob a forma de injúrias verbais como o tipo de violência mais frequente no espaço laboral da enfermagem, bem como descrevem a família e o próprio paciente como os principais agressores, fato este corroborado por Souza, Costa e Gurgel (2014). Em outra pesquisa realizada por Vasconcelos, Abreu e Maia (2012), tais fatos também são apresentados, o que reforça a prevalência da problemática em questão.

Oliveira e Fontana (2012) relatam que a maioria das agressões não alcançou, formalmente, notificação à Polícia, Centro de Referência à Saúde do Trabalhador ou a

qualquer outro órgão regulador, tendo como motivos, a crença de que a notificação da ocorrência não acarretaria em nenhuma tomada de atitude, visto a naturalização de tais comportamentos ou pelo fato do desconhecimento do procedimento para registrar tais abusos. Tal naturalização também foi descrita por Souza, Costa e Gurgel (2014), que, em uma pesquisa com 86 profissionais, dos quais a maioria eram técnicos de enfermagem, constaram que a maioria destes consideravam a violência no trabalho comum, ainda que não a aceitassem como algo normal intrínseco ao espaço laboral.

A incidência da ocorrência de violência psicológica também relatada por Machado et al. (2015) condiz com um estudo de âmbito nacional cuja população constituiu-se por todos os profissionais de enfermagem com registro ativo no Conselho Federal de Enfermagem, no qual encontrou-se um percentual de violência psicológica de 66,5%, caracterizando-a como a mais frequente no espaço laboral, seguidas pelas institucional e física. O estudo identificou, ainda, que somente 29% dos profissionais sentiam-se seguros no trabalho.

A insegurança no trabalho aponta como um sério desafio para a enfermagem, sobretudo visto esta estar implicada no cuidado direto e integral ao paciente e sua família, apontados como principais agressores. Faz-se necessário, neste contexto, medidas de proteção à integridade dos trabalhadores dos serviços de saúde.

Além da violência psicológica, outros estudos presentes na literatura referem que os profissionais de enfermagem estão, ainda que em menor proporção, expostos à violência física; ambas, contudo, influenciando no processo de trabalho dos profissionais (SANTOS et al., 2011). Além das agressões verbal e física, assédio moral, sexual e discriminação sexual também foram comportamentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem em seu ambiente de trabalho (VASCONCELLOS; ABREU; MAIA, 2012).

Conforme Oliveira e Fontana (2012), a violência vivenciada pelos trabalhadores de enfermagem no ambiente de trabalho ocasiona o desenvolvimento de sentimentos como constrangimento, tristeza, raiva e insegurança nos profissionais implicados, fato corroborado por Souza, Costa e Gurgel (2014). Vivenciar tais anseios reverbera na saúde física e psicossocial da enfermagem, uma vez que o profissional enfrenta vários dilemas e situações estressantes inerentes ao seu processo de trabalho, o que pode acabar por comprometer a assistência de saúde oferecida por estes.

Além da constate exposição dos trabalhadores à violência, Souza, Costa e Gurgel (2014) relatam que a maioria dos profissionais de enfermagem, sobretudo os enfermeiros que não participaram de nenhum treinamento que os preparasse para vivenciar os casos de

violência ocupacional, o que sugere déficit na graduação dos profissionais, e, mesmo, falhas no serviço de saúde ao qual pertencem, pois este deveria promover medidas de educação permanente para qualificar seu quadro profissional. Nesse contexto, além do ambiente insalubre que proporciona riscos à integridade do trabalhador, este chega ao serviço de saúde despreparado para enfrentar tal contexto, fato que acaba por repercutir no seu processo de trabalho.

## CONCLUSÕES

A análise da literatura permitiu identificar que a equipe de enfermagem encontra-se exposta a casos de violência ocupacional, sobretudo do tipo psicológica, manifestada, principalmente sob a forma de ameaças verbais.

Devido à atuação na “linha de frente” do cuidado de saúde, a enfermagem ocupa um lugar que facilita a ocorrência de tais violências, visto o fato de estar, na maior parte do tempo, junto aos pacientes e familiares destes, seus principais agressores, como aponta a literatura.

A superação da violência contra a enfermagem no ambiente de trabalho faz-se imperiosa, visto que esta repercute tanto no próprio cuidado de saúde, quanto na saúde dos trabalhadores, que já vivenciam diversos episódios estressantes, inerentes à profissão. Assim, cabe a gestão do serviço de saúde oferecer um ambiente seguro para seus profissionais, bem como fiscalizar e tomar medidas cabíveis para os casos de agressão. É necessária, ainda, a implantação de medidas de educação permanente, para capacitar os profissionais a fim de garantir autonomia para lidar com situações estressantes, bem como abordagem de medidas de *coping*, com vistas a trabalhar a saúde do trabalhador para lidarem com a violência no serviço de saúde, quando esta existir.

Este estudo apresentou como limitações o baixo número de publicações disponíveis referentes ao tema. Mediante tal fato, sugere-se o desenvolvimento de novas pesquisas, que possam fomentar às discussões acerca da temática e proporcionar subsídios para idealizar a implementação de medidas que possam minimizar e combater a violência ocupacional contra os profissionais de enfermagem.

## REFERÊNCIAS

AHMED, A.S. Verbal and physical abuse against Jordanian nurses in the work environment. **East Mediterr Health J [Internet]**. v.18, n.4, p.318-24, 2012.

ANGELIM, R.C.M.; ROCHA, G.S.A. Produção científica acerca das condições de trabalho da enfermagem em serviços de urgência e emergência. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**. v. 8, n. 1, p. 3845-3859, 2016.

CEZAR, E.S.; MARZIALE, M.H.P. Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da Cidade de Londrina, Paraná, Brasil. **Cad. Saúde Pública**. v. 22, n.11, p. 217-221, 2006.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO. Perfil da Enfermagem em São Paulo. **Enferm Rev**. v. 11, p. 30-39, 2015.

DESLANDES, S. F. **Violência no Cotidiano dos Serviços de Emergência Hospitalar: Representações, práticas, interações e desafios**. 2000. 235f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2000.

DI MARTINO, V. **Relationship between work stress and workplace violence in the health sector**. Geneva: 2003. Disponível em <[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/WVstresspaper.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/WVstresspaper.pdf)>. Acesso em 30 set. 2017.

FERNANDES, C.B. et al. Male perception on violence: a view of the users of health services in Marília, São Paulo state, Brazil. **Rev Bras Med Fam Comunidade [Internet]**. v.9, n.31, p.133-41, 2014.

GALVÃO, C.M. Níveis de Evidência. **Acta Paul Enferm**. v. 19, n. 2, 2006.

MACHADO, M.H. et al. Condições de trabalho da enfermagem. **Enferm. Foco**. v. 6, n.4, p. 79-90, 2015.

MENDES, K.D.S.; SILVEIRA, R.C.C.P.; GALVAO, C.M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto contexto - enferm**. v. 17, n. 4, p. 758-764, Dec. 2008.

MOURA, F. J. M. **A Violência e sua origem nas interfaces com o mundo do trabalho da enfermeira de saúde pública**. 2005. Tese de doutorado. Rio de janeiro: Escola de enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de janeiro, 2005.





OLIVEIRA, C.M.; FONTANA, R.T. Violência psicológica: um fator de risco e de desumanização ao trabalho da enfermagem. **Cienc Cuid Saude**. v. 11, n. 2, p. 243-249, 2012.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (ILO). **Informe para discusión em la reunión de expertos encargada de elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente**. Ginebra: OIT, 2003.

SANTOS, A.M.R. et al. Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**. v. 64, n. 1, p. 84-90, 2011.

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**. v.8, p. 102-106, 2010.

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**. v. 33, n.2, p. 167-175, 2012.

WHITEMORE, R.; KNAFL, K. The integrative review: updated methodology. **Journal of Advanced Nursing**. v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Global consultation on violence and health. Violence: a public health priority**. Geneva: WHO; 1996.

e

CONGRESSO REGIONAL

em Violência na Velhice: Abordagem em Saúde Pública

REALIZAÇÃO:

