

## VIOÊNCIA OCUPACIONAL SOFRIDA PELOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM DO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO HOSPITALAR

Ilmeire Ramos Rosembach de VASCONCELLOS<sup>a</sup>, Ângela Maria Mendes ABREU<sup>b</sup>,  
Eveline de Lima MAIA<sup>c</sup>

### RESUMO

Objetivou-se fazer a caracterização sociodemográfica da equipe de enfermagem que atua no serviço de pronto atendimento hospitalar e identificar os principais tipos de violência ocupacional sofrida por essa equipe. Estudo descritivo, transversal, desenvolvido em um hospital geral em Duque de Caxias/Rio de Janeiro. Os dados, colhidos em agosto de 2009, foram agrupados em tabelas, seguindo-se análise univariada. A amostra do estudo foi composta por 30 trabalhadores. As análises mostraram que a maioria dos entrevistados foi vítima de violência ocupacional (76,7%). Os principais causadores foram os acompanhantes (87,0%), seguidos dos pacientes (52,2%). A forma de violência que mais ocorreu foi a agressão verbal (100,0%). Os resultados permitiram observar que esses trabalhadores possuem poucas expectativas na mudança do quadro atual e não acreditam que seus coordenadores possam ajudá-los no problema.

**Descritores:** Violência. Saúde do trabalhador. Enfermagem. Serviço hospitalar de emergência.

### RESUMEN

*El objetivo era hacer las características sociodemográficas del equipo de enfermería que actúa en el servicio de primeros auxilios hospitalarios e identificar los principales tipos de violencia ocupacional sufrida por este equipo. Estudio descriptivo transversal desarrollado en un hospital general en Duque de Caxias/Río de Janeiro. Los datos, obtenidos en agosto de 2009, fueron agrupados en tablas, siguiéndose análisis univariado. La población estudiada fue de 30 trabajadores. Los análisis mostraron que la mayoría de los trabajadores entrevistados fueron víctimas de violencia ocupacional (76,7%). Los principales causadores fueron los acompañantes (87,0%) seguidos de los pacientes (52,2%). La forma de violencia que más ocurrió fue la agresión verbal (100,0%). Los resultados permitieron observar que esos trabajadores tienen pocas expectativas en el cambio del cuadro actual y no creen que sus coordinadores puedan ayudarlos con el problema.*

**Descriptorios:** *Violencia. Salud laboral. Enfermería. Servicio de urgencia en hospital.*

**Título:** *Violencia ocupacional sufrida por los profesionales de enfermería del servicio de primeros auxilios.*

### ABSTRACT

*This research objectives were: to discover the sociodemographic profile of the nursing staff that works in the hospital emergency service, identify the main types of occupational violence suffered by this team. Cross-sectional descriptive study done in a general hospital in Duque de Caxias/Rio de Janeiro. The data, collected on August, 2009, was put in tables for subsequent univariate analysis. The sample of respondents comprised 30 workers. The analyzed data showed that the majority of employees interviewed were victims of occupational violence (76.7%). The main causes of occupational violence were the companions (87.0%) followed by patients (52.2%). The more frequent form of aggression was verbal aggression (100.0%). The results showed that these workers have little expectation on changing the current situation and do not believe that their managers can assist them in the problem.*

**Descriptors:** *Violence. Occupational health. Nursing. Emergency service, Hospital.*

**Title:** *Occupational violence experienced by nursing staff in hospital emergency service.*

a Especialista em Enfermagem em Saúde Pública pela Escola de Enfermagem Alfredo Pinto (EEAP) da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Sanitarista pela Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), Especialista em Enfermagem do trabalho pela Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Mestranda em enfermagem do Núcleo de Pesquisa Enfermagem e Saúde do Trabalhador da EEAN da UFRJ, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.

b Professora Adjunta do Departamento de Enfermagem em Saúde Pública da EEAN da UFRJ. Doutora em enfermagem pela UFRJ. Coordenadora Acadêmica do Núcleo de Atendimento ao Acidentado do Trânsito (NAIAT) do Hospital Escola São Francisco de Assis (HESFA) da UFRJ. Integrante do grupo de pesquisa Álcool e outras drogas do Núcleo de Saúde Coletiva da EEAN da UFRJ, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.

c Especialista em Enfermagem do Trabalho pela EEAN da UFRJ, Mestre em enfermagem pelo Núcleo de Pesquisa Enfermagem e Saúde do Trabalhador da EEAN da UFRJ, Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil.

## INTRODUÇÃO

As estatísticas atuais mostram que a cada ano os índices das mais variadas formas de violência vêm aumentando no Brasil, o que leva os diversos setores sociais a desenvolver medo e insegurança<sup>(1)</sup>.

O ambiente de trabalho, enquanto espaço social, também é afetado intensamente pelo crescimento da violência. De acordo com a Organização Internacional do Trabalho a violência no ambiente do trabalho é toda ação que incidente ou comportamento de uma pessoa contra outra que leve à agressão, ofensa, prejuízo ou humilhação em seu trabalho ou como consequência do mesmo<sup>(2)</sup>. Neste sentido trabalhador é considerado como um dos que estão sob alto risco<sup>(3)</sup> em todos os espaços de trabalho incluindo o ambiente hospitalar.

Algumas características no ambiente dos hospitais públicos do Brasil, principalmente nos setores de atendimento de emergência como o serviço de pronto atendimento, são marcantes devido à grande procura por atendimento: a superlotação, o ritmo acelerado e sobrecarga de trabalho para os profissionais<sup>(4,5)</sup>. Há ainda outros problemas que as instituições públicas do país enfrentam como déficit de funcionários e escassez de material.

Dentre os trabalhadores da saúde, a equipe de enfermagem em particular fica exposta ao problema da violência, ora como cuidadora de vítimas de violência e em outras ocasiões como alvo de ameaças e agressões de colegas e usuários do serviço. Pode-se atribuir tal condição ao fato dos destes trabalhadores estarem mais próximos aos pacientes, e conseqüentemente acabam sendo os primeiros onde são depositadas as manifestações de insatisfação com o atendimento<sup>(6,7)</sup>.

Embora a violência contra os trabalhadores da enfermagem esteja presente em todos os espaços hospitalares, independente da complexidade do cuidado realizado, é no atendimento de emergência que este fenômeno, provavelmente, tem maior probabilidade de ocorrer devido às tensões existentes neste local<sup>(8)</sup>, causadas pelo tipo de demanda. Entretanto, não se conhece a intensidade e frequência da violência sofrida pelos trabalhadores neste setor.

Este estudo, originário de uma monografia<sup>(9)</sup> desenvolvida no curso de especialização em enfermagem e saúde do trabalhador, delimitou como objeto de pesquisa a violência ocupacional sofrida pela equipe de enfermagem de um serviço de pronto atendimento hospitalar. Os objetivos foram: fazer a caracterização sociodemográfica da equipe de enfer-

magem que atua no serviço de pronto atendimento hospitalar e identificar os principais tipos de violência ocupacional sofrida por esta equipe de enfermagem.

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo transversal, realizado em um serviço de pronto atendimento de um hospital de grande porte localizado em Duque de Caxias, na Baixada Fluminense da cidade do Rio de Janeiro, em 2009. Neste setor são atendidas situações de emergência de baixo risco que na maioria das vezes não necessitam de internação hospitalar.

Participaram do estudo profissionais da equipe de enfermagem que desenvolviam atividades assistenciais neste setor. A amostra correspondeu a 85,7% da população total de trabalhadores (35/100%). Houve perdas de 14,28% dos sujeitos referentes à recusa em participar da pesquisa e à ausência na data da entrevista devido à troca de plantão entre os trabalhadores.

Foram excluídos os profissionais de enfermagem que estavam de férias, licença médica, licença prêmio, os que tinham menos de um mês trabalhando no setor e aqueles que não atuavam diretamente nos cuidados de enfermagem.

O formulário utilizado para a coleta dos dados foi adaptado a partir do roteiro de entrevista elaborado por Cezar<sup>(10)</sup> em sua dissertação de mestrado com a equipe multidisciplinar do setor de emergência em Londrina, Paraná. O autor informa ainda que o roteiro foi avaliado por três especialistas pesquisadores da área da saúde do trabalhador. As adaptações realizadas no formulário ocorreram principalmente nas perguntas referentes à caracterização sociodemográfica para adequar ao grupo de trabalhadores da equipe de enfermagem. O seu preenchimento se deu pelos próprios sujeitos, no local de estudo, reportando a violência sofrida por eles durante o período que exerceram atividades assistenciais no setor de pronto atendimento do hospital estudado. Esse período variou de alguns meses (novos contratados) a oito anos (os trabalhadores com maior tempo de serviço no setor). O formulário abordou informações referentes às características sociodemográficas, à segurança do local de trabalho, à frequência com que foram vítimas de violência, quais as fontes geradoras de violência e quais tipos de eventos mais comumente ocorreram.

O desfecho deste estudo, que foi a violência sofrida, foi obtido a partir da seguinte pergunta:

“Qual o tipo de violência você sofreu? Marque quantos itens se aplicarem” tendo como opções de respostas “agressão verbal”, “agressão física”, “assédio sexual”, “assédio moral”, “discriminação” e “outros tipos de violência”.

Para a identificação das fontes geradoras de violência utilizou-se a pergunta “Qual foi a fonte geradora do ato de violência? Marque quantos itens se aplicarem”, e as opções como respostas eram: “o paciente”, “o familiar do paciente”, “um colega de trabalho de outra categoria profissional”, “um colega de trabalho da mesma categoria profissional”, “a chefia imediata” e “outros”.

Os dados foram organizados e analisados com auxílio do programa Epi Info – versão 2005 (*software* de domínio público criado pelo *Centers for Disease Control and Prevention*) sendo apresentados em tabelas com distribuição de frequências absolutas e relativas.

Este estudo foi submetido ao Comitê de Ética da Escola de Enfermagem Anna Nery da Universidade Federal do Rio de Janeiro e aprovada de acordo com o protocolo número 32/2009.

## RESULTADOS

Os resultados desta pesquisa são apresentados a seguir em tabelas onde foi calculada a frequência dos dados colhidos entre 30 trabalhadores da equipe de enfermagem do Serviço de Pronto Atendimento (SPA).

Os resultados da Tabela 1 mostraram que 26,7% dos entrevistados possuem idade entre 30 a 34 anos e 40 a 44 anos, ressaltando os que possuem idade igual ou maior que 40 representam 46,7%. O sexo feminino foi o mais frequente (90,0%); em relação à categoria profissional os técnicos de enfermagem representam 50,0% dos entrevistados seguidos pelos enfermeiros com 33,3%; quanto à escolaridade

**Tabela 1** – Distribuição das características sociodemográficas da população de trabalhadores de enfermagem do Serviço de Pronto Atendimento (SPA) de um hospital geral em Duque de Caxias. Agosto de 2009.

<b>Características socioeconômicas dos trabalhadores de enfermagem (n=30)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Idade</b>		
20 a 24 anos	1	3,3
25 a 29 anos	3	10,0
30 a 34 anos	8	26,7
35 a 39 anos	4	13,3
40 a 44 anos	8	26,7
45 a 49 anos	4	13,3
50 a 54 anos	2	6,7
<b>Sexo</b>		
Feminino	27	90,0
Masculino	3	10,0
<b>Categoria profissional</b>		
Auxiliar de enfermagem	5	16,7
Enfermeiro	10	33,3
Técnico de enfermagem	15	50,0
<b>Escolaridade</b>		
Ensino médio completo	14	46,6
Ensino superior completo	15	50,0
Ignorado	1	3,3

Continua...

Continuação.

<b>Características socioeconômicas dos trabalhadores de enfermagem (n=30)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Situação conjugal</b>		
Casado	11	36,7
Divorciado	7	23,3
Solteiro	12	40,0
<b>Vínculo empregatício</b>		
Permanente	12	40,0
Temporários	18	60,0
<b>Tempo de serviço na enfermagem</b>		
1 mês a 11 meses	3	10,0
1 ano a 5 anos	5	16,7
6 a 10 anos	12	40,0
11 a 15 anos	4	13,3
16 a 20 anos	1	3,3
21 a 25 anos	1	3,3
26 a 30 anos	3	10,0
Ignorado	1	3,3
<b>Tempo de trabalho no SPA</b>		
1 mês a 11 meses	16	53,4
1 ano a 2 anos	9	30,0
3 anos a 4 anos	1	3,3
5 anos a 6 anos	1	3,3
7 anos a 8 anos	1	3,3
Ignorado	2	6,7
<b>Renda familiar</b>		
1 a 2 sal. mín.	5	16,7
3 a 4 sal. mín.	7	23,3
5 a 6 sal. mín.	3	10,0
7 a 8 sal. mín.	1	3,3
9 a 10 sal. mín.	5	16,7
Ignorado	9	30,0

Fonte: Vasconcellos<sup>(9)</sup>, 2009.

50,0% dos trabalhadores possuem ensino superior completo e 46,6% o ensino médio. Os dados mostram ainda que a maioria, 60% do entrevistado, possuem vínculo temporário com a instituição e 53,4% atua no serviço de pronto atendimento há menos de um ano. Em relação ao tempo de serviço como profissional da enfermagem a maioria dos entrevistados,

40,0%, possui entre 6 a 10 anos e os que possuem 11 anos ou mais na enfermagem representam um total de 33,2%. Quanto à renda familiar 23,3% dos entrevistados ganha entre 3 a 4 salários mínimos e 30,0% não respondeu a esta pergunta.

A Tabela 2 mostra os dados referentes aos 23 (77%) trabalhadores de enfermagem (de um universo

**Tabela 2** – Formas de violência sofridas pelos trabalhadores de enfermagem durante o tempo de atuação no serviço de pronto atendimento de um hospital geral de Duque de Caxias. Agosto de 2009.

<b>Formas de violência sofrida pelos trabalhadores da equipe de enfermagem (n=23)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Agressão física</b>		
Sim	1	4,3
Não	22	95,7
<b>Agressão verbal</b>		
Sim	23	100,0
Não	0	0,0
<b>Assédio moral</b>		
Sim	7	30,4
Não	16	69,6
<b>Assédio sexual</b>		
Sim	1	4,3
Não	22	95,7
<b>Discriminação social</b>		
Sim	3	13,0
Não	20	87,0

Fonte: Vasconcellos<sup>(9)</sup>, 2009.

de 30 entrevistados) que relataram terem sido vítimas de violência durante o tempo de atuação no Serviço de Pronto Atendimento hospitalar, sendo que 4,3% foram vítimas de agressão física, 100,0% vítimas de agressão verbal, 30,4% de assédio moral, 4,3% de assédio sexual e 13,0% de discriminação social.

Dentre as fontes geradoras do ato de violência demonstradas na Tabela 3, 87,0% apontaram a família do paciente, 52,2% o próprio paciente, 34,8% colegas de trabalho de outra categoria profissional, 21,7% a chefia imediata e 17,4% um colega da mesma categoria profissional.

## DISCUSSÃO

Os resultados mostram que a maioria dos entrevistados do serviço de pronto atendimento é do sexo feminino, o que corrobora estudos que demonstram o predomínio de mulheres entre os profissionais de enfermagem em todo o país<sup>(8,11)</sup>. Esta característica tem sido presente desde os primórdios

da profissão e, associando-se a uma mentalidade patriarcal da sociedade, representa para a classe de trabalhadores da enfermagem uma desvalorização social que pode ter estreita relação com a violência ocupacional sofrida por tais profissionais<sup>(8)</sup>.

A equipe de enfermagem, na sua grande maioria, é composta por mulheres, e muitas vezes, pode sofrer violência com o autoritarismo e dominação por parte da equipe médica que, algumas vezes, está representada na figura masculina. Embora nossa sociedade tenha evoluído para a igualdade entre os gêneros, ainda há uma vulnerabilidade em ser mulher, assim, podendo ocorrer maior risco de sofrer violência no trabalho<sup>(6)</sup>. Além disso, a atividade do cuidar tem forte relação histórica com as atividades femininas e com isso torna-se desvalorizada<sup>(8)</sup>.

Neste sentido, sentimentos de impotência, limitação, desprestígio e culpa pelos insucessos podem surgir entre os profissionais de enfermagem. Corroborando os dados da presente pesquisa, um estudo italiano<sup>(12)</sup> encontrou frequência mais elevada de violência entre as trabalhadoras da enfermagem.

Entretanto, apesar da violência ocupacional representar uma temática preocupante, há autores que não associaram a exposição à violência com o sexo do trabalhador, conforme foi observado em uma investigação realizada em um hospital de Londrina, com várias categorias profissionais da saúde na emergência<sup>(10)</sup>.

Observou-se, também na população de estudo, maior frequência entre aqueles que possuíam mais de 5 anos de tempo de serviço na enfermagem e idade superior a 40 anos. Contudo a maioria da equipe de enfermagem possuía pouco tempo de trabalho no setor em questão (menos de 1 ano e 11 meses). Associou-se tal achado ao fato da principal forma atual de contratação de funcionários do hospital, local do estudo, ser por contrato temporário de no máximo dois anos. Dentre os trabalhadores da equipe de enfermagem 60% são contratados nesta modalidade. O período de realização das entrevistas foi justamente no momento de transição entre a saída e chegada de novos funcionários.

O contrato temporário com o hospital pode reduzir o envolvimento do trabalhador com o serviço, uma vez que quando o profissional contratado se torna integrado ao cotidiano do hospital e é capaz de reivindicar melhorias para seu trabalho expira o prazo contratual. Outro aspecto que sofre prejuízos com o término do contrato é a questão técnica, devido à substituição do profissional

**Tabela 3** – Fonte geradora do ato de violência ocupacional sofrida pelos trabalhadores de enfermagem, durante o tempo de atuação no Serviço de Pronto Atendimento de um hospital geral de Duque de Caxias. Agosto de 2009.

<b>Fonte geradora do ato de violência ocupacional sofrida pelo trabalhador da enfermagem do SPA (n=23)</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Familiar do paciente</b>		
Sim	20	87,0
Não	3	13,0
<b>Paciente</b>		
Sim	12	52,2
Não	11	47,8
<b>Colega de outra categoria profissional</b>		
Sim	8	34,8
Não	15	65,2
<b>Chefia imediata</b>		
Sim	5	21,7
Não	18	78,3
<b>Colega de trabalho da mesma categoria profissional</b>		
Sim	4	17,4
Não	19	82,6

Fonte: Vasconcellos<sup>(9)</sup>, 2009.

capacitado e adaptado ao serviço por outro muitas vezes inexperiente.

As mudanças nas formas de contratação dos empregados nas instituições públicas, principalmente do Estado do Rio de Janeiro, vêm se alterando nos últimos anos, reflexo das transformações ocorridas na organização do mundo do trabalho capitalista.

O mercado de trabalho prioriza acúmulo de bens e aumento da produção e para tanto os trabalhadores perdem direitos e tornam-se sobrecarregados com a alteração na forma de contrato e a terceirização. O reflexo disso é o crescimento do mercado informal, aumento do subemprego, baixos salários e a precarização do emprego<sup>(6)</sup>.

O vínculo empregatício na forma de contrato é estabelecido por uma lógica de “reestruturação produtiva” que busca maior produtividade e o trabalhador perde poder de reivindicação para melhorias das condições de trabalho, pois não possui os mesmos direitos que trabalhadores regularmente contratados com vínculo estatutário<sup>(8)</sup>.

Observou-se ainda que a maior parte da equipe de enfermagem é composta por trabalhadores que

exercem a função de auxiliares e técnicos de enfermagem. Contudo, a maior parte do grupo estudado possui nível de escolaridade superior completo, o que talvez seja reflexo da competitividade do mercado e a necessidade de qualificação<sup>(11)</sup>. Outro aspecto a ser considerado é que alguns trabalhadores por possuírem vínculo permanente (proporcionado pelo serviço público), continuam exercendo a função de nível médio para não perderem a estabilidade de emprego.

Os achados desta pesquisa mostraram também que a violência ocupacional é um problema representativo para este grupo, uma vez que a maioria (76,7%) dos trabalhadores de enfermagem foi vítima de violência, e põe em questionamento as condições de trabalho deste setor. Tal violência ocupacional vem sendo perpetuada, causando prejuízo à prestação de assistência ao cliente e ocasionando adoecimento pelo trabalho<sup>(10)</sup>.

De acordo com os dados da Tabela 2 a principal forma de violência sofrida foi a agressão verbal. Outros trabalhos realizados no Brasil<sup>(10,13)</sup> e em outros países<sup>(12,14,15)</sup> também evidenciaram a violência verbal como a mais frequente entre os trabalhadores

da enfermagem. Muitas vezes este tipo de violência não é valorizado pela equipe, uma vez que a maioria dos profissionais não registra o episódio<sup>(14)</sup>, só comunicando-o à chefia imediata. Ainda assim esse evento pode levar este trabalhador ao sofrimento e trazer várias problemas à sua saúde<sup>(10,8)</sup>. Situações menos visíveis que muitas vezes fazem parte do processo de trabalho podem trazer consequências graves para o trabalhador de enfermagem. Costa<sup>(8)</sup> comenta que a exposição a este tipo de violência no ambiente de trabalho pode causar acidentes, doenças, assédio moral, agressões físicas e verbais entre outros.

Para se proteger das situações de violência dentro do ambiente de trabalho os trabalhadores da saúde lançam mão de estratégias defensivas como hostilidade ou até mesmo agressão a outros colegas, negação e distanciamento afetivo dos colegas de trabalho e pacientes<sup>(8,7)</sup>.

Os dados da Tabela 3 mostram que os principais responsáveis pela violência ocupacional contra o trabalhador de enfermagem do serviço de pronto atendimento são os pacientes e seus familiares. Estudos realizados em Londrina<sup>(10)</sup> e Natal<sup>(13)</sup>, Itália<sup>(12)</sup> e Portugal<sup>(15)</sup> também encontraram dados semelhantes. Justifica-se tal achado principalmente pela precarização do serviço de saúde dos hospitais públicos, levando à insatisfação de sua clientela que vê no profissional de enfermagem, que atua na linha de frente<sup>(12,15)</sup>, uma válvula de escape para o problema ou como uma oportunidade de ser ouvido. Acabam por depositar nele toda a responsabilidade pela desqualificação da assistência prestada<sup>(7)</sup>. A peregrinação, a falta de escuta, frieza, rigidez e falta de atenção, negligência e discriminação são os principais efeitos da precarização dos serviços de saúde<sup>(6)</sup>.

O trabalhador de enfermagem é apenas mais uma vítima dentro do processo precário de atendimento nos hospitais públicos<sup>(10)</sup>. O confronto entre profissionais e clientes é uma das situações que pode causar tensão no trabalho dentro dos setores de emergência, fazendo com que esses profissionais se sintam desvalorizados e menos reconhecidos<sup>(7)</sup>.

Em relação à violência causada por outros profissionais do ambiente de trabalho, incluindo colegas e chefia imediata, as formas mais frequentes são a discriminação, o assédio moral e sexual<sup>(13)</sup>. Nesse caso a oportunidade do trabalhador relatar o problema e receber algum tipo de apoio está ligado às questões de poder e hierarquias existentes nesse

ambiente. O trabalhador pode se sentir impotente, angustiado e com medo de denunciar o agressor<sup>(6)</sup>. Consequências mais graves podem ocorrer quando o trabalhador se encontra insatisfeito e em sofrimento no trabalho, com diversas formas de descompensação e, por fim, até mesmo a morte<sup>(8)</sup>. Para que não ocorra adoecimento no trabalho os riscos existentes no ambiente devem ser reduzidos através da diminuição dos níveis de estresse, assim como os sentimentos de competitividade, a sobrecarga de trabalho e ausência de atitudes ofensivas<sup>(5)</sup> o que pode, provavelmente, ser alcançado com melhoria na organização e condições do trabalho.

O déficit de trabalhadores para exercer as atividades necessárias dentro do setor de saúde é uma das causas geradora de violência contra ele<sup>(8,7)</sup>. Causa sobrecarga de trabalho, estresse e diminuição na qualidade da assistência ao paciente, consequentemente gerando insatisfação por parte de familiares e pacientes. O trabalhador se sente desvalorizado, o que causa agonia e cansaço, além de levar ao surgimento de doenças somatizadas<sup>(5)</sup>. Um ambiente onde há recursos materiais e humanos adequados para o funcionamento e atendimento da demanda é essencial para reduzir o estresse no trabalho.

O estudo apresenta algumas limitações devido à existência de dados referentes apenas às formas de violência verbal, física, sexual, moral e discriminação. Os aspectos ligados à violência estrutural oriunda da instituição e organização do trabalho não foram contemplados pelo instrumento de coleta de dados.

## CONCLUSÕES

Ao final deste estudo é possível concluir que os trabalhadores de enfermagem, do serviço de pronto atendimento do hospital investigado estão expostos à violência ocupacional diariamente. A maior frequência do sexo feminino entre a população de estudo provavelmente contribuiu para a ocorrência da violência ocupacional.

Em se tratando de um setor onde há uma ebulição de situações críticas e, frequentemente, urgência na realização do cuidado de enfermagem, o contato frequente e muito próximo dos trabalhadores com essas situações críticas pode ser o principal facilitador da violência ocupacional neste ambiente de trabalho e esta situação pode ser agravada quando o serviço não possui número suficiente de profissio-

nais das diferentes especialidades para atender às demandas do serviço. O paciente e seus familiares insatisfeitos com o atendimento acabam por descontar sua insatisfação nos profissionais da enfermagem que estão na linha de frente do atendimento.

A predominância de trabalhadores contratados representada na amostra também pode ser um complicador para esses profissionais relatarem a ocorrência de violência contra eles, seja por pouca articulação entre a equipe ou por medo de alguma forma de represália, principalmente, quando o agressor for algum outro trabalhador do mesmo ambiente.

A agressão verbal sendo a mais frequente forma de violência. Embora não seja um evento impactante como a agressão física, pode a curto e longo prazo trazer sérias consequências ao trabalhador como: afetar a eficiência e qualidade dos cuidados de enfermagem prestados, causar distanciamento em relação ao paciente e aos colegas de trabalho, levar ao questionamento sobre o valor da sua profissão, à depressão, ao sofrimento e conseqüentemente ao adoecimento.

Estes profissionais possuem consciência de que o ambiente de trabalho em que estão inseridos não é seguro em muitas ocasiões. Embora a violência ocupacional seja bastante comum neste local, não há uma formalidade no registro do evento quando ele ocorre, contribuindo assim com a falta ou subnotificação destes.

## REFERÊNCIAS

- Adorno S. Crime e violência na sociedade brasileira contemporânea. *J Psicol* [Internet]. 2002 [citado 2009 abr 02]; 132:7-8. Disponível em: [http://www.crsp.org.br/portal/comunicacao/jornal\\_crp/132/frames/fr\\_opinio.aspx](http://www.crsp.org.br/portal/comunicacao/jornal_crp/132/frames/fr_opinio.aspx)
- Organización Internacional del Trabajo. Informe para discusión en 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.
- Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeiras, Organización Mundial de la Salud, Internacional de Servicios Públicos. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: OIT/CIE/OMS/ISP; 2002.
- Pai DD, Lautert LO. Trabalho em urgência e emergência e a relação com a saúde das profissionais de enfermagem. *Rev Latino-Am Enferm* [Internet]. 2008 [citado 2009 jun 10]; 16(3):439-44. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692008000300017&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692008000300017&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Costenaro RGS, Lacerda MR, Ferreira, CLL. Maus tratos institucionais no ambiente de trabalho em saúde: propostas que podem modificar esta realidade [Internet]. *Rev Gaucha Enferm*. 2008 [citado 2009 dez 12]; 29(3):481-5. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/6778/4081>
- Moura FJM. A Violência e sua origem nas interfaces com o mundo do trabalho da enfermeira de saúde pública [tese]. Rio de Janeiro: Escola de enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2005.
- Deslandes SF. Violência no Cotidiano dos Serviços de Emergência Hospitalar: Representações, práticas, interações e desafios [tese]. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz; 2000.
- Costa ALRC. As múltiplas formas de violência no trabalho de enfermagem: o cotidiano do trabalho no setor de emergência e urgência clínica em um hospital público [tese]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo [Internet]. 2005. [citado 2008 nov 15]. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses>.
- Vasconcellos IRR. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais da enfermagem do Serviço de Pronto Atendimento (SPA) de um hospital geral em Duque de Caxias [monografia]. Rio de Janeiro: Escola de Enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2009
- Cezar ES. Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da Cidade de Londrina, Paraná [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, 2005. [citado 2009 set 30]. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses>
- Ministério da Saúde (BR), Organização Pan-Americana da Saúde, Universidade Estadual do Rio de Janeiro. Empregabilidade e trabalho dos enfermeiros no Brasil, Relatório Final. Rio de Janeiro: MS; 2006.

- 12 Zampieron A, Galeazzo M, Turra S, Buja A. Perceived aggression towards nurses: study in two Italian health institutions. *J Clin Nurs*. 2010;19(15-16):2329-41.
- 13 Morais Filho LA. Violência ocupacional contra profissionais de saúde em um hospital de urgência, Natal-RN [dissertação]. Rio Grande do Norte: Universidade Federal do Rio Grande do Norte; 2009.
- 14 Pawlin S. Reporting violence. *Emerg Nurse*. 2008;16(4):16-21.
- 15 Associação para o Desenvolvimento e Cooperação Garcia D'Orta. Violência no local de trabalho no sector da saúde – estudos de caso portugueses [Internet]. 2002 Jul [citado 2011 abr 05]. Disponível em: [http://www.ago.pt/attachments/060\\_vt\\_relatorio.pdf](http://www.ago.pt/attachments/060_vt_relatorio.pdf).

---

**Endereço do autor / Dirección del autor / Author's address:**

Ilmeire Ramos Rosembach de Vasconcellos  
Rua Santa Clara, 365, ap. 604, Copacabana  
22041-011, Rio de Janeiro, RJ  
Email: [ilmeiredevasconcellos@gmail.com](mailto:ilmeiredevasconcellos@gmail.com)

---