



## VIOLÊNCIA OCUPACIONAL CONTRA OS TRABALHADORES DE SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

JAMILLY GUSMÃO COELHO, MONNYCK FREIRE SANTOS LIMA, VANDA PALMARELLA RODRIGUES

### RESUMO

**Introdução:** Nos ambientes de trabalho, os trabalhadores da assistência à saúde são os mais atingidos, uma vez que mantêm contato direto com diversos públicos e, muitas vezes, atuam em locais que os deixam vulneráveis à violência. **Objetivo:** analisar os achados da produção científica sobre violência no trabalho no contexto dos profissionais de saúde da Atenção Primária à Saúde (APS). **Metodologia:** revisão integrativa da literatura abrangendo estudos nacionais e internacionais publicados entre 2012 e 2020 nas bases de dados Lilacs, Medline e Ibecs, utilizando os descritores controlados. **Resultados:** o processo de coleta de dados e seleção resultou em seis artigos científicos. A forma de violência predominante em todos os estudos foi a agressão verbal. Usuários e acompanhantes foram os principais agressores. Metade dos estudos revelou que as mulheres relatam mais exposição à violência não física que os homens. Identificou-se que o estudo da violência contra os profissionais de saúde é um fato preocupante e cada vez mais presente nos diversos cenários da prática assistencial, constituindo-se numa proposta de estudo desafiadora. A violência no trabalho pode causar afastamentos, sobrecarga de trabalho e esgotamento profissional, além de interferir na segurança do paciente, já que pode aumentar as taxas de erros e demais ocorrências. **Conclusões:** Percebe-se que embora seja um tema de grande relevância e impacto para atuação das equipes da APS, as pesquisas ainda são incipientes no que diz respeito ao enfrentamento da violência vivenciada entre os membros da equipe, bem como entre a equipe e os usuários do serviço. Desta forma, conhecendo a gravidade destes episódios de violência que estão atingindo os profissionais de saúde e suas consequências faz-se necessário identificar estratégias capazes de minimizar os danos sofridos por estes profissionais.

**Palavras-chave:** violência no trabalho; profissionais de saúde; atenção primária à saúde.

## OCCUPATIONAL VIOLENCE AGAINST HEALTH WORKERS: INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW

### ABSTRACT

**Introduction:** In work environments, health care workers are the most affected, since they maintain direct contact with different audiences and often work in places that leave them vulnerable to violence. **Objective:** to analyze the findings of the scientific production on violence at work in the context of health professionals in Primary Health Care. **Methodology:**



integrative literature review covering national and international studies published between 2012 and 2020 in Lilacs, Medline and Ibecs databases, using controlled descriptors. **Results:** the data collection and selection process resulted in six scientific articles. The predominant form of violence in all studies was verbal aggression. Patients and companions were the main aggressors. Half of the studies found that women report more exposure to non-physical violence than men. It was identified that the study of violence against health professionals is a worrying fact and increasingly present in the various scenarios of care practice, constituting a challenging study proposal. Violence at work can cause absences, work overload and professional exhaustion, in addition to interfering with patient safety, as it can increase error rates and other occurrences. **Conclusions:** It is noticed that although it is a topic of great relevance and impact for the performance of PHC teams, research is still incipient with regard to coping with violence experienced among team members, as well as between the team and users of the service. Thus, knowing the severity of these episodes of violence that are affecting health professionals and their consequences, it is necessary to identify strategies capable of minimizing the damage suffered by these professionals.

**Keywords:** violence at work; Health professionals; primary health care.

## 1 INTRODUÇÃO

Como todo comportamento abusivo, a violência no trabalho, é um fator que leva ao adoecimento, medo, insatisfação e outros sentimentos de insegurança e desmotivação que trazem repercussões para a saúde do trabalhador. Muitos são os sintomas de ordem física, mental e comportamental decorrentes da situação de violência vivida no trabalho, podendo os trabalhadores experimentarem medo, diminuição da autoconfiança, distúrbios do sono e irritabilidade, além de depressão e síndrome de estresse pós-traumático, em maior proporção para a violência além da violência física (SILVA; AQUINO; PINTO, 2014).

Nos ambientes de trabalho, os trabalhadores da assistência à saúde são os mais atingidos, uma vez que mantêm contato direto com diversos públicos e, muitas vezes, atuam em locais que os deixam vulneráveis à violência (VASCONCELLOS et al., 2016).

Embora se espere que as organizações de saúde, especialmente as unidades de Atenção Primária à Saúde (APS), sejam espaços promotores de saúde e preventivos em relação às doenças e agravos, elas não estão livres da presença da violência, que se torna significativa pelas lesões físicas, psíquicas e morais que acarreta. Além das consequências individuais para o profissional, as repercussões da violência podem trazer implicações negativas ao setor da saúde, gerando absenteísmo, comprometimento da qualidade dos cuidados prestados e o abandono das profissões. Isto, por sua vez,

pode causar a redução da disponibilidade dos serviços de saúde à população, assim como o aumento dos custos com a saúde (CARVALHO; FONTES; PELLOSO, 2011).

Ressalta-se a necessidade da identificação de situações de violência no trabalho em saúde bem como as categorias profissionais mais afetadas, visando à discussão do que é possível fazer para qualificar as relações entre trabalhadores e usuários que utilizam os serviços de saúde da APS. Neste sentido, o objetivo deste estudo é analisar os achados da produção científica sobre violência no trabalho no contexto dos profissionais de saúde da Atenção Primária à Saúde.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de revisão integrativa da literatura que tem como intuito agrupar e sintetizar estudos publicados acerca de um determinado tema de maneira sistemática e ordenada de modo a contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre a questão investigada. A revisão integrativa deste estudo seguiu os seis passos descritos na literatura: 1ª etapa: definição do tema/problema e questão norteadora; 2ª etapa: estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão; 3ª etapa: identificação dos estudos selecionados e pré-selecionados; 4ª etapa: categorização dos estudos selecionados; 5ª etapa: análise e interpretação dos resultados obtidos; 6ª etapa: apresentação da síntese do conhecimento (BOTELHO; CUNHA, 2011).

A princípio definiu-se a violência no trabalho entre os profissionais de saúde da APS como problema de pesquisa, e para a construção desta revisão utilizou-se a estratégia PICO (Participante, fenômeno de pesquisa e contexto) (LOCKWOOD et al., 2020). Assim, foi elaborada a seguinte questão norteadora: Qual a produção científica sobre violência no trabalho no contexto dos profissionais de saúde da APS? Dessa forma, na estratégia PICO, o primeiro elemento (P) consiste nos profissionais de saúde; o segundo elemento (I) a abordagem sobre violência no trabalho; e o terceiro elemento (Co) Atenção Primária à Saúde.

Em seguida foram estabelecidos os critérios de inclusão e exclusão: foram incluídos os estudos nacionais e internacionais que tratavam da violência contra os profissionais de saúde da APS dos últimos 10 anos, nos idiomas português, inglês e espanhol; foram excluídos estudos de revisão, teses, dissertações, artigos de reflexão, estudos que tratavam da violência contra profissionais atuantes na área hospitalar e artigos repetidos encontrados nas bases pesquisadas. A busca realizada nas bases de dados eletrônicas Lilacs (Literatura Latino- Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Medline e Ibecs (Índice Bibliográfico Español de Ciencias de la Salud) foi orientada pelos descritores controlados “violência no trabalho” AND “profissional da saúde” AND “atenção primária à saúde”.

Após a busca nas bases de dados eletrônicas foram identificados 79 artigos, sendo excluídos seis artigos repetidos. Após leitura do título foram excluídos 24 estudos entre teses, dissertações, artigos de revisão e de reflexão. Após a leitura do resumo, foram excluídos 32 artigos que não contemplavam o objeto de estudo e 11 artigos que estabeleciam comparações entre profissionais de saúde da APS e da área hospitalar. A amostra final dessa revisão integrativa foi de seis artigos que constituíram as unidades de análise.

## **2 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A violência no trabalho no setor da saúde representa um problema de saúde pública peculiar e tem despertado o interesse da comunidade científica, resultando em vários estudos que se dedicaram a pesquisar a presença e a natureza das situações de violência. Seguindo os critérios definidos, o processo de coleta de dados e seleção resultou em seis artigos científicos. As bases de dados mais prevalentes dos artigos para revisão foram Lilacs e Medline (1, 4, 5 e 6). A maioria das publicações está em língua inglesa (3) ou espanhola (2), somente um artigo em língua portuguesa. Quanto ao ano de publicação foram encontrados artigos de 2012 (1), 2015 (2), 2016 (1), 2018 (1), 2020 (2), conforme pode ser observado na Tabela 1. No que se refere ao desenho do estudo, um foi descritivo e exploratório e cinco foram estudos transversais, um estudo qualitativo e cinco quantitativos. Todos os estudos investigaram a violência no trabalho na APS, sendo identificadas situações de violência contra os profissionais de saúde em todas as pesquisas.

A forma de violência predominante em todos os estudos foi a agressão verbal. Usuários dos serviços de saúde e acompanhantes foram os principais agressores, no entanto, Florido et al. (2020) apresentou resultados correlacionando a violência no trabalho com a violência no território e as diversas situações de vulnerabilidade, como a violência armada no território.

O estudo qualitativo relatou situações de violência em todos os profissionais da APS, predominando nos Agentes Comunitários de Saúde (ACSs) e técnicos de enfermagem e trouxe também a violência entre os profissionais da equipe (indiferença da chefia com os ACSs).

Três estudos Florido et al. (2020), Lopez-Garcia et al. (2018), Farias et al. (2012) trouxeram que as mulheres relatam mais exposição à violência não física que os homens, embora na literatura consultada não haja homogeneidade no que diz respeito a esses resultados. Assim, alguns estudos (ALMEIDA; FILHO; MARQUES, 2016) relatam mais exposição à violência física nos homens do que nas mulheres, possivelmente porque os homens se sentem menos intimidados e menos medrosos e, portanto, se expõem mais a comportamentos de riscos. Um dos estudos Lopez-Garcia et al. (2018)

relatou que profissionais com menos anos de experiência profissional apresentam escores mais altos em violência, o que pode ser atribuído à sua inexperiência e falta de habilidades para prevenir e lidar adequadamente com situações potencialmente problemáticas com os usuários (FLORIDO et al., 2020).

Dois estudos (Fizekovic et al., 2015; Farias et al., 2012) apresentaram uma prevalência de violência no trabalho acima de 40% nos trabalhadores da APS, um dado extremamente preocupante e que reafirma a necessidade de intervenções para proteger os trabalhadores de saúde e proporcionar ambientes de trabalho mais seguros com melhor organização do trabalho e treinamento em habilidades de comunicação para funcionários em instituições de saúde.

Dessa forma, identifica-se que o estudo da violência contra os profissionais de saúde é um fato preocupante e cada vez mais presente nos diversos cenários da prática assistencial, constituindo-se numa proposta de estudo desafiadora. Apesar de não poder ser considerado um aspecto normal da prática laboral diária, durante muitos anos, pouca atenção foi dada às agressões perpetradas por pacientes e familiares contra os trabalhadores da saúde (ANCALLI- CALIZAYA; COHAILA; MAQUERA-AFARAY, 2012).

A violência no trabalho pode causar afastamentos, sobrecarga de trabalho e esgotamento profissional, além de interferir na segurança do paciente, já que pode aumentar as taxas de erros e demais ocorrências (DUARTE et al., 2020).

O profissional que vivencia a violência sofre com a redução de seu desempenho e insatisfação no trabalho, especialmente nos primeiros dias após o incidente violento, bem como aumento da apreensão perante a possibilidade de vivenciar situações semelhantes, o que afeta negativamente a sua saúde física e mental, interferindo nas relações com os usuários da APS que podem ser transpassados pelos sentimentos de ansiedade, vulnerabilidade e insegurança.

Corroborando com os achados da presente revisão de literatura, em estudos realizados por Silva e Pinto (2014), Pioner (2012) e Santos et al (2011), a agressão verbal foi a principal forma de violência sofrida pelos trabalhadores da saúde. Em geral, esse tipo de violência se manifesta por meio de insultos, ameaças e difamações, contudo, tende a ser desvalorizada pela própria equipe, de forma que o episódio dificilmente é registrado pela vítima

Dos seis artigos sobre violência entre trabalhadores da saúde na APS, cinco utilizaram metodologia quantitativa, revelando a escassez de estudos qualitativos a respeito da temática. Os estudos quantitativos permitem a análise epidemiológica da temática, em contrapartida, os estudos qualitativos dessa área podem revelar uma compreensão mais aprofundada sobre o tema, bem como estratégias para o enfrentamento desse grave problema.

Conforme identificado neste estudo, os principais agressores são os usuários dos serviços de saúde e seus acompanhantes ou familiares. Tal fato pode ser justificado pela precarização dos serviços públicos de saúde, que levam à insatisfação dos usuários e acompanhantes. Estes responsabilizam totalmente os profissionais pela má qualidade da assistência prestada, reagindo de forma violenta. Dessa forma, os agressores são também vítimas da assistência inadequada à saúde. A dificuldade no acesso ao atendimento de saúde e o acolhimento deficitário geram desconforto e agressões aos profissionais (SILVA et al., 2015).

Sendo assim, essa violência que vem sendo perpetuada causa prejuízo à prestação de assistência ao usuário e ocasiona adoecimento e incapacidades nos trabalhadores, assim como provoca resignação à aceitação diante de situações de abuso que afetam os sujeitos envolvidos. Cabe ressaltar que o cenário atual da assistência em saúde no Brasil já está em defasagem, devido ao crescimento constante da população, que, infelizmente, não é acompanhado por investimentos que visam melhores condições de saúde e segurança no ambiente de trabalho em saúde (FLORIDO et al., 2020).

Algumas medidas que poderiam minimizar situações de hostilidade seriam a reorganização do serviço, acesso e atendimento facilitado, orientação efetiva para o usuário com relação às informações e encaminhamentos e maior integração da equipe, diminuindo assim o tempo de espera. Além disso, torna-se necessário o investimento na estrutura das instituições, implantando dispositivos de segurança.

**Tabela 1-** Distribuição dos artigos analisados por título, autores, ano de publicação, objetivo, método e principais resultados.

Título	Autores	Base de dados	Ano Publicação	Objetivos	Tipo de estudo	Resultados
I. Gerenciamento das situações de violência no trabalho na	Florido et al.	LILACS, BDENF - Enfermagem	2020	Identificar as situações de violência no cotidiano de trabalho dos profissionais de	Estudo qualitativo, descritivo e exploratório.	Foram identificadas situações de violência interpessoal e a violência coletiva, exemplificadas pelo contato com a
Estratégia de Saúde da Família pelo enfermeiro.				saúde da Estratégia de Saúde da Família e descrever as condutas adotadas por esses profissionais perante as situações de violência identificadas.		violência armada no território, violência entre os pares e violência sofrida pelo usuário, afetando diretamente o profissional.

2. Violência do usuário e bem-estar psicológico em profissionais da atenção primária à saúde.	Lopez-Garcia et al.	IBECS	2018	Identificar variáveis sociodemográficas e laborais que tenham relação com a exposição à violência do usuário em profissionais da APS e analisar o impacto da exposição à violência do usuário no bem-estar psicológico, satisfação no trabalho e empatia dos profissionais.	Estudo quantitativo, descritivo e transversal.	Variáveis de gênero, tempo de permanência profissional, formação continuada e situação profissional estão significativamente associadas à exposição à violência do usuário.
3. Agressões contra trabalhadores de cuidados primários de saúde em Madrid, Espanha, 2011-2012.	Ricon Del-Toro et al.	IBECS	2016	Caracterizar as agressões na Atenção Primária na Comunidade de Madrid.	Estudo transversal multicêntrico Quantitativo	Foram notificadas 1.157 agressões, 53,07% sofridas por médicos. A agressão física ocorreu em 4,7% dos casos. O principal motivo foi a insatisfação com o atendimento (36,1%).
4. Violência no trabalho e sintomas depressivos em equipes de atenção primária à saúde: um estudo transversal no Brasil.	Da Silva et al.	Medline	2015	Examinar as associações entre violência no trabalho e sintomas depressivos em equipes de atenção primária.	Estudo transversal Quantitativo	As frequências de exposição aos diferentes tipos de violência no trabalho foram: insultos (44,9%), ameaças (24,8%), agressão física (2,3%) e testemunho de violência (29,5%). Essas exposições foram fortemente e progressivamente associadas a sintomas depressivos.
5. Existe violência no local de trabalho na atenção primária à saúde? Evidências da Sérvia.	Fizekovic et al.	Medline	2015	Estimar a prevalência de violência no local de trabalho e identificar potenciais preditores de violência no local de trabalho em centros de Atenção Primária à Saúde (APS) da Sérvia.	Estudo transversal Quantitativo	Mais da metade dos funcionários dos centros de APS de Belgrado foram expostos a diferentes tipos de violência no local de trabalho.

6. Violência no local de trabalho na atenção primária.	Farias et al.	Lilacs	2012	Determinar a presença de situações de violência no trabalho a que estão expostos os trabalhadores da atenção primária da cidade de Córdoba.	Exploratório transversal Quantitativo	Os entrevistados reconheceram situações de violência em 64,1%. Gritos (65,1%) e insultos (55,1%) foram as principais manifestações.
--	---------------	--------	------	---	--	---

#### 4 CONCLUSÃO

Percebe-se que embora seja um tema de grande relevância e impacto para atuação das equipes da APS, as pesquisas ainda são incipientes no que diz respeito ao enfrentamento da violência vivenciada entre os membros da equipe, bem como entre a equipe e os usuários do serviço.

Desta forma, conhecendo a gravidade destes episódios de violência que estão atingindo os profissionais de saúde e suas consequências faz-se necessário identificar estratégias capazes de minimizar os danos sofridos por estes profissionais, no sentido de promover o bem-estar no ambiente de trabalho, a fim que o profissional se sinta seguro para desempenhar suas atividades e, a prevenção/enfrentamento destes episódios vivenciados pela equipe.

Para implementar medidas e intervenções voltadas à saúde do trabalhador, devem ser considerados não somente os elementos intrinsecamente ligados ao processo de trabalho, mas também os elementos externos, tais como políticos, econômicos e culturais.

#### REFERÊNCIAS

ANCALLI-CALIZAYA, F., COHAILA, G., MAQUERA-AFARAY J. Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú. **Rev Peruana Med Experim Salud Publica**. Tacna, 2012; v. 29, n. 3, p. 415-416.

BOTELHO, L.L.R.; CUNHA, C.C.A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão Socied**. 2011; v. 5, n. 11, p.121-136.

CARVALHO, M.D.B.; FONTES KB, PELLOSO SM. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de enfermagem. **Revista Gaúcha Enfermagem**. Porto Alegre. 2011; v.32; n. 4; p. 815-822.

DUARTE, S.C.M. et al. Gerenciamento das situações de violência no trabalho na estratégia de saúde da família pelo enfermeiro. **Texto & Contexto Enfermagem**. Florianópolis. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2018-0432>.

FARIAS, A.; SANCHEZ, J.; ACEVEDO, G.; La violencia ocupacional en centros de atención primaria de la salud - Workplace violence in primary care - **Revista. salud pública** Córdoba; 2012; v.

16 n.1; p. 18-26.

FISEKOVIC, MARINA B; TRAJKOVIC, GORAN Z; BJEGOVIC-MIKANOVIC, VESNA M; TERZIC-SUPIC, ZORICA J. - Does workplace violence exist in primary health care? Evidence from Serbia. - **Eur J Public Health**;25(4): 693-8, 2015 Aug.

FLÓRIDO, H.G et al. Gerenciamento das situações de violência no trabalho na estratégia de a família pelo enfermeiro - **Texto & contexto enfermagem**, Florianópolis 2020; v. 29.

HASAN, M.D et al. Iceberg of workplace violence in health sector of Bangladesh. - **BMC Res Notes**; v. 11; n. 1; p. 702; 2018 Oct 04.

LÓPEZ-GARCÍA, C. et al. User violence and psychological well-being in primary health-care professionals - La violencia de los usuarios y el bienestar psicológico en los profesionales de atención primaria de salud - *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*. Madrid, 2018; v. 10; n. 2; p. 57-63.

PIONER; L.M. Trabalho precário e assédio moral entre trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**. São Paulo. 2012. v .10. n. 27; p. 113-20.

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

VASCONCELLOS, I.R.R; GRIEP, R.H.; LISBOA, M.T.L.; ROENBERG. L. Violence in daily hospital nursing work. **Acta Paulista de Enfermagem**. 2012. v. 2. P. 40-47.

RINCÓN-DEL, T.T et al. Agresiones sufridas por las personas que trabajan en atención primaria de la Comunidad de Madrid. **Rev. esp. salud pública**. Madrid. 2016. v. 90.

SILVA, I.S.; AQUINO, E.M.L.; PINTO, I.C.M. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**. 2014. Rio de Janeiro, v.30; n.10; p. 2112-2122.

SILVA, A.T.C. Violence at work and depressive symptoms in primary health care teams: a cross-sectional study in Brazil. **Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology**. Berlim. 2015. v. 9. p. 1347-1355.

SILVA, I.V; AQUINO, E.M.L.; PINTO, I.C.M. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**. Rio de Janeiro. 2014 v. 30; p. 2112-2122.

YANG, S.Z.H.I et al. Workplace violence and its aftermath in China& health sector: implications from a cross-sectional survey across three tiers of the health system. - **BMJ Open**. Londres. 2019, v. 9. p. 09-20.