



**FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES
CURSO DE ENFERMAGEM**

**A VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: A PERSPECTIVA DA
EQUIPE DE ENFERMAGEM FRENTE ÀS SITUAÇÕES DE AGRESSÕES**

ALYSSON HENRIQUE PEREIRA JACINTO

MICHELLE RODRIGUES OLIVEIRA

Trindade – GO

2020

FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES
CURSO DE ENFERMAGEM

**A VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: A PERSPECTIVA DA
EQUIPE DE ENFERMAGEM FRENTE ÀS SITUAÇÕES DE AGRESSÕES**

Trabalho realizado para Conclusão do curso
de Enfermagem pela Faculdade União de
Goyazes, como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Professor Me Osmar Pereira dos Santos

Trindade – GO
2020

Alysson Henrique Pereira Jacinto

Michelle Rodrigues Oliveira

**A VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO:
A PERSPECTIVA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM FRENTE ÀS SITUAÇÕES
DE AGRESSÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade União de
Goyazes como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Enfermagem, aprovada pela
seguinte banca examinadora:

Prof. Me. Osmar Pereira dos Santos (Orientador)
Faculdade União de Goyazes

Prof.^a Ma. Sandra Rosa de Souza (Membro Interno)
Faculdade União de Goyazes

Prof.^a Ma. Marina Elias Rocha (Membro Externo)
Universidade Federal de Goiás

Prof.^a Ma. Taiana Dias de Matos Ribeiro (Membro Suplente)
Faculdade União de Goyazes

Trindade - GO

14/12/2020

AGRADECIMENTOS

Como toda atividade humana se dá no coletivo faz-se necessário demonstrar gratidão a todos que direta e indiretamente participaram e contribuíram com este momento, o apoio e o carinho de cada um foi essencialmente importante. Com isso agradeço imensamente:

A Deus e aos meus mentores em primeiro lugar por sempre me dar forças e esperanças para continuar, mesmo entre meio a tantos obstáculos. Em segundo a minha família que foi e é um suporte inestimável em minha trajetória de vida, agradeço também ao meu querido Gabriel Cordeiro que não mediu esforços para me ajudar sempre que precisei, e que tem demonstrado um carinho enorme por mim. Agradeço também ao meu professor Mestre Osmar Santos que foi peça fundamental nessa construção de vida que é ser enfermeiro e que tanto me inspira. E por último a todos que de alguma forma me auxiliou, tanto com palavras, gestos, atitudes e que somaram na construção dessa obra.

Alysson Henrique Pereira Jacinto.

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, pois sem ele nada seria possível, a minha família e em especial meus pais Carlos Geraldo de Oliveira e Ivone Rodrigues da Cruz Oliveira, ao meu noivo Ailton Guilherme Rosa, a minha amiga Laiany Miranda Rodrigues que sempre nos auxiliou e ao meu orientador Mestre Osmar Pereira dos Santos por nos auxiliar da melhor forma possível para que este trabalho fosse executado da melhor maneira.

Michelle Rodrigues Oliveira.

“Educação não transforma o mundo

Educação **muda** pessoas

Pessoas **transformam** o mundo.”

Paulo Freire

A VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: A PERSPECTIVA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM FRENTE ÀS SITUAÇÕES DE AGRESSÕES

Alysson Henrique Pereira Jacinto¹

Michelle Rodrigues Oliveira¹

Osmar Pereira dos Santos²

Resumo

Introdução: A violência no ambiente de trabalho tem se constituído um grave problema para a saúde ocupacional do trabalhador, uma vez que esta se trata de um fenômeno social e histórico. **Objetivo:** Investigar e destacar as violências sofridas pelo profissional enfermeiro em seu ambiente de trabalho, bem com identificar os problemas ocorrentes em suas rotinas de trabalho. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa qualitativa, com abordagem descritiva. **Resultados:** Dos 26 entrevistados, 38,5% dos participantes se sentem, ou já se sentiram ameaçados dentro de seus ambientes de trabalho, 57,7% disseram estar seguros e não se sentem ameaçados e 3,9% dos participantes indicam incerteza quanto a estar ou não seguro. O tipo de agressão mais destacado pelos entrevistados é a agressão verbal, no qual 84,6% dos participantes já sofreram seguidos de pressão ou agressão psicológica que atingiu 34,6% já 23,1% destacam agressão física e 3,8% relata outros tipos de agressão. **Conclusão:** As situações de violência ocorrentes na área da saúde apresentam grande número, dentre os registros de violência no ambiente de trabalho como um todo. Sendo preciso, aproximadamente um quarto do total de acontecimentos violentos no trabalho. Dado que se torna preocupante e fruto de discussões, pois a estabilidade do profissional da enfermagem está diretamente ligada ao resultado de seu trabalho, sendo uma grande preocupação, pois a profissão lida diariamente como estresse físico e psicológico de sua clientela, que somados podem dificultar e muito o processo do atendimento da equipe e o resultado para os pacientes.

Palavras-chave: Violência; Trabalho; Equipe e Enfermagem.

¹Acadêmico do curso de enfermagem – Faculdade União de Goyazes, Trindade – Goiás.

²Orientador, professor Mestre da Faculdade União de Goyazes, Trindade – Goiás.

VIOLENCE IN THE WORKPLACE: THE NURSING TEAM'S PERSPECTIVE IN FRONT OF AGGRESSION SITUATIONS

ABSTRAT

Introduction: Violence in the workplace has been a serious problem for the occupational health of workers, since it is a social and historical phenomenon. **Objective:** To investigate and highlight violence suffered by professional nurses in their work environment, as well as to identify the problems that occur in their work routines. **Methodology:** This is a qualitative research, with a descriptive approach. **Results:** Of the 26 interviewees, 38.5% of the participants feel, or have already felt threatened within their work environments, 57.7% said they are safe and do not feel threatened and 3.9% of the participants indicate uncertainty about be safe or not. The most prominent type of aggression interviewed by the participants is verbal aggression, in which 84.6% of the participants have already suffered pressure or psychological aggression that reached 34.6%, 23.1% highlight physical aggression, 3.8% report other types of aggression. **Conclusion:** The hypotheses of violence occurring in the health area have a large number, among the records of violence in the workplace as a whole. If necessary, approximately a quarter of the total violent events at work. Given that it becomes worrying and the result of exercise, as the stability of the nursing professional is directly linked to the result of their work, being a great concern, since the profession deals daily with the physical and psychological stress of its clients, which together can make the team service process and the result for patients a lot.

Keywords: Violence; Job; Staff and nursing.

INTRODUÇÃO

O bom relacionamento com o meio em que se desenvolvem suas funções juntamente com as relações interpessoais é um importante aliado no bom rendimento profissional, ou seja, um bom ambiente de trabalho ligado a boas relações de convívio resultará num bom rendimento profissional. Em se tratando da equipe de enfermagem, que é o objeto escolhido para estudo, a relação entre os membros da equipe com os pacientes é campo de múltiplas possibilidades de execução de suas tarefas e possui inúmeros ruídos¹. Dentre os vários ruídos possíveis podemos destacar a violência dentro desse ambiente.

Tendo a violência como um ruído a ser discutido e por se tratar de um fenômeno social e também histórico, a violência no ambiente de trabalho não se trata de um problema de saúde pública ou problema clínico, onde a mesma não é caracteriza-se por possuir apenas uma forma em si, porém, possui múltiplas formas. A palavra violência tem origem latina, a partícula *vis*, significa força, e pode ser afirmada no ato de constranger, no uso da superioridade física, da força sobre outro indivíduo.

Ainda se tratando do conceito de violência, no lado material esse termo é considerado neutro, porém quem analisa os atos em que se utiliza a força e a superioridade tem uma visão diferente, pois é evidente os conflitos de autoridade, para demonstração das relações de poder, soberania, domínio e posse. Essas atitudes são aprovadas ou desaprovadas, consideradas lícita ou ilícita de acordo com as normas morais, aparatos legais e costumes mantidos por determinada sociedade (MINAYO, 2006). No âmbito do trabalho, a violência pode ser conceituada de diversas maneiras, ou seja, várias situações onde o trabalhador é agredido podendo sofrer transtornos físicos, morais, psicológicos, institucionais ou sexuais, trazendo riscos eminentes para a vida, segurança e o bem-estar do indivíduo. E este processo vem crescendo gradativamente no meio social, ocorrendo nos diversos públicos, tanto no feminino como no masculino (ILO, 2002). Esse crescimento tende a torna-se comum para profissionais de

¹ Ruído é um termo também aplicado a discussões sobre processos da comunicação sendo ele a definição de falha ou problema, inferindo o mesmo no contexto do trabalho ele define problemas na relação do profissional com o trabalho e o com a sua clientela.

diversas áreas, e essa perspectiva tem aumentado não só no Brasil como também no cenário mundial. Como nem toda agressão é física ou direta, grande parte dessas agressões passam despercebidas diante da percepção, tanto da vítima como do ofensor (BAPTISTA 2017).

Ainda conceituando as nuances acerca da violência no ambiente de trabalho Oliveira (2008) caracteriza a violência como qualquer tipo de infração relacionada aos conceitos básicos e fundamentais do trabalhador bem como a privação dos direitos trabalhistas e previdenciários, omissão de socorro de cuidados oportunos solidariedade diante de algum momento difícil caracterizada como naturalização da morte, de doenças e negligência relacionada aos cuidados necessários nas jornadas de trabalho.

Dentro dessa lógica, existem três maneiras de caracterizar os tipos de violência enfrentados pelos trabalhadores, entre elas: A violência externa causada pela localização geográfica da empresa, onde demanda o tipo de população que se habita como usuários de drogas, bandidos. Violência por parte do usuário, aquele que busca algum atendimento. E a interna por parte da própria equipe de trabalho ou até mesmo chefia. (OSHA, 2016).

Em se tratando especificamente do profissional de enfermagem, e corroborando com o exposto no *National Institute for Occupational Safety and Health* – NIOSH os profissionais da enfermagem não possuem um risco considerável de serem agredidos fisicamente resultando em dano fatal, no entanto, o risco de sofrer agressões não letais é consideravelmente alto (Moreno e Moreno 2004).

Segundo a autora (2004, p.746) mesmo não sofrendo agressões físicas de cunho fatal, há agressões físicas e em maioria e que mais se destacam são: “Arranhar, beliscar, dar pontapés, esmurrar, dar tapas, empurrar, apertar contra a parede, morder, agredir com o uso de objetos ou arma”.

Já se tratando das agressões verbais, aquelas que em suma resultam em humilhações, são bastante comuns assim como ameaças, assédio profissional, sexual e psicológico.

O bullying, também é um enfrentamento para o profissional da saúde e é caracterizado como um tipo de assédio moral que é visualizado como:

[...] qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atende por sua repetição ou sistematização contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho. (NEVES, 2009, p.43).

Contudo a violência que ocorre na área da saúde representa aproximadamente um quarto do total de acontecimentos violentos no trabalho. (DI MARTINO, 2003). E isso é uma grande preocupação, pois a profissão lida diariamente como estresse físico e psicológico de sua clientela havendo, com isso, a necessidade de um olhar especial não só para a clientela quanto também para os problemas enfrentados pelo enfermeiro, sobretudo acerca da violência profissional vivida em seu cotidiano de trabalho.

Quais são as situações de violência sofridas pelo mesmo? E, Quais são as influências desse processo no desenvolvimento de suas tarefas tendo em vista a qualidade do serviço prestado?

Este trabalho tem como objetivo investigar e destacar as violências sofridas pelo profissional enfermeiro em seu ambiente de trabalho, bem com identificar os problemas ocorrentes em suas rotinas de trabalho. Elucidar quais os tipos de violência, colher informações das vivências dos enfermeiros e técnicos de enfermagem em suas atuações e de seus ambientes de trabalho, mapear a área hospitalar mais vulnerável ao risco da equipe de enfermagem sofrer violência.

1. MATERIAIS E MÉTODOS

1.1 Tipo de estudo e local de estudo

A fim de atingir os objetivos, a pesquisa foi qualitativa, com abordagem descritiva, realizada por meio de questionário com perguntas fechadas e abertas, cujos dados foram tratados de forma qualitativa, levando em consideração as percepções, sentimentos e experiências vividas da equipe de enfermagem que foi alvo do estudo. Após o levantamento dos dados os mesmos foram analisados e comparados com os dados atuais de pesquisas da área. Foram usados os seguintes descritores: Violência; Agressões; Equipe de Enfermagem.

Para a compreensão da temática desta pesquisa, realizaram-se análises bibliográficas de artigos, livros e revistas científicas, promovendo um melhor entendimento acerca do assunto, para fins sustentação do presente estudo. A pesquisa pretende-se abranger áreas de grande importância na atuação da enfermagem como; triagem, sala de procedimentos de urgência e emergência, curativos e medicação, buscando conhecer a rotina e a vivência de cada profissional em sua atuação.

A pesquisa foi realizada no Hospital Municipal de Anicuns, localizado no centro oeste goiano a 80km da capital de goiás e Hospital Municipal de Santa Bárbara de Goiás cidade também localizada no centro oeste goiano localizada a 42km da capital de goiás com uma população de aproximadamente 6000 habitantes.

1.2 População e Amostra

1.2.1 População

O público alvo da pesquisa foram profissionais de Enfermagem (Enfermeiros e Técnicos de enfermagem) que atuam na prestação de serviços de enfermagem em ambos os hospitais.

1.2.2 Amostra

A amostra foi de 26 profissionais de enfermagem, sendo 08 enfermeiros e 18 técnicos de enfermagem, 4 enfermeiros e 8 técnicos no hospital de Santa Bárbara e 4 enfermeiros e 10 técnicos de enfermagem no Hospital de Anicuns.

1.3 Critérios de Inclusão

Os profissionais de enfermagem atuantes no Hospital Municipal de Santa Bárbara e do Hospital Municipal Anicuns. Os mesmos aceitaram participar da pesquisa voluntariamente, tendo assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

1.4 Critérios de Exclusão

Profissionais que não seja da área da enfermagem, ou que se recusaram assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Além dos profissionais em licença médica.

1.5 Coletas de Dados

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário, o mesmo foi aplicado *in loco* (*Hospital Municipal de Santa Bárbara de Goiás e Hospital Municipal de Anicuns*). A aplicação foi agendada com antecedência, cada profissional teve seu tempo estabelecido por momentos de flexibilização no atendimento e na rotina da unidade, o tempo de responder as perguntas foi de aproximadamente 10 minutos, podendo o mesmo gastar mais ou menos do tempo previsto, sendo assegurado ao mesmo o tempo necessário que lhe convier com seu trabalho.

1.6 Instrumentos e procedimentos

O instrumento foi um questionário com perguntas objetivas, após o esclarecimento e assinatura do TCLE. A aplicação foi realizada com segurança devido à pandemia do COVID19. Para isso os pesquisadores e os participantes estavam utilizando EPI's recomendados pelo Ministério da Saúde, e tiveram o auxílio das Gerências de Enfermagem para que os questionários fossem aplicados em local seguro sem aglomeração, foi garantido o distanciamento social. Garantindo, ainda, o uso de álcool 70% para higienização das canetas, das mãos, da mesa e cadeira, bem como a disponibilização de luvas de procedimentos.

1.7 Análises de Dados

Os dados foram tabulados em planilhas do *Excel* de acordo com as perguntas do questionário, onde as mesmas foram categorizadas para fins

analíticos e estatísticos no programa *Microsoft Excel 2010*, visando à elaboração de gráficos e planilhas para o perfeito entendimento de suas variáveis.

1.8 Aspectos Éticos

O projeto de pesquisa foi guiado através das normas contidas nas resoluções 466/12 e 510/16. A entrevista ocorreu após aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa – CEP. No momento da aplicação do questionário cada participante foi esclarecido sobre os objetivos, finalidades, riscos, sigilo e normas do estudo, se assim concordaram em participar voluntariamente, os mesmo assinarão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, em duas vias, sendo a primeira de guarda e segurança da equipe de pesquisa, e a segunda via de responsabilidade do docente. Foi garantido ao participante total sigilo e anonimato, quanto à garantia de em qualquer momento retirar o termo de consentimento em qualquer etapa da pesquisa, e aval caso não queira mais participar do mesmo. Após a defesa ser concluída, um artigo será gerado e arquivado na biblioteca da Faculdade União de Goyazes, e poderá ser publicado em outros eventos curriculares.

1.9 RISCOS, PREJUÍZOS E BENEFÍCIOS.

Toda pesquisa ou projeto tem seus riscos e benefícios, os riscos no presente estudo envolvem constrangimentos ou euforia, por se tratar de um tema que mexe com o lado pessoal, sentimental, e de terceiros como colegas de trabalho, é um assunto que gera grande desconforto e estresse por se tratar de vivências que muita das vezes é motivo de vergonha ou até mesmo depressão. Os pesquisadores se responsabilizam por quaisquer prejuízos acarretados pelo presente estudo a vida do participante, deixando a critério do mesmo o direito de escolha sobre o local de tratamento de um eventual problema ou transtorno.

Esperou-se da pesquisa benefícios que venha a melhorar o quadro de cada ambiente de trabalho, proporcionando uma melhor relação entre ambas às pessoas do convívio, gerando uma melhor eficiência nos serviços prestados sem grandes prejuízos futuros a cada profissional que se depara todos os dias com diversas situações.

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A grande área da enfermagem se desmembra em três possibilidades de carreira sendo elas, Auxiliar de enfermagem, Técnico de Enfermagem e Enfermeiro. Onde a pesquisa contou, em sua maioria, com técnicos de enfermagem sendo eles 69,2% dos entrevistados, contando com 30,8% enfermeiros e nenhum auxiliar de enfermagem.

Foram entrevistados 26 profissionais de enfermagem, dentre eles 84,6% (22) são mulheres e apenas 15,4% (4) são homens (Figura 1). O que evidencia certa tendência a possuir mais mulheres na profissão, tal aspecto pode ser explicado que profissões de cuidados são direcionadas ao público feminino pela questão da maternidade, onde o matriarcado define que o cuidado advém da mulher, tais aspectos tidos como qualidades naturais ou natas do sexo feminino. Assim destaca às autoras Lopes e Leal (2005 p. 114) “Os valores simbólicos e vocacionais são um exemplo de concepção de trabalho feminino baseada em um sistema de qualidades, ditas naturais, que persistem a influenciar o recrutamento majoritariamente feminino da área”.

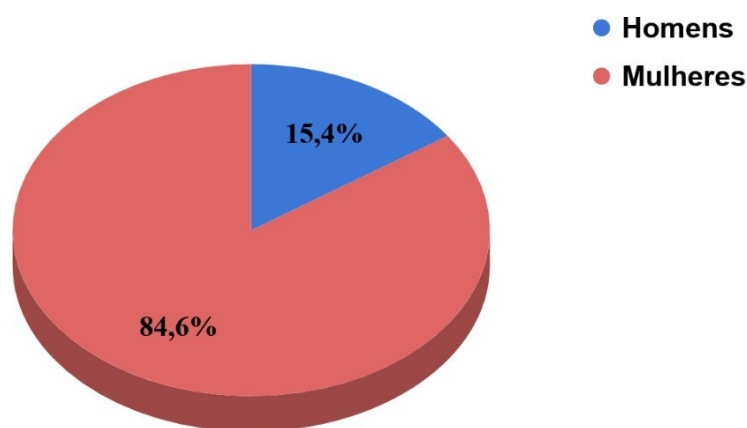


Figura 1: Quantitativo dos profissionais segundo sexo, Trindade-GO, Brasil. 2020.

Fonte: Criado pelos autores, 2020

A faixa etária das idades dos entrevistados foi sistematizada em três grupos sendo eles: Entre 18 a 24 anos, 25 a 40 anos e 41 ou mais anos de idade, o gráfico abaixo desenha esse resultado.

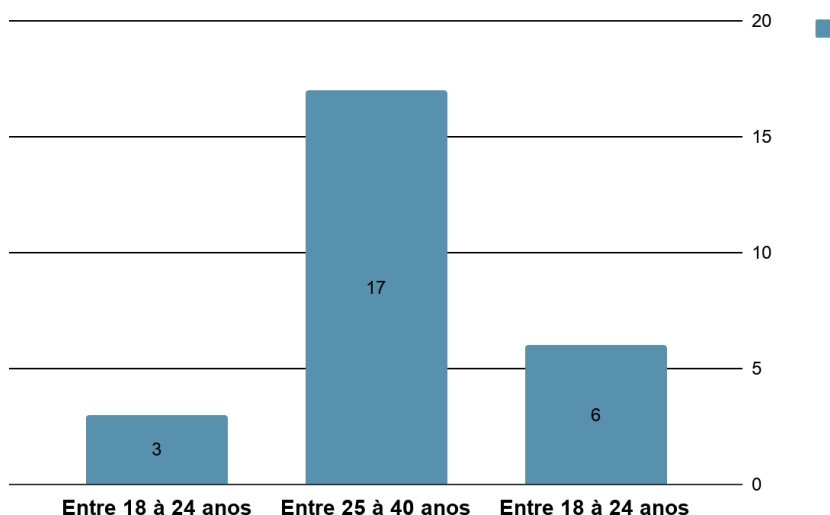


Figura 2: Faixa etária de idade referida pelos profissionais entrevistados, Trindade-GO, Brasil. 2020.

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Nota-se que, a maioria (65,4%) dos entrevistados estão dentro da faixa de idade entre 25 a 40 anos, onde apenas três (11,5%) entrevistados estão entre 18 e 24 anos.

Em relação ao tempo de profissão, para uma melhor dinâmica de entendimento, os mesmos foram classificados em: até de um a 11 meses; e entre 1 ano e 5 anos; e acima de seis anos, com isso podemos perceber, na tabela abaixo, a quanto tempo os entrevistados atuam nesta profissão. Observa-se que a grande maioria, ou seja, 42,3% dos entrevistados possuem acima de 5 anos de profissão (Quadro 1).

Quadro 1: Tempo de atuação dos profissionais entrevistados, Trindade-GO, Brasil. 2020

Tempo de profissão	
Até 1 ano	23,1% (6) entrevistados
Entre 1 e 5 anos	34,6% (9) entrevistados

Acima de 5 anos	42,3% (11) entrevistados
------------------------	--------------------------

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Dentro da carreira estudada pode-se evidenciar várias áreas de atuação dentro das unidades de saúde, destacando assim as várias funções e especialidade em enfermagem. Sendo assim, os entrevistados, dentro de suas unidades de trabalho, em suma, atuam na urgência e emergência, em clínicas médicas ou cirúrgicas e também em classificações de risco, de acordo com a necessidade do hospital.

É importante que os profissionais se sintam seguros dentro do espaço laboral, para que melhor possam desempenhar suas funções. Pensando nisso os participantes foram indagados sobre as suas sensações de segurança, para que possamos destacar se os mesmos se sentem seguros no dia-a-dia em seus trabalhos. Sendo assim, os entrevistados destacaram que se sentem seguros sendo estes 53,8% dos entrevistados e, nesta mesma perspectiva 34,6% dos entrevistados afirmaram não estarem seguros e 11,5% preferiram não responder.

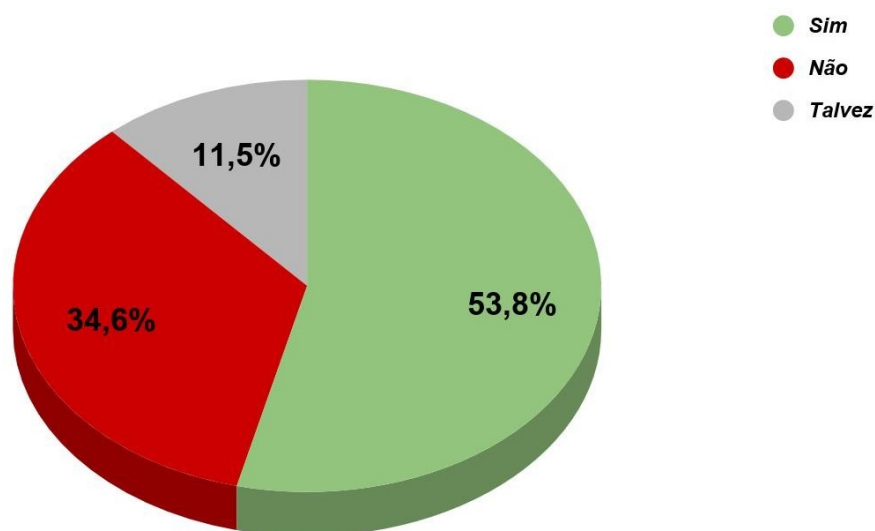


Figura 3: Sensação de Segurança relatado pelos profissionais em estudo, Trindade-GO, Brasil. 2020.

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Ao serem indagados sobre a vulnerabilidade e o quanto estão expostos ao risco de sofrerem violência no ambiente de trabalho, os participantes indicaram que estão passíveis de sofrer violências, ou seja, vulneráveis em suas rotinas de trabalho sendo que 88,5% se sentem expostos à violência enquanto apenas 3,8% sentem se seguros e não expostos e, ainda, 7,7% dos enfermeiros demonstraram insegurança ao responder e preferiram não opinar.

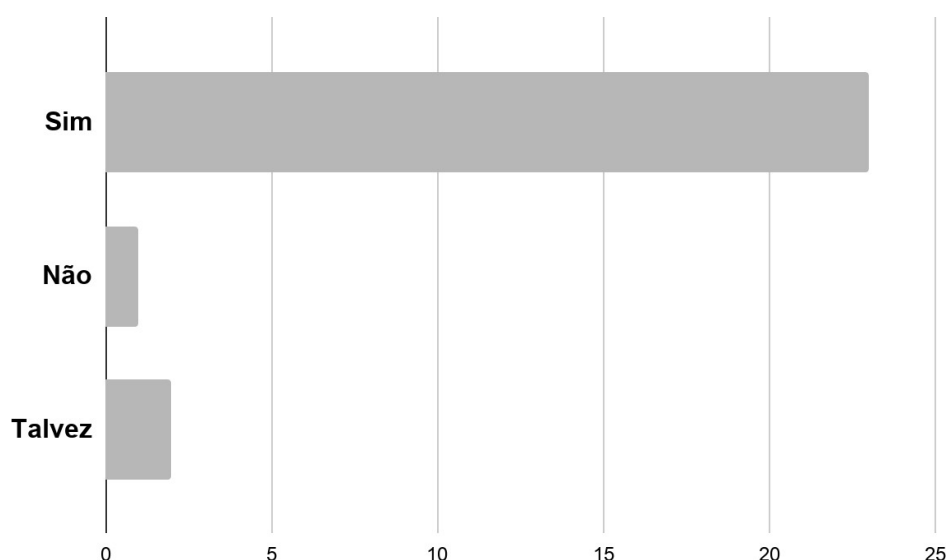


Figura 4: Vulnerabilidade à Violência segundo os participantes da pesquisa, Trindade-GO, Brasil. 2020.

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Com isso percebemos que, a maioria dos profissionais declarou que estão passíveis ou vulneráveis à violência sendo que apenas um dos entrevistados afirmou não estar condicionado a agressões.

Partindo disso, é importante explicar qual é a origem da violência identificando se os profissionais se sentem apenas ameaçados ou mesmo se são violentados de fato, outro detalhe importante é de quem parte esse ato.

Apesar de grande parte dos entrevistados (53,8%) dos participantes se sentirem seguros em seus locais de trabalho, ao serem postos frente a suscetibilidade de sofrerem violência 88,5% dos participantes responderam que estão expostos às agressões.

Do total de entrevistados, 38,5% dos participantes se sentem, ou já se sentiram ameaçados dentro de seus ambientes de trabalho, 57,7% dizem estar seguros e não se sentem ameaçados e 3,9% dos participantes indicou incerteza quanto a estar ou não seguro.

O quadro 2, referente às questões 9 a 14, mostra a sensação de ameaças ou agressão na relação com o agressor. Dentro dessas questões os

participantes foram indagados sobre serem ameaçados ou agredidos pelos colegas de trabalho, pelos acompanhantes dos pacientes ou pelos próprios pacientes.

Quadro 2: Identificação da origem da violência e do agressor, segundo os participantes, Trindade-GO, Brasil. 2020.

	Ameaças			Agressão		
	Sim	Não	Talvez	Sim	Não	Talvez
Colegas de trabalho	46,2%	53,8%	0	19,2%	73,1%	7,7%
Acompanhante	76,9%	23,1%	0	46,1%	46,1%	7,7%
Próprio paciente	69,2%	30,8%	0	53,8%	42,3%	3,8%

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

O quadro acima mostra se a agressão parte dos colegas de trabalho, dos acompanhantes pacientes ou dos próprios pacientes. E também destaca se tal agressão e sob forma de ameaça ou se de fato há a agressão, seja ela verbal, física, psicológica entre outras.

Em relação ao principal agressor corroborando com a ideia citada no (Quadro 2) há um destaque para os acompanhantes pois como também destaca VASCONCELLOS

acompanhantes de pacientes assistidos foram apontados como principais responsáveis, e que a totalidade das ações violentas se deu na forma de agressão verbal. Este último dado corrobora outros estudos ao mencionarem uma alta incidência de ataques verbais, como condutas de assédio moral, considerado ato violento (VASCONCELLOS *et al.*, 2012; FONTES; CARVALHO, 2012).

Uma possível explicação para a causa desse problema é a comunicação que é utilizada antes do atendimento, ou seja, a forma de abordagem do profissional da enfermagem tem forte ligação na resultante da agressão, com isso a forma de lidar com o paciente pode ser desencadeadora da violência (SCARAMAL, *et al.* 2017).

O tipo de agressão mais destacado pelos entrevistados é a agressão verbal, no qual 84,6% dos participantes já sofreram, seguidos de pressão ou agressão psicológica que atingiu 34,6%, 23,1% destaca agressão física, 3,8% relata outros tipos de agressão. Corroborando com o exposto, a pesquisa de cunho bibliográfico evidenciou que “a violência verbal e física frequentes no trabalho da enfermagem, sendo a primeira mais comum, e a segunda em

menor frequência'' (PEDRO, *et al.*, 2017 p. 623)

E ainda pode se destacar que:

o enfermeiro é o trabalhador que mais sofre agressões verbais, tais como: ser tratado com desprezo, ignorado, desdém, tratamentos inapropriados, olhares hostis, insultos, observações desrespeitosas, chamado de incompetente ou estúpido (VASCONCELLOS *et al.*, 2012).

Além disso, outros 7,7% dos participantes não responderam ao serem questionados. Apesar do grande incidente de agressões, poucas foram as providências tomadas. Apenas 15,4% tomaram alguma atitude, sendo que três participantes relataram terem aberto ocorrência policial e um participante levou o caso ou seu superior. Nesta mesma lógica, 19,2% dos participantes relatam ter possíveis danos psicológicos advindos de agressões, todavia nenhum deles buscou auxílio ou ajuda médica.

As causas, prováveis, para os casos de agressões foram buscados pelos pesquisadores, a fim de entender as raízes do problema e fornecer possíveis soluções. Podemos destacar assim, três problemáticas que contribuem para o estresse dos funcionários, acompanhantes e pacientes.

Ao serem indagados sobre a relação entre superlotação e agressões os participantes destacaram:

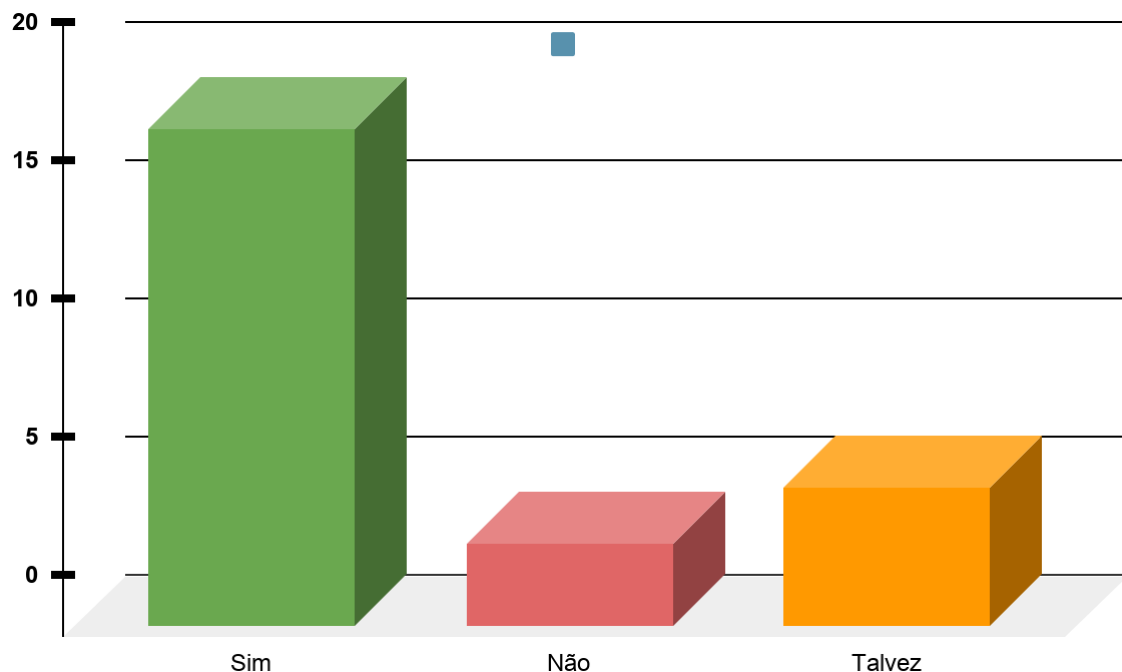


Figura 5: influência da superlotação nas agressões sofridas pelos participantes, Trindade-GO, Brasil. 2020.

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Podemos notar que, 69,2% dos participantes afirmaram que a superlotação é um dos problemas enfrentados pelas unidades que potencializam a possibilidade de haver situações de agressão, enquanto 11,5% dos participantes afirmaram não ter relações diretas entre os dois problemas. 19,2% dos Participantes não responderam ou ficaram em dúvida quanto à indagação. Corroborando com a ideia acima as autoras, em sua pesquisa também destacaram o fator superlotação como um agravante do problema quando afirmam que:

o conflito entre trabalhadores e usuários é uma das numerosas situações que podem contribuir para gerar hostilidade no trabalho nesse setor, influenciado pela sobrecarga de atividades e **superlotação** das unidades (SCARAMAL, *et al.* 2017, p.3).

Partindo disso, os participantes foram questionados sobre a demora no atendimento e na realização de procedimentos dentro das unidades e obtivemos como resposta que:

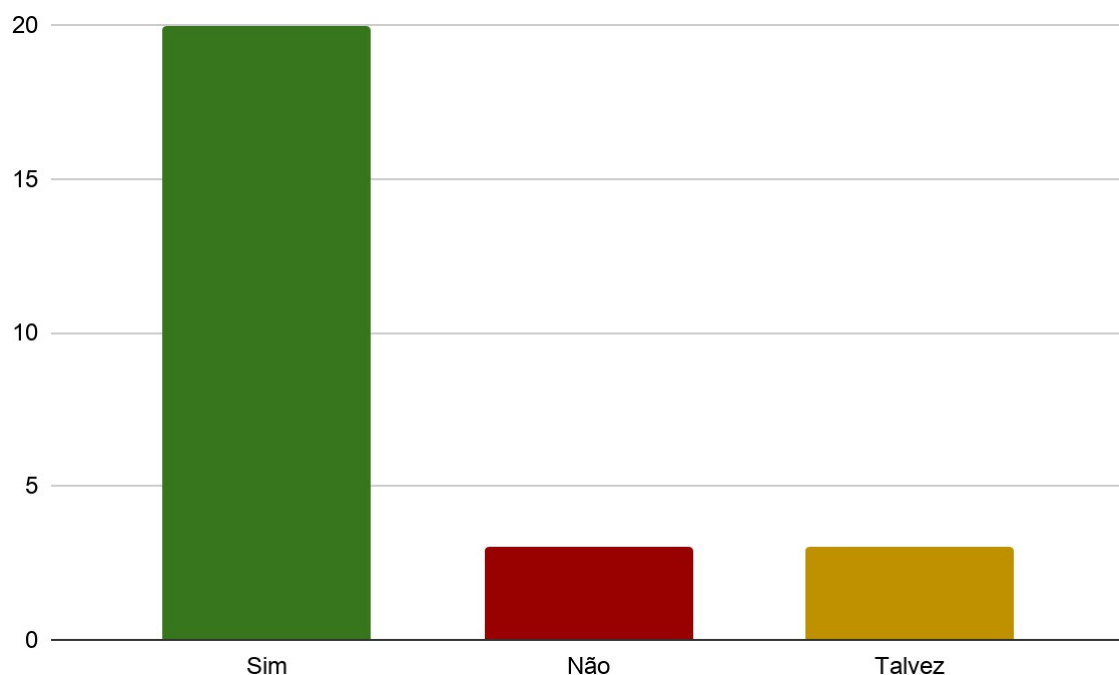


Figura 6: Influência do tempo de espera em casos de agressões.

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Observa-se que a grande maioria, ou seja, 76,9% dos participantes destacaram a demora no atendimento como motivação para casos agressivos e 11,5% dos participantes destaca que não ou ainda ficaram em dúvida de sua resposta.

Outro destaque como influência nessa problemática é a falta de informação sobre atendimento, tempo de espera e entre outros. A resposta sobre essa questão está desenhada na figura abaixo:

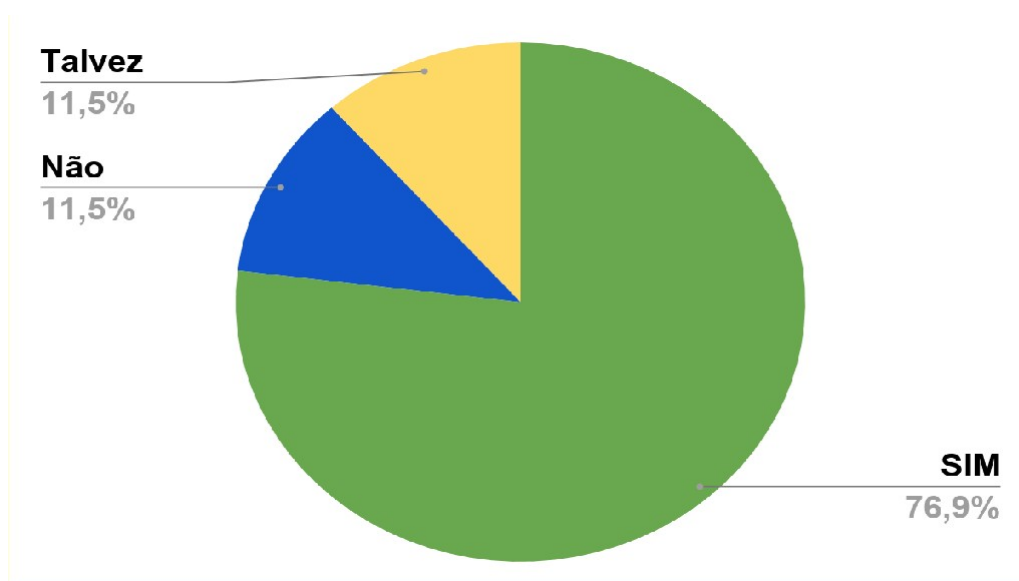


Figura 7: influência da falta de informação nas agressões sofridas pelos participantes, Trindade-GO, Brasil. 2020.

Fonte: Criado pelos autores, 2020.

Neste aspecto também há afirmação positiva na relação entre a falta de informação e a ocorrência de casos de agressões, pois 76,9% dos participantes acreditam que tal aspecto é uma das causas do problema. 11,5% dos participantes afirmaram que não é o mesmo número indicou dúvida.

Por fim, para verificar a satisfação dos profissionais da enfermagem em relação a suas rotinas e funções os participantes da pesquisa foram perguntados se estes se arrependem de ter escolhido essa profissão e apenas 7,7% dos participantes destacaram que se arrepende, enquanto 92,3% estão contentes. Dentro desta mesma vertente ao serem questionados sobre a possibilidade de indicação da profissão para outras pessoas 3,8% dos participantes ficaram na dúvida, 11% não indicariam e 84,6% dos participantes fariam a indicação.

3. CONCLUSÃO

Esperou-se que o resultado desta pesquisa apontasse os graus de vulnerabilidade e intercorrências vividas pela equipe de enfermagem, revelando a real situação vivenciada diariamente por cada profissional, e que protagonize medidas e criações de políticas públicas que erradique qualquer tipo de agressão em seus vários níveis, elaborando soluções que visem a qualidade das relações interpessoais e trabalhistas. E que sirva como fonte de conhecimento e inspiração para profissionais não somente de enfermagem, mas de qualquer área de trabalho e para aqueles que se interessem pelo assunto.

As situações de violência ocorrentes na área da saúde apresentam grande número dentre os registros de violência no ambiente de trabalho como um todo. Sendo preciso aproximadamente um quarto do total de acontecimentos violentos no trabalho. Dado que se torna preocupante e fruto de discussões, pois a estabilidade do profissional da enfermagem está diretamente ligada ao resultado de seu trabalho, sendo uma grande preocupação, pois a profissão lida diariamente como estresse físico e psicológico de sua clientela havendo, que somados podem dificultar e muito o processo do atendimento da equipe e o resultado para os pacientes.

Dentro dessa perspectiva a pesquisa buscou identificar a concepção de agressões dentro do ambiente de trabalho, e com isso, temos dados alarmantes, pois mesmo que a grande maioria destacou se sentir seguros em seus ambientes de trabalho ao ser questionado sobre a vulnerabilidade a grande maioria também se dizem passíveis de agressões. Com isso, podemos concluir que tal problema deve ser abordado cada vez mais e com maior estudo e delicadeza, pois, assim como a pesquisa evidenciou em seus dados os profissionais sofrem bastante com esse problema.

Destacamos também que, um dos grandes objetivos que tange essa pesquisa foi à identificação das tipologias de violência que são mais vivenciadas pelos profissionais e, podemos destacar, segundo os dados, que as agressões verbais são predominantes, seguida de ameaças e pressão psicológica. Ao pontuarmos quem são os principais agressores os há uma grande inclinação para os acompanhantes, seguidos dos pacientes e em último membro da própria equipe.

O medo pode ser grande obstáculo na lida com a clientela dos hospitais, no entanto não se destacou relações diretas ou mesmo indiretas entre a agressão e o resultado do trabalho dos profissionais da enfermagem. Sendo que, a maior parte dos entrevistados se sente realizados em sua profissão.

Há uma grande preocupação na importância de informar os profissionais de Enfermagem sobre o conceito de assédio moral e as repercussões que o mesmo pode causar com o trabalhador. Bem como destacar e informar a necessidade de denunciar e tomar providências, isso é preocupante, pois assim como destacou a pesquisa, mesmo as violências sendo recorrentes não há uma postura adequada frente ao embate para amenizar o problema, uma vez que a grande maioria não toma providências legais frente aos casos de agressões sofridos.

Outro aspecto que podemos destacar é que o profissional de enfermagem representa maior número em se tratando dos trabalhadores dentro das unidades hospitalares e, com isso, esta categoria está mais exposta a agressões em virtude das próprias características peculiares da profissão.

Os problemas de questões administrativas e os próprios problemas do sistema de saúde refletem na segurança e na vulnerabilidade dos profissionais da enfermagem, uma vez que a superlotação do sistema, a falta de informações e a demora no atendimento são fortes influenciadores das violências sofridas.

Contudo, tais pesquisas são de suma importância para que os profissionais se sintam ouvidos frente esse problema e também para estes sejam esclarecidos acerca do problema, pois nem sempre se tem a clareza do que pode ser considerada agressão ou não. E por fim, o tema é passível de maiores estudos uma vez que pesquisas, como essa, podem contribuir com o cunho de informar e denunciar o problema para que se possa levantar políticas de resolução desse problema, levando assim o próprio sistema de saúde adotar com maior ênfase essa pauta.

4. REFERÊNCIAS

PEDRO, D. R. C. et al. **Violência ocupacional na equipe de enfermagem: análise à luz do conhecimento produzido.** SAÚDE DEBATE | RIO DE JANEIRO, V. 41, N. 113, P. 618-629, ABR-JUN 2017.

SCARAMAL, D. A. et al. Violência física ocupacional em serviços de urgência e emergência hospitalares: percepções de trabalhadores de enfermagem. **Rev Min Enferm.** 2017;21:e-1024. 2017.

VASCONCELLOS, I. R. R. et al. Violência no cotidiano de trabalho de enfermagem hospitalar. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 25, (spe2), p. 40-47, 2012.

CARVALHO, M. D. B, FONTES, K.B, PELLOSO, S.M. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de enfermagem. **Rev Gaúcha Enferm.** 2011; 32(4):815-22.

VASCONCELLOS, I. R. R.; ABREU, A. M. M.; MAIA, E. L. Violência ocupacional sofrida pelos profissionais de enfermagem do serviço de pronto atendimento hospitalar. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 33, n. 2, p. 167-175, 2012.

DI MARTINO V. **Relationship between work stress and workplace violence in the health sector.** Geneva; 2003. 33p.

INTERNATIONAL LABOR ORGANIZATION (ILO), **International Council of Nursing (ICN), World Health Organization (WHO), Public Services International (PSI).** Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Setor. Geneve, 2002. Disponível em:

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_dialogue/sector/documents/normativeinstrument/wcms_160908.pdf

MORENO. L. C. M. In. C. Moreno. Violência no trabalho em enfermagem: um novo risco ocupacional. **Revista Brasileira de enfermagem**. Volume57. Numero6. Brasília Nov./Dez.2004.

LEPPING P, LANKA SV, TURNER J, STANAWAY SE, KRISHNA M. Percentage prevalence of patient and visitor violence against staff in high-risk UK medical wards. **Clin Med**. 2013[citado em 2017 jan. 26];13(6):543-6. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.7861/clinmedicine.13-6-543>.

LOPES, M. J. M.; LEAL, S. M. C. A feminização persistente na qualificação profissional da enfermagem brasileira. **Cadernos pagu** (24), janeiro-junho de 2005, pp.105-125. Campinas, São Paulo.

MINAYO, M.C.S. **Violência e Saúde**. Rio de Janeiro. Editora: Fiocruz, 2006.132p.

MASSON, Cleber. **Direito Penal esquematizado**. 4ºEd. São Paulo: Método, 2014, p.748.

NEVES, M. **A violência contra a mulher no mercado de trabalho**. Rio de Janeiro. E-Pappers, 2009.

OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION (OSHA). **Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health care and Social Service Workers**. US: Departamento fLabor, 2016. Disponível em: <https://www.osha.gov/Publications/osh3148.pdf>. Acesso em: 03/12/2020.

OLIVEIRA, R.P., NUNES, M.O. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. **Saúde soc.[online]**.2008;17(4):22-34. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902008000400004>. Acesso em: 01 ago.2017.

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**. Porto Alegre (RS). 2012 jun;33(2):167-175.

APÊNDICE E ANEXOS

Apêndice I

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO

Senhor (a): _____

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário (a), do projeto de pesquisa. Após ser esclarecido sobre as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma delas é sua e outra é do pesquisador responsável. Em caso

de recusa você não participará da pesquisa e não será penalizado de forma alguma.

INFORMAÇÕES A RESPEITO DA PESQUISA:

Título do projeto: A Violência no Ambiente de Trabalho: A perspectiva da equipe de enfermagem frente às situações de agressões.

Pesquisador responsável/Orientador: Prof. Me. Osmar Pereira dos Santos

Pesquisadores participantes/Acadêmicos: Alysson Henrique Pereira Jacinto
Michelle Rodrigues Oliveira

As ligações poderão ser feitas sem custos aos participantes, se a ligação for feita a cobrar, pelos telefones para contato (62) 9090 99661-9509, (64) 9090 99204-5057, (62) 9090 99138-5777, telefone FUG (62) 9090 3506-9300.

O objetivo dessa pesquisa é compreender e destacar as violências sofridas pela equipe de enfermagem em seu ambiente de trabalho, bem como identificar os problemas ocorrentes em suas rotinas de trabalho.

A sua participação é livre e você poderá desistir ou retirar o consentimento no decorrer da pesquisa a qualquer momento independente da etapa que a mesma se encontre, sem que isso lhe incorra em penalidades ou constrangimentos. Será assegurado o sigilo sobre a sua participação, e os dados resultantes do preenchimento do instrumento não estarão atrelados à sua pessoa, estes serão utilizados apenas para a construção do conhecimento científico.

É importante salientar que toda pesquisa oferece risco para os atores envolvidos. No caso em questão há o risco de ansiedade por falta de tempo em

responder ao questionário, a entrevista ou algum dos gestores envolvidos se sentir constrangido por não ter conhecimentos mais profundos sobre relações interpessoais. Diante disso, é fundamental deixar claro que as informações são confidenciais que apenas o pesquisador e seu orientador terão acesso, que não há necessidade de se identificar nominalmente e que os dados serão analisados em conjunto com os demais envolvidos para descaracterizar o resultado.

Os riscos, embora mínimos ainda continuem a existir. O que fica de certeza é que os pesquisadores se comprometem a minimizá-los ao máximo e caso ocorra algum problema pode-se agendar outra data e horário para responder ao questionário. Depois da utilização dos dados coletados serão arquivados por um período de cinco anos e depois será picotada e em seguida encaminhada a reciclagem.

A sua participação não implicará em nenhum gasto financeiro nem em recebimento de qualquer vantagem financeira. Caso haja algum gasto financeiro você será ressarcido e poderá requerer indenização caso se sinta lesado ou prejudicado em decorrência da pesquisa.

Privacidade e confidencialidade: Em hipótese alguma, seu nome será divulgado. Nessa pesquisa é garantido, se caso for solicitado pelo senhor (a), ou resguardo de suas informações pessoais ou sigilosas. Além da liberdade em recusar-se a informar ou fornecer dados confidenciais, em estudo em qualquer fase da pesquisa sem penalidade alguma e sem prejuízo aos dados confiados em seus cuidados.

Trindade, ____ de _____ de 2020.

Pesquisadores Responsáveis

Consentimento da participação da pessoa como participante

Eu _____, CPF nº _____, abaixo assinado, discuti com os pesquisadores sobre minha decisão em participar deste estudo. Ficaram claros para mim quais são as etapas, os propósitos do estudo, os desconfortos que podem ocorrer, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes. Ficou claro, também, que, minha participação é isenta de despesas e que tenho garantia de acesso ao pesquisador para esclarecimentos de qualquer dúvida que surja

durante a pesquisa. Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, antes ou durante o mesmo, sem penalidades.

Trindade, _____, de _____, de 2020.

Assinatura do participante

Apêndice II

Questionário

1 – sexo ☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Outro

2 – Idade ____ Anos.

3 – Faixa Etária:

☐ Entre 18 até 24 ☐ Entre 25 a 40 anos ☐ Entre 41 ou mais

4 – Tempo de Experiência Profissional: _____.

5 – Sua profissão:

☐ Enfermeiro (a) ☐ Técnico de Enfermagem ☐ Aux. De Enfermagem

6- Área de atuação hospitalar?

☐ Classificação de Risco ☐ Clínica médica ☐ Clínica cirúrgica ☐ Outros:
_____.

7 – Você se sente seguro (a) dentro de seu ambiente de trabalho? ☐ sim ☐ Não ☐ Talvez

8 – Você acha que, sua profissão é vulnerável há algum tipo de violência?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

9 – Você já se sentiu ameaçado (a) por algum colega de trabalho? ☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

10– Você já foi agredido (a) por um colega de trabalho?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

11– Você já se sentiu ameaçado (a) por algum acompanhante de paciente?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

12– Você já foi agredido (a) por algum acompanhante durante o trabalho?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

13– Você já se sentiu ameaçado (a) por algum paciente?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

14– Você já foi agredido (a) por algum paciente internado?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

15 – Qual foi o tipo de violência que você sofreu?

☐ Física ☐ Verbal ☐ Sexual ☐ Psicológica ☐ Outras:_____

16 – Se você se sentiu ameaçado ou foi agredido no ambiente de trabalho
você tomou alguma providência sobre ocorrido

☐ Não ☐ Sim/quais?_____

17- Acredita ter sofrido algum dano psicológico ou físico decorrente de
agressão?

☐ Não ☐ Sim - Se sim, fez algum tratamento_____

18 –Você acha que a possível superlotação dos hospitais é um dos princípios
para a agressão no trabalho?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

19 – A demora no atendimento faz com que seja um dos possíveis princípios
para a agressão?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

20– A falta de informação pode ser um dos princípios para uma agressão?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

21– Você se arrepende de ter escolhido atuar na área da enfermagem?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

22 – Você recomendaria o ingresso a profissão para pessoas que pedisse sua
opinião?

☐ Sim ☐ Não ☐ Talvez

Anexo I: Parecer de aprovação do CEP

FACULDADE UNIÃO DE GOYAZES



Continuação do Parecer: 4.269.421

Outros	IdAllysson.pdf	26/08/2020 19:09:56	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Outros	QUESTIONARIO.docx	26/08/2020 19:07:55	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Declaração de Pesquisadores	TermodeCompromisso.pdf	26/08/2020 19:07:06	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Folha de Rosto	FolhaDeRosto.pdf	26/08/2020 19:06:03	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Outros	CurriculoMichelle.pdf	23/08/2020 20:50:18	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Outros	LattesOsmar.pdf	23/08/2020 20:49:14	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Outros	IdMichelle.pdf	23/08/2020 20:46:26	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Outros	IdentOsmar.pdf	23/08/2020 20:45:42	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Outros	TermodeAnuencia2.pdf	23/08/2020 20:40:53	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Declaração de Instituição e Infraestrutura	TermoAnuencia.pdf	23/08/2020 20:39:50	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Cronograma	CRONOGRAMA.docx	23/08/2020 20:38:52	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Orçamento	ORCAMENTO.docx	23/08/2020 20:38:02	Osmar Perelra dos Santos	Acelto
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.docx	23/08/2020 20:37:37	Osmar Perelra dos Santos	Acelto

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

TRINDADE, 10 de Setembro de 2020

Assinado por:
ALLISSON FILIPE LOPES MARTINS
(Coordenador(a))