



Ano IV – Volume 7 – Número 2 – 2º semestre de 2021

## VIOLÊNCIA LABORAL: CONCEITOS E DANOS ACARRETADOS AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE

PELOSO, GUILHERME R; MARQUES, SARAH G. A; SOUZA, ALESSANDRA, L; QUEIROZ, LUCIANA M. P.

**RESUMO** Violência é o uso de força física ou poder, em ameaça ou vivenciada, contra si próprio, outra pessoa ou grupo/comunidade que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação. Este estudo objetiva conceituar violência laboral na saúde. Investigando suas causas e danos, foi realizada uma revisão de literatura visando conceituar e identificar os tipos de violência laboral na saúde. É notório que a falta de informações é observada no público alvo, ademais, a sobrecarga de serviço gera um ciclo rotativo e vicioso de violência, sendo a violência silenciosa, causada pela violência verbal, o tipo de maior destaque.

**Palavras chave:** Violência; Trabalhadores da saúde; Enfermagem.

**ABSTRACT** Violence is the use of physical force or power, threatening or experienced, against oneself, another person or group/community that results or could result in suffering, death, psychological harm, impaired development or deprivation. This study aims at concepts violence workplace in health. Investigating its causes and damages, a literature review was carried out in order to conceptualize and identify the types of workplace violence in health. It is notorious that the lack of information is observed in the target audience, moreover, the service overload generates a rotating and vicious cycle of violence, with silent violence, caused by verbal violence, being the most prominent type.

**Keywords:** Violence; health workers; Nursing

### 1. INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define Violência como “em situação de trabalho, uso deliberado da força contra profissionais ou grupos de saúde, seja real ou na forma de ameaças, causa ou pode causar ferimentos, morte, dano psicológico, atrofiamento ou privado” (SILVIA *et al*, 2014). O local de trabalho é considerado um local onde há maior incidência no risco de violência contra o empregado, em diversos

setores e profissões. Mas quando se olha para área de saúde, onde os profissionais cuidam e zelam uns dos outros, é o local onde há maiores índices de violência, sem distinção de caráter público ou privado. Silva *et al.* (2014), ressalta a prevalência da violência psicológica que é causada de formas verbais em média de 38% dos profissionais e entre eles, os mais prejudicados são os jovens.

Quando falamos de violência, a priori, a agressão física é notoriamente a de

grande preocupação, mas a violência que pode passar despercebida, negada ou naturalizada, é a violência verbal leve, também chamada de violência silenciosa. No setor da saúde é a violência mais cometida por ter contato direto com uma diversidade de pessoas, lidando com as mais variadas necessidades, além de ter uma demanda maior que a oferta nos serviços, tornando-se vulnerável a violência. (QUEIROZ; BARRETO. 2021).

A OMS pontua a violência como um problema epidêmico contra os profissionais da saúde independente de ser um setor privado ou público. O Conselho federal de Enfermagem (COFEN) no ano de 2017, lançou a campanha RESPEITO NA VEIA, com o intuito de compreender, solucionar e minimizar esse ato, não só os profissionais de enfermagem, mas para toda a área de saúde. A campanha favoreceu um debate com os profissionais vítimas deste ato de violência, dando espaço para as queixas e mostrando um olhar minucioso aos seus servidores (NERI 2021). Cada indivíduo tem sua vivência particular a essa situação, assim, pode-se evidenciar os danos seja eles moral, psíquicos ou físicos, causando o absenteísmo e sobrecarregando ainda mais o serviço de suas demandas, e voltando ao

mesmo ciclo de violência. (JUNIOR *et al*, 2021).

Entende-se por violência qualquer tipo de ação que provoque um mal estado, seja ela física ou psicológica entre o trabalhador e o agressor. (TSUKAMOTO, S.A.S., *et al* 2019). A violência dirigida aos profissionais de saúde em seu ambiente de trabalho, pode ser caracterizada como violência externa, interna e pelos pacientes. Em relação a violência externa, essa se dá levando em consideração a localização geográfica do ambiente de trabalho, correlacionando ao elevado uso de drogas desta região, o que caracteriza a região como violenta. Ao abordar a violência interna, refere-se à violência sofrida entre trabalhadores, sendo proferida de chefia ou entre colegas. No que tange a violência sofrida pelo paciente, esta propriamente já dita, é aquela deferida pelo paciente, acompanhante ou familiares contra os profissionais de saúde. (BAPTISTA, 2017)

Frente a este cenário, faz-se necessária a compreensão acerca da violência direcionada aos profissionais de enfermagem em ambiente laboral.

## 2.1 Material e métodos

Foi realizada uma revisão de literatura em base de dados *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), por intermédio dos Descritores de Saúde (DeCs) violência, pessoal de saúde, trabalhador da saúde, estabelecendo como critérios de inclusão, publicações entre os anos 2008 à 2021, que estivessem disponíveis na íntegra, em português e inglês.

A combinação dos descritores para essa revisão de literatura e utilização dos operadores booleanos, se deu da seguinte maneira: violência *AND* trabalhadores da saúde *OR* pessoal da saúde.

Após estabelecidos os critérios, os descritores foram cruzados nas bases de dados selecionadas, sendo encontrados 21 artigos. Destes foram selecionados os que mais se enquadraram a questão norteadora, após a leitura dos títulos e resumos, resultando em de 12 artigos. Destes, após leitura criteriosa, foram selecionados 5 artigos conforme o quadro 1.

Quadro 1. Artigos selecionados para discussão, segundo os critérios de inclusão e exclusão, obedecendo ordem cronológica.

REVISTA	TÍTULO DO ARTIGO	AUTOR	ANO DE PUBLICAÇÃO
Cad. de Saúde Pública	A experiência de servidores da saúde no estado da Bahia Brasil.	SILVA, I. V.; ALQUINO, E.; PINTO, I.C.M.	2014
Revista Brasileira de enfermagem REBEn	Violência psicológica no trabalho da enfermagem.	LIMA, G.H.A.; SOUZA, S. M. A.	2015
Acta Paul Enferm.	Violência ocupacional na equipe de enfermagem: prevalência e fatores associados.	TSUKAMOTO, S.A.S., <i>et al.</i>	2019
REVOL Revista de Enfermagem On-line	Violência no trabalho da enfermagem nos serviços hospitalares: Ponderações teóricas.	QUEIROZ, A.A.O.; BARRETO, F. A.	2021
RECOM Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro	Violência no trabalho contra os trabalhadores de enfermagem e seus imbricamentos com a saúde mental.	JUNIOR, R. F.S., <i>et al.</i>	2021

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os artigos selecionados foram analisados com destaque aos principais achados, conforme apresenta o quadro 2.

Quadro 2. Análise dos artigos selecionados

	ANÁLISE
1	Foram entrevistados 679 servidores distribuídos entre as 24 unidades assistenciais e a administração central, obtendo-se uma taxa média de resposta de 85%. Entre os entrevistados conclui-se que as principais vítimas são as mulheres de cor negra ocupando 58,7% das profissionais entrevistadas.
2	Em base nos descritores ressaltados no artigo, o setor mais prejudicado com a violência na saúde no estado maranhão são Urgência e emergência e a assistência, devido a super lotação. Os pacientes não possuem informações sobre a porta de entrada da assistência, e buscam por tratamentos em unidades de grandes portes, onde devem ser tratadas na atenção primária.
3	Intensificando a análise de referente a pesquisa encontrada neste artigo, podemos evidenciar que a violência mais cometida contra os profissionais de enfermagem é o abuso verbal, causando problemas e risco psíquicos á vítimas.
4	Estudo centrado para as causas de violência no setor da saúde, aponta que os principais responsável pelo ato de violência é a super lotação da capacidade de atendimento e demora ao atender as necessidades dos pacientes e a falta de informações ao mesmo para suas assistências. Causando sobrecargas de trabalho atingindo outros profissionais acometidos de muitos estresses resultando em resposta de violência, seja ela moral, verbal ou física, tanto para os profissionais quanto aos usuários dos sistemas.
5	Os tipos de violência contra os profissionais da saúde são: Físicas, psíquicas, assédio moral, discriminação racial e a violência de gênero. A mais cometida é a violência psicológica, causando revolta e sentimento de culpa, levando a depressão.

A Organização Mundial da Saúde define a violência como o uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação. (SILVA, 2014).

A violência é considerada um problema de saúde pública, onde de acordo com Tsukamoto et. al (2019), 70 a 80% dos profissionais de enfermagem já vivenciaram algum episódio de violência. Os autores apresentam dados, onde nos últimos 12 meses, profissionais relataram abuso de ordem física, verbal e sexual. Quando de ordem física, prevaleceu a violência oriunda de pacientes e familiares, seguidas de relações interpessoais entre colegas e supervisores, tendo como fatores associados o relacionamento interpessoal ruim, assim como, terem sido testemunhas de algum tipo de violência da mesma ordem.

Quando de ordem verbal, os mesmos autores apresentam a origem oriunda a priori de colegas de trabalho, seguida de supervisores e por fim, pacientes e familiares. Fatores que se associam a violência verbal, são descritos como

presenciarem este tipo de violência, assim como relacionamento ruim entre colegas e ou chefia, seguido de falta de reconhecimento no ambiente de trabalho. No que tange ao abuso sexual, a origem parte principalmente dos colegas de trabalho, seguidos de supervisores e familiares/pacientes, sendo propensos a este tipo de abuso, trabalhadores mais jovens, que tenham testemunhado este tipo de abuso, que tenham sofrido violência física, assim como, trabalhadores noturnos. (TSUKAMOTO et.al. 2019)

Ressalta ainda que, a sobrecarga no trabalho e a superlotação nas unidades, geram um ambiente propício a este tipo de hostilidade. Os autores ressaltam o sucateamento dos serviços públicos, devido falta de insumos, jornadas de trabalho exaustivas, ausência de conforto e salários indignos, como fatores que predispõe a violência laboral. (QUEIROZ e BARRETO, 2021)

Lima e Souza (2015) concordam com as questões relacionadas a condição de trabalho e superlotação no ambiente hospitalar, ressaltando o setor de emergência como o ambiente mais propício ao risco de violência. Quando analisados, a violência psicológica, de origem verbal,

moral, sexual e racial, está presente, com incidência de ocorrência na respectiva ordem.

Junior et al. (2021) ressalta ainda, a violência de gênero, visto que, as mulheres, historicamente, trazem rótulos de submissão social, sendo suscetíveis a sofrerem violência. Deve-se considerar ainda, a prevalência do sexo feminino na profissão, como apresentada em todos os estudos.

Todos os autores apontam trabalhadores do sexo feminino como os mais violentados, seguidos técnicos de enfermagem. A violência verbal, é a de maior prevalência em todos os estudos analisados. Quando se trata de abuso sexual, a prevalência de profissionais jovens foi significativa.

#### 4. CONCLUSÃO

Os episódios de violência verbal contra os profissionais de saúde envolvem tanto os colegas de trabalho, quanto supervisores e pacientes. Sua maior demanda, origina-se dos próprios colegas. Em relação ao abuso verbal, por lidar com uma diversidade de personalidades, seja entre colaboradores ou no atendimento ao

paciente e família, muitos profissionais relatam terem sido testemunhas de tais ocorridos, ainda que não foram as vítimas. É importante destacar que a maioria dos profissionais que sofrem tal abuso, são do sexo feminino, e quanto à caracterização ocupacional, prevaleceram técnicos e auxiliares de enfermagem. Em relação aos autores do abuso, a maior prevalência de violentadores são os colegas de trabalho, seguido dos chefes e supervisores. Muitos profissionais não relatam a agressão por medo de perder o emprego, de perseguição ou de vergonha.

O assédio moral está presente entre os funcionários que se sentem inferiores ou incapazes de tal serviço ou demanda e sua maior arma naquele momento é o sentimento de poder, força e ameaça, com isso assediando integralmente a vítima. O assédio moral está interligado com seu nível hierárquico e financeiro, com o intuito de se sentir poderoso, proprietário ou se sua autonomia estiver sendo prejudicada.

A superlotação reflete ainda mais no aumento da demanda dos serviços, refletindo na baixa capacidade em executá-lo de maneira digna. Assim sua reação imperceptível é a violência verbal, e com isso o ato de violência como resposta, seja

ela verbal ou física, impactando psicologicamente ou fisicamente nestes profissionais.

Quando o ato é cometido, muitas das vezes não sabem lidar com a situação e nem sempre tem a orientação de como dar procedente ao ato. As pessoas se sentem coagidas a tanta violência que se sente vulnerável e com medo e receio de perder o seu trabalho ou seu cargo ser prejudicado.

A campanha Respeito na Veia, dá a oportunidade das vítimas se expressarem e coagirem a esse ato de covardia e desrespeito, tanto com os profissionais quanto os usuários e famílias.

## 5. REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, P.C. P.; SILVA, F. J.; JUNIOR, J. L.S.; FELLI, V. E. A. **Violência no trabalho:** Guia de prevenção para os profissionais de enfermagem. São Paulo: COREN/SP. 2017. Disponível em: <https://portal.coren-sp.gov.br/wp-content/uploads/2018/01/PDF-site-2.pdf> Acesso em: 25 out. 2021.
- DAHLBERG, L.L.; KRUG, E. G. **Violência:** um problema global de saúde pública. Genebra. n.11 p. 1163-1178. 2007.
- JUNIOR, R. F.S.; GUSMÃO, R. O. M.; ARAUJO, D. D.; CARDOSO, D.S.; CASTRO, L. M.; SILVA, C. S. O. **Violência no trabalho contra os trabalhadores de enfermagem e seus imbricamentos com a saúde mental.** São João Del-Rei: Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, v.11 p.4055, 2021. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1284325>. Acesso em: 15 out. 2021
- LIMA, G.H.A.; SOUZA, S. M. A. **Violência psicológica no trabalho de enfermagem.** Maranhão: Revista Brasileira de Enfermagem, v.68, n.5, p.817-823, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167.2015680508i>. Acesso em: 15 out. 2021
- NERI, M. **O melhor antídoto para a violência é o respeito.** COFEN (Conselho Federal de enfermagem). Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/o-melhor-antidoto-para-a-violencia-e-o-respeito\\_54111.html](http://www.cofen.gov.br/o-melhor-antidoto-para-a-violencia-e-o-respeito_54111.html). Acesso em 24 de outubro 2021. Acesso em: 15 out. 2021
- QUEIROZ, A.A.O.; BARRETO, F. A. **Violência no trabalho de enfermagem nos serviços hospitalares:** Ponderações

teóricas. Pau dos Ferros (RN): Rev. Enferm UFPE online. v.15, n10.5205 p. 1981-8963.

2021. Acesso em: 15 out. 2021

SILVA, I. V.; ALQUINO, E.; PINTO,

I.C.M. **Violência no trabalho em saúde: a**

experiência de servidores estaduais da

saúde no Estado da Bahia, Brasil. Rio de

Janeiro: Cad. Saúde Pública, v.30, n.10,

p.2112-2122, 2014. Disponível em:

[https://doi.org/10.1590/0102-](https://doi.org/10.1590/0102-311X00146713)

311X00146713. Acesso em: 15 out. 2021

TSUKAMOTO, S.A.S., *et al.* **Violência**

**ocupacional na equipe de enfermagem:**

prevalência e fatores associados. Ribeirão

Preto: Acta Paul Enferm., v32 n.4 p.425-

432, 2019. Disponível em:

[https://doi.org/10.1590/1982-](https://doi.org/10.1590/1982-0194201900058)

0194201900058. Acesso em: 15 out. 2021