

A VIOLÊNCIA NO PROCESSO DE TRABALHO DE ENFERMAGEM NAS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA.

Vanderleia Rosa Siqueira¹
Claudia Nodari Giacomitti²
Fernanda Eloy³
Thaise Carneiro kuster⁴

RESUMO

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura onde se buscou saber os tipos de violência e os riscos aos qual a enfermagem está exposta ao atuar nos serviços de urgência e emergência. Os descritores utilizados foram: violência, enfermagem, emergência e trabalho. Os resultados obtidos compõem uma amostra de 11 trabalhos científicos, todos de pesquisa em campo realizado por enfermeiros assistenciais e docentes. Os principais problemas levantados pelos autores são acerca das condições de trabalho que a enfermagem assume a superlotação dos serviços de urgência e emergência e as dificuldades particulares do atendimento ao paciente. Conclui-se que a enfermagem sofre em seu fazer laboral diversas formas de violência de natureza física e psicológica, que incidem diretamente na qualidade da assistência e na saúde dos profissionais.

Palavras-chave: enfermagem, trabalho, violência, urgência e emergência.

INTRODUÇÃO

O trabalho pode ser citado como um processo que transforma o ser humano, que acontece porque as pessoas precisam ser satisfeitas; em suas necessidades de saúde. Isso se dá devido atividade realizada com consumo produtivo de força de trabalho e a intermediação de instrumentos que o profissional insere entre ele próprio e o objeto, para conduzir sua tarefa a uma dada finalidade (PEDUZZI, et al 2005).

1 Enfermeira, Docente de Enfermagem, Pós- graduada em Urgencias e Emergencias.

2 Enfermeira. Pós-Graduanda em Urgências e Emergências do Pré- hospitalar a UTI

3 Enfermeira. Docente do Colegiado de Enfermagem da Faculdade Guairacá. Especialista em Estomaterapia: feridas, estomas e incontinência pela PUC/PR e em Cuidados Intensivo Neonatal pela Faculdades Pequeno Príncipe

4 Enfermeira. Pós-Graduanda em Urgências e Emergências do Pré- hospitalar a UTI, pela Faculdade Guairacá

Desempenhar o trabalho em equipe incide em uma modalidade de atividades coletiva que se contrapõem ao modo independente e isolado com que os profissionais de saúde e de enfermagem usualmente exercem na rotina do serviço de saúde (PEDUZZI, et al 2005).

A profissão de enfermagem baseia-se no cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou na comunidade, desenvolvendo atividades de promoção, prevenção de doenças, recuperação e reabilitação da saúde, atuando em equipes, ou individualmente. É de responsabilidade da enfermagem o cuidado, através do conforto, acolhimento e bem estar dos seus clientes, seja prestando o cuidado, seja coordenando outros setores para a prestação da assistência e promovendo a autonomia dos pacientes através da educação em saúde (ROCHA et al, 2000).

Segundo o mesmo autor, há cinquenta anos aproximadamente essa profissão vem revendo seus conceitos e suas práticas, reconstruindo muitas teorias e modelos de intervenção. Em que pesem as diferenças decorrentes do contexto e clientela para os quais foram propostas, todas as modalidades de assistência referem-se ao ambiente e seu impacto a pessoa humana, ao receptor do cuidado, isto é, o indivíduo, e comunidade, a família e à definição de saúde em que se pauta. A enfermagem é descrita como um processo que pode integrar a relação entre estes componentes.

Como profissão esta sempre buscando apropriar-se do seu objeto de trabalho, o cuidado. Para construir sua identidade, obter reconhecimento e valorização do seu fazer laboral (PINHO, 2002).

Onde desempenha um complexo trabalho que envolve ações de cuidar, gerenciar e educar, sua formação está alicerçada em princípios científicos, éticos e humanísticos. Pois o objeto final de suas ações é o ser humano dotado de seus aspectos físicos, emocionais e sociais (CALIL, PARANHOS, 2007).

A enfermagem em parceria com a equipe multiprofissional tem em comum a função de restabelecer, estabilizar e manter a vida do paciente criticamente doente em setores de atendimento a urgência e emergência (HUDDLESTON, 2006).

Segundo Brunner & Suddarth (2005, p.2272), “emergência é a categoria de triagem que significa lesões com risco de vida, real ou potencial, ou doenças que exijam tratamento imediato”.

Segundo Brunner & Suddarth (2005, p.2272), “urgência é a categoria de triagem que significa doença ou lesão grave que não comporta risco de vida imediato”.

Os serviços de emergência são unidades que existem em hospitais de médio ou grande porte, onde são atendidos clientes em situações de urgência e emergências graves, potencialmente graves, que precisam de recursos tecnológicos e humanos especializados e preparados para o seu atendimento imediato (CALIL; PARANHOS, 2007).

A unidade de atendimento de urgência e emergência nem sempre conta com condições adequadas ao trabalho, devido ao grande número de pacientes necessitando de cuidados advindos de quadros clínicos ou traumáticos e de gravidade variada, aliado a questões de gestão e administração podem acarretar danos a todos os envolvidos no processo (GARLET, et al, 2009).

A inapropriada utilização desse serviço gera a opressão pela demanda de trabalho, convívio frequente com a dor e a morte, comprometimento da qualidade da assistência, aumento da possibilidade de erros e esgotamento físico (CALIL, PARANHOS, 2007).

Mesmo que seja difícil ter estimativas precisas, o valor da violência para o mundo se traduz em bilhões de dólares de despesas todos os anos com cuidados de saúde, acumulados de outros bilhões concernentes às economias dos países. A dor e o sofrimento do ser humano geram custos que não podem ser calculados e é, na verdade, quase invisível. Ainda que a tecnologia tenha tornado certos tipos de violência – terrorismo, guerras, rebeliões e tumultos civis – diariamente visíveis para as audiências televisivas, uma porcentagem maior de atos violentos ocorre sem ser visto, como nos ambientes domésticos, de trabalho e mesmo em instituições sociais e unidades de saúde destinadas ao cuidado do público (DAHLBERG, et al 2006).

A violência não é uma e não tem sentido único. Ela é múltipla, porque se manifesta de formas variadas. De origem latina, o vocábulo “vis” quer dizer força e se refere às noções de constrangimento e de uso da superioridade física sobre o outro (MURARO, et al, 2008).

Dessa palavra, formou-se, desde a língua latina, o prefixo “viol-”, que compõe diversos vocábulos que implicam força e agressão, tais como o verbo violar, o substantivo violação e a própria palavra de ampla significação: violência (MURARO, et al, 2008).

No contexto do trabalho em urgência e emergência a violência se manifesta em relação ao trabalho de enfermagem nas péssimas condições de trabalho, que refletem na ritualização de procedimentos técnicos permeados por mecanismos de disciplina imposta sobre o outro que se encontra em extrema fragilidade e dependência. Deste modo os profissionais são ao mesmo tempo sujeitos e objeto de violência (RIBEIRO, 1998, apud COSTA, 2005).

A violência é considerada um problema social e de saúde pública, com origens e consequências variáveis, ocasionadas por indivíduos, grupos, classes ou nações que geram danos a uma ou várias pessoas em diferentes graus, seja em sua integridade física, moral, emocional ou espiritual (ANCHIETA, 2005, apud, SANTOS et al, 2011, p 85).

Segundo Oliveira, D’ Oliveira (2008) as trabalhadoras de enfermagem sofrem violência no trabalho de natureza psicológica cometidas principalmente por colegas de trabalho, chefias, pacientes e acompanhantes.

Abordar este tema é de extrema importância, uma vez que os profissionais de enfermagem enfrentam circunstâncias diversas, geradoras de estresse que incide diretamente na assistência ao paciente. Mediante o exposto teve-se como objetivo identificar quais são os riscos e os tipos de violência que a equipe de enfermagem realiza e está exposta, nos atendimentos de urgência e emergência.

METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão integrativa da literatura, que segundo Polit, et al (2004), tem como principal objetivo reunir conhecimentos sobre um tópico ou assunto. O período da coleta foi em outubro e novembro de 2011, os dados foram obtidos a partir de publicações dentro do período de 2000 a novembro de 2011.

Segundo Ganong, et al (1987) apud Barbosa (2008), a revisão integrativa de literatura consiste em oferecer subsídios para executar mudanças, para que a conduta assistencial de enfermagem seja favorecida em qualidade através de modelos de pesquisa. As conclusões formulam intervenções por si próprias sobre determinado assunto.

Teve-se como questão norteadora: quais são os riscos e tipos de violência inseridos no processo de trabalho da enfermagem nas urgências e emergências?

As obras que foram utilizadas estavam relacionadas ao objeto de estudo, com idioma em português, na íntegra, tendo como fontes para consulta teses, dissertações e artigos em bases de dados eletrônicos, sendo estes a Bireme e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Os descritores utilizados foram: enfermagem, violência, emergência, urgência e trabalho.

Foram consideradas como critérios de exclusão, obras que não estavam de acordo com o objeto de estudo, que não estavam na íntegra, trabalhos publicados em outros idiomas que não o português, material de origem desconhecida e não científica e que não estavam no período mencionado no critério de inclusão.

Seguindo os critérios mencionados, foi realizada a busca através da base de dados Bireme resultando em 290 publicações, destes 17 estavam em português e 12 com texto completo disponível, 01 com temas diferentes que não respondiam ao objetivo da pesquisa, o que resultou na obtenção de 11 artigos da Bireme. O que resultou em um total de 11 publicações para a amostra, podendo ser visualizado no quadro a seguir:

Quadro 1 – Artigos selecionados por descritores, segundo periódico, ano, título, autor.

Nº	Periódico	no	Título	Autor
1	Ciência & Saúde e coletiva	005	A violência como objeto da assistência em um hospital de trauma: “o olhar” da enfermagem.	Sandra Maria Cezar Leal; Marta Julia Marques Lopes.
2	Caderno de		Problemas de violência ocupacional	Eliane Simões Cezar;

	Saúde Publica	006	em um serviço de urgência hospitalar da cidade de Londrina , Paraná, Brasil.	Maria Helena Palucci Marziale.
3	Rev Bras. de Enfermagem	006	Risco Ocupacional em unidades de suporte básico e avançado de vida em emergências.	Amanda dos Santos Zapparoli; Maria Helena Palucci Marziale.
4	Rev Bras. de Enfermagem	006	Relação tempo-violência no trabalho de enfermagem em urgência e emergência.	Aldenan Lima Ribeiro Correa Costa; Maria Helena Palucci Marziale..
5	Rev Latin. Americana Enfermagem	008	O trabalho em urgência e emergência e a relação com a saúde das profissionais de enfermagem	Daiane Dal Pai; Liana Lautert.
6	Revista brasileira de Enfermagem	009	Sala de emergência: o cotidiano das vivências com a morte e o morrer pelos profissionais de saúde	Geraldo Magela Salomé; Amanda Cavali; Vitória Helena Cunha Espósito.
7	Rev Latin. Americana Enfermagem	009	Estratégias de enfrentamento do adoecimento: um estudo sobre o trabalho da enfermagem	Daiane Dal Pai; Liana Lautert.
8	Revista brasileira de Enfermagem	009	Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência.	Geraldo Magela Salomé, Maria de Fátima Moraes Salles Martins; Vitória Helena Cunha Espósito.
9	Revista Latino Americana	010	Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional.	Evânio Márcio Romanzini, Lisnéia Fabiani Bock
10	Rev Esc Enfermagem USP	011	Violência psicológica na prática profissional da enfermeira	Rute Barbosa; Liliana Maria Labronici; Leila Maria Mansano Sarquis; Maria de Fátima Mantovani.
11	Rev Bras. de Enfermagem	011	Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem	Ana Maria Ribeiro dos Santos; Juliana de Cássia Nunes Soares; Luciana Ferreira Nogueira; Nayra Assunção Araújo; Gerardo Vasconcelos Mesquita; Clara Francisca Leal.

CATEGORIZAÇÃO DOS ESTUDOS

A apresentação dos resultados foi dividida em categorias. Esta fase tem por definição as informações a serem retiradas dos estudos selecionados, utilizando um instrumento para reunir e compendiar as informações-chave. (BEYEA, et al 1998, apud MENDES, et al 2008). O nível de ênfase dos estudos deve ser analisado, buscando definir a confiança no uso de seus resultados e fortalecer as conclusões que irão gerar o estado do conhecimento atual do tema pesquisado (POLIT, et al 2006, apud MENDES, et al 2008).

O pesquisador tem como finalidade nesta fase, estabelecer e sumarizar as informações de maneira sucinta, formando um banco de dados de fácil acesso e manejo. Geralmente as informações devem envolver a amostra do estudo (sujeitos), os objetivos, a metodologia empregada, resultados e as principais conclusões de cada estudo (BROOME 2000, apud MENDES, et al 2008).

Quadro 2 – Categorização da Amostra.

Categoria	Nome	Artigos
01	Tipos de violência vivenciados pelos profissionais de enfermagem	1, 9, 10, 11.
02	Percepções da equipe de enfermagem sobre as condições de trabalho	6, 7, 8, 9.
03	Os riscos que a equipe de enfermagem está exposta nos atendimentos de Urgência e Emergência	1, 2, 3, 4, 8, 10
04	Relação com o trabalho	5, 7, 8, 9, 11

TIPOS DE VIOLÊNCIA VIVENCIADOS PELOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Santos et al (2011) em seu estudo evidenciou que a violência institucional contra profissionais é um fato preocupante. São de caráter verbal, através de insultos ameaças e até mesmo agressões físicas. Ainda acredita-se que a enfermagem esteja mais susceptível a vivenciar episódios de violência pela proximidade que mantém com paciente e família.

A violência psicológica esta presente na pratica profissional da enfermagem tanto no âmbito hospitalar, quanto acadêmico, em entrevistas a maioria diz já ter sofrido mais de uma vez (BARBOSA, 2011).

Leal e Lopes (2005) relatam em seu estudo que a enfermagem sofre seus conflitos sem apoio psicológico, pois não há por parte da instituição a preocupação em amparar os profissionais ou em capacitar para lidar com situações violentas. Romanzini e Bock (2010) também abordam o problema da falta de apoio psicológico aos trabalhadores.

Os resultados obtidos mostraram que os profissionais de enfermagem estão expostos constantemente a riscos de violência institucional, em geral, por ser a

categoria que passa mais tempo e em maior interação com o paciente e seu acompanhante. Ao buscar conhecer as vivências de violência sofridas pela equipe de enfermagem no seu ambiente de trabalho, pôde-se constatar que esses profissionais encontram-se expostos a atitudes violentas predominantemente de natureza verbal. Porém, agressões físicas também foram vivenciadas (SANTOS, et al, 2011).

PERCEPÇÕES DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

O ambiente de trabalho é considerado pelos profissionais de saúde como um local parcialmente seguro para a realização das atividades, mas a maioria garante que já sofreu algum tipo de violência, as quais tiveram como consequência sintomas emocionais como: raiva, tristeza, irritação, ansiedade e humilhação, fatores que influenciam nas condições de saúde dos profissionais, Os efeitos dos maus tratos e as violências são inquietantes e compreende uma gama de consequências provenientes dos atos, que incluem desde a lesão física, depressão, temor, estresse, perda da auto-estima, entre outros, até o comprometimento da qualidade dos cuidados prestados (CEZAR e MARZIALE, 2006).

Quando o ambiente é desfavorável ao trabalho as pessoas assumem estratégias coletivas e individuais de defesa, para não adoecer agem com frieza adotam o distanciamento e a despersonalização (DAL PAI E LAUTERT, 2009).

Os profissionais de enfermagem convivem com sentimentos de esgotamento, cansaço, e revolta pelas condições de sobrecarga de trabalho, insuficiência de recursos em situações em que existe o risco de morte (SALOMÉ, MARTINS, ESPOSITO, 2009).

Os profissionais entrevistados expressaram sentimentos de raiva, fracasso, perda, impotência, tristeza e medo. Eles agregam sentimento de luto ao perder um paciente, o que se compreende, pelo fato que a enfermagem também é humana, limitada e expressa sentimentos (SALOMÉ, CAVALI, ESPOSITO, 2009).

Romanzini e Bock (2010) relatam os sentimentos expressados por enfermeiros em sua pesquisa dentre eles compaixão, segurança, orgulho da profissão, e preocupação em atender a vítima como um todo.

OS RISCOS QUE A EQUIPE DE ENFERMAGEM ESTÁ EXPOSTA NOS ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Leal e Lopes (2001) relatam que as dificuldades principais das profissionais são o despreparo para atender pacientes com perfil violento, falta de comprometimento institucional em relação ao apoio psicológico as “trabalhadoras” oferecendo capacitação voltada ao atendimento e cuidado dos pacientes.

Segundo Salomé, Martins, Espósito (2009), a exposição prolongada e contínua ao estresse pode desenvolver seu processo insidioso. Ainda é possível perceber a intensidade de risco, falta de recursos humanos, desvalorização profissional, apatia pelo trabalho e doenças ocupacionais; e essa situação faz com que aumente o sofrimento mental e físico do profissional. Assim, compete-lhes tomar decisões delicadas que mobilizam forte carga afetiva, uma vez que convivem com a angústia dos pacientes e familiares. É de responsabilidade desse mesmo profissional dar suporte ao paciente e família, além de fazer adaptações radicais no processo de trabalho, quase sempre sob condições bastante precárias.

O estudo de Barbosa, et al (2011), mostrou que a violência psicológica é mais um dos riscos ocupacionais para o trabalho de enfermagem, nesta pesquisa constatou que a violência psicológica é constante na prática profissional pois a maioria das entrevistadas expressa já tê-la sofrido mais de uma vez tanto no ambiente hospitalar.

Ao trabalhar sobre a pressão do tempo exigindo aceleração no ritmo da atividade, em uma situação em que errar pode ser fatal, é um fator desestabilizante que gera estresse e cansaço que refletem na vida social do trabalhador (COSTA E MARZIALE, 2006).

Os fatores de risco identificados na pesquisa de Zapparoli e Marziale (2006), são os de adquirir infecções através de líquidos corporais e sangue, agressões físicas e morais, acidentes automobilísticos, também foi citado o nível elevado de ruídos e temperatura ambiental. A violência foi descrita como fator de risco por 75% dos entrevistados.

No ambiente estudado por Cezar e Marziale (2006) os profissionais estão sujeitos a violência física e moral, constituindo um risco ocupacional para o qual não estão preparados.

RELAÇÃO COM O TRABALHO

Na particularidade de cada contexto de trabalho se estabelecem relações que são determinantes da saúde ou adoecimento, Dal Pai e Lautert (2009) constataram que os profissionais de enfermagem que trabalham em setores violentos utilizam como forma de enfrentamento e proteção, o distanciamento emocional dos pacientes.

Em alguns momentos deixam de prestar assistência de qualidade, sem a tolerância e a atenção necessária, limitando-se ao cuidado técnico, negligente e sem vínculo, isso gera represálias da própria equipe e por parte dos pacientes (SANTOS, 2011).

No setor de urgência e emergência não se pode descuidar da equipe, é preciso prevenir agravos a saúde. Apesar de toda essa dificuldade o profissional de setores de U/E mantém o compromisso de cuidar. A instituição empregadora deve

entender que o trabalhador é humano e, portanto investir na sua capacitação (SALOMÉ, MARTINS, ESPÓSITO, 2009).

Para os que atuam em APH (atendimento pré-hospitalar) a relação com o trabalho é positiva, consideram motivador a possibilidade de salvar vidas (ROMANZINI E BOCK, 2010)

A probabilidade de compartilhar da concepção do trabalho, somada ao orgulho pelo seu intuito e ao prestígio constituinte da identidade das trabalhadoras, foram os fatores identificados como definidores do equilíbrio e, portanto, da saúde no trabalho (DAL PAI, LAUTERT, 2008).

O aspecto motivador também foi citado por Dal Pai e Lautert (2009) onde o benefício do fazer laboral está posto no valor simbólico da profissão, além das habilidades técnicas para salvar vidas, o trabalho possibilita o desenvolvimento da criatividade e autonomia diante do imprevisível do cotidiano em urgência e emergência.

CONCLUSÃO

O atendimento de enfermagem aos pacientes em situação de urgência e emergência requer dos profissionais o desenvolvimento de habilidades técnicas e principalmente pessoais e emocionais. A enfermagem no contexto das urgências e emergências está frequentemente privada do direito de desenvolver suas ações com segurança, estando exposta a formas diferentes de violência no local de trabalho de natureza física, moral e psicológica. A violência que permeia o processo de trabalho é um fenômeno que ocorre com frequência nos serviços de urgência e emergência, os profissionais inseridos nesse contexto sofrem e praticam atos de violência, muitas vezes não percebem como estão trabalhando, em termos de qualidade de atendimento, e o quanto dos resultados dessas práticas está refletindo em sua saúde e vida pessoal.

Trabalhar em condições adversas pode ser danoso, resulta de problemas organizacionais que muitas vezes impedem o desenvolvimento da assistência com qualidade, deixando o sentimento de insatisfação. Para alguns trabalhadores os aspectos de imprevisibilidade da demanda uso de tecnologias, e os procedimentos para salvar vidas parecem ser motivadores para exercer suas habilidades técnicas e intelectuais para o bem do seu objetivo, o cuidado do ser humano. Demonstram momentos de satisfação com a profissão, se apóiam no sentido beneficente da profissão, desenvolvem mecanismos onde se distanciam afetivamente dos pacientes, como forma de busca de equilíbrio para não adoecer.

Embora o estudo tenha respondido as dúvidas contidas nos seus objetivos, como de que maneira a prevenção da violência pode ser inserida nos serviços e estudos sobre o dimensionamento de pessoal, as quais merecerão novas investigações uma vez que a violência presente no ambiente de trabalho cada vez

mais se caracteriza como um problema relacionado a fatores de contexto, fatores do ambiente de trabalho e fatores de vulnerabilidade do indivíduo.

Ainda há muito a se pensar e discutir sobre a saúde dos trabalhadores envolvidos no processo é evidente que cuidar da saúde de quem cuida especialmente em locais de cuidados críticos se torna indispensável.

É necessário que aconteça a conscientização dos profissionais de enfermagem quanto aos problemas mencionados, através de capacitações e discussões em seu ambiente de trabalho, bem como acompanhamento psicológico e ações preventivas de agravo a saúde dos trabalhadores. Cabe aos envolvidos no trabalho em urgência e emergência identificar dentro de sua realidade as formas de violência operantes e criar estratégias para enfrentá-las amenizando os danos causados a profissionais e usuários dos serviços, aos gestores dos serviços em questão implantar formas de prevenção as manifestações de violência, garantindo aos profissionais um ambiente seguro para exercer suas funções. E a enfermagem enquanto gerência e equipe discutir e propor soluções.

Pode-se concluir que os profissionais de enfermagem é a parte integrante da equipe de saúde que mais está sujeita à violência e por isso é a que mais precisa de cuidados, pois se o agente do cuidado não está plenamente bem todo o processo de cuidado estará comprometido.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, L. R., MELO M. R. A. C., **Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura** – Revista Brasileira de Enfermagem, 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a15v61n3.pdf>. Acesso em 14 de outubro de 2011.

CALIL, Ana Maria PARANHOS, Wana Yeda. **O enfermeiro e as situações de emergência**. São Paulo: Atheneu, 2007.

CEZAR, Eliene Simões; MARZIALE, Maria Helena Palucci. **Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da Cidade de Londrina, Paraná, Brasil**. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(1):217-221, jan, 2006. Disponível em: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2006000100024&lang=pt&lng=pt. Acesso em 30 de setembro de 2011.

COSTA, Aldenan Lima Ribeiro Corrêa da. **As múltiplas formas de violência no trabalho de enfermagem: o cotidiano de trabalho no setor de emergência e urgência clínica de um hospital público**. 2005. Tese (Doutorado em Enfermagem Fundamental) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2005. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-07052005-155111/>>. Acesso em: 21 de novembro de 2011.

COSTA, Aldenan Lima Ribeiro Corrêa da; MARZIALE, Maria Helena Palucci. **Relação tempo-violência no trabalho de enfermagem em Emergência e Urgência.** Rev Bras Enferm 2006 maio-jun; 59(3): 337-43. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-. Acesso em 10 de setembro de 2011.

CORDENUZZI, Onelia da Costa Pedro. Violência no trabalho da enfermagem em um serviço de hemodiálise, 2011. Disponível em:

http://www.ufsm.br/ppgenf/Dissert_Onelia_Cordenuzzi.pdf. Acesso: 02 de dezembro de 2011.

DAHLBERG, Linda L. and KRUG, Etienne G. **Violência: um problema global de saúde pública.** Ciênc. saúde coletiva [online]. 2006, vol.11, suppl., pp. 1163-1178. ISSN 1413-8123. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232006000500007>. Acesso em: 02 de dezembro de 2011.

DAL PAI; Daiane; LAUTERT; Liana. **Estratégias de enfrentamento do adoecimento: um estudo sobre o trabalho da enfermagem.** Acta paul. enferm. vol.22 no.1 São Paulo Jan./Fev. 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002009000100010>. Acesso em: 13 de outubro de 2011.

DAL PAI; Daiane; LAUTERT; Liana. **O trabalho em urgência e emergência e a relação com a saúde das profissionais de enfermagem.** Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.16 no.3 Ribeirão Preto May/June 2008 Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692008000300017>. Acesso em: 19 de outubro de 2011.

GARLET, Estela Regina; Lima Maria Alice Dias da Silva; Santos José Luís Guedes dos; Marques Giselda Quintana. **Finalidade do trabalho em urgências e emergências: concepções de profissionais** Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.17 no.4 Ribeirão Preto July/Aug. 2009 <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692009000400016>. Acesso: 2 de dezembro de 2011.

HUDDLESTON, Sandra Smith; FERGUSON, Sondra G. **Emergências clínicas: abordagens, intervenções e auto-avaliação.** 3. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2006.

KURCGANT, P. **Administração em enfermagem.** São Paulo. ed EPU, 1991.

KURCGANT, P. **Gerenciamento em enfermagem.** Rio de Janeiro. ed Guanabara koogan. 2005

LEAL; Sandra Maria Cezar; LOPES; Marta Júlia Marques. **A violência como objeto da assistência em um hospital de trauma: "o olhar" da enfermagem.** *Ciência & Saúde Coletiva* 10(2): 419-431,2005. Disponível em:
http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s141381232005000200020&lang=pt&lng=pt. Acesso em: 02 de outubro de 2011.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira and GALVAO, Cristina Maria. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem.** *Texto contexto - enferm.* [online]. 2008, vol.17, n.4, pp. 758-764. Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>. Acesso em: 14 de outubro de 2010.

MURARO, Hedi Martha Soeder; equipe técnica TROVÃO; Bruna, et al, co-autores SANTANA, Andrea da Silva, et al, **Protocolo da Rede de Proteção à Criança e ao Adolescente em Situação de Risco para a Violência.** 3ª. Ed. rev. E atual. – Curitiba: Secretaria Municipal da Saúde, 2008.

OLIVEIRA Ane R; D'OliveiraAna Flávia P L. **Violência de gênero contra trabalhadoras de enfermagem em hospital geral de São Paulo (SP)** *Rev. Saúde Pública* vol.42 no.5 São Paulo Oct. 2008. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102008000500012>. Acesso em 2 de dezembro de 2011.

PINHO; Diana Lucia Moura. **O trabalho da enfermagem e a gestão da informação: uma análise ergonômica das atividades das enfermeiras no contexto hospitalar.** Tese de Doutorado Univ. de Brasília 2002. Disponível em:
<http://vsites.unb.br/ip/labergo/sitenovo/teses/OrientJulia/DianaPinho.pdf>. Acesso em: 18 de outubro de 2010.

POLIT, Denise F., Beck Tatano Cheryl, Hungler P. Bernadette. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem: métodos, avaliação e utilização.** 5º Ed. – Porto Alegre: Artmed, 2004.

ROCHA, S.M.M.; ALMEIDA, M.C.P.de. **O processo de trabalho da enfermagem em saúde coletiva e a interdisciplinaridade.** *Rev.latino-am.enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 8, n. 6, p. 96-101, dezembro 2000. Disponível em
<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n6/12354.pdf> Acesso em: 02 de novembro de 2011.

SALOMÉ; Geraldo Magela; CAVALI; Amanda. ESPÓSITO; Vitória Helena Cunha. **Sala de emergência: o cotidiano das vivências com a morte e o morrer pelos profissionais de saúde.** *Rev Bras Enferm.*, Brasília 2009 set-out; 62(5): 681-6.

Disponível em: www.scielo.br/pdf/reben/v62n5/05.pdf. Acesso: 01 de novembro de 2011.

SALOMÉ; Geraldo Magela; MARTINS; Maria de Fátima Moraes Salles; ESPÓSITO; Vitória Helena Cunha. **Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência.** Rev. Bras. Enferm. vol.62 no.6 Brasília Nov./Dez. 2009. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672009000600009>. Acesso em: 01 de outubro de 2011.

SANTOS; Ana Maria Ribeiro dos; SOARES; Juliana de Cássia Nunes; NOGUEIRA; Luciana Ferreira; ARAÚJO; Nayra Assunção; MESQUITA; Gerardo Vasconcelos; LEAL; Clara Francisca dos Santos. **Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem.** Rev. Bras. Enferm. vol.64 no.1 Brasília Jan./Feb. 2011. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672011000100013>. Acesso em: 22 de outubro de 2011.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michele Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Rev. Einstein, 2010. Disponível em apps.einstein.br/revista/index.asp acesso em 30 de novembro de 2011.

ZAPPAROLI; Amanda dos Santos; MARZIALE; Maria Helena PALUCCI; **Risco ocupacional em unidades de suporte básico e avançado de vida em emergências.** Rev. Bras. Enferm. (online), 2006, vol. 59, n. 1, PP. 41-46. ISSN 0034-7167 Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672006000100008> Acesso em: 30 de novembro de 2011.

VIOLENCE IN THE PROCESS OF WORKING IN NURSING AND EMERGENCY URGENT SITUATION: AN INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW.

ABSTRACT

It is a literature review, where we seek to know the types of violence and the risks to which the nurse is exposed to act in urgent and emergency services. The descriptors used were: violence, nursing, and emergency work. The results comprise a sample of 11 papers, all the field research carried out by nurses and teachers. The main problems raised by the authors are about the working conditions that nursing takes the overcrowding of the emergency services and emergency and the particular difficulties of patient care. It is concluded that nursing suffers in his work to various forms of physical and psychological violence, which directly affects the quality of care and health professionals.

Keywords: Nursing, work, violence, urgent and emergency care.

Recebido em 25 de novembro de 2012; aprovado em 14 de dezembro de 2012.