

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ENFERMAGEM**

CARINA FRÖHLICH

**CARACTERÍSTICAS DA VIOLÊNCIA PRATICADA POR PACIENTES E
ACOMPANHANTES À EQUIPE DE ENFERMAGEM: REVISÃO INTEGRATIVA DA
LITERATURA**

PORTO ALEGRE

2015

CARINA FRÖHLICH

**VIOLÊNCIA PRATICADA POR PACIENTES E ACOMPANHANTES À EQUIPE DE
ENFERMAGEM: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Enfermagem.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Daiane Dal Pai

**PORTO ALEGRE
2015**

*“O esforço só é expresso em recompensa
quando uma pessoa se recusa a desistir”*

(Napoleon Hill)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me dar forças e permitir ter chegado até aqui. Também quero agradecer a minha família, amigos e colegas de trabalho por terem me incentivado e dado muita força. Um agradecimento em especial ao meu noivo Édipo, por todo apoio, amor, paciência e companheirismo, que nos momentos mais difíceis sempre esteve ao meu lado, ajudando no que foi preciso. Quero também agradecer à minha tia Renita pela força e incentivo.

Aos professores e toda instituição UFRGS, um muito obrigado pelos ensinamentos, pois através deles pude construir meus conhecimentos em enfermagem, me capacitando para a profissão a qual escolhi. Quero também deixar um registro especial a minha professora orientadora Daiane Dal Pai pela ajuda e paciência.

Enfim, um grande muito obrigado a todos aqueles que estiveram ao meu lado nessa longa caminhada, que de alguma forma ou outra contribuíram para o meu sucesso. Sem vocês, eu não conseguiria ter chegado até aqui. Sou eternamente grata a todos.

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo caracterizar a violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura utilizando os descritores *workplace violence*, *occupational health* e *nursing staff* nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDEnf), portal de periódicos *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), PubMed, CINAHL, SCOPUS, *Web of Science* e *Embase*. Foram incluídos artigos de pesquisa que respondiam à questão norteadora, publicados de junho de 2010 a junho de 2015, nos idiomas, inglês, espanhol e português. Foram encontrados 838 artigos dentre os quais foram selecionados 21 artigos. A análise dos artigos permitiu identificar que a prevalência da violência verbal supera as demais formas de manifestação da violência pelos pacientes e acompanhantes contra a equipe de enfermagem seguida pela violência física. Verificou-se também que os setores de emergência, psiquiatria e unidade de terapia intensiva são os locais onde a violência é mais freqüente. Pacientes e acompanhantes são igualmente responsáveis pelos atos de violência. Os principais motivos são longo tempo de espera, uso de álcool e drogas ilícitas e pacientes psiquiátricos em crise. O agressor geralmente é do sexo masculino. As consequências são lesões físicas agudas ou crônicas e traumas psicológicos. O registro dos eventos não repercute em mudanças, por isso os profissionais deixam de fazê-lo, uma vez que as intervenções são mínimas e pouco efetivas. Conclui-se que há lacunas no conhecimento quanto ao estudo da eficácia de intervenções preventivas à violência praticada por pacientes e acompanhantes, bem como sobre a prevenção de danos da mesma sobre os trabalhadores da enfermagem.

Descritores: violência no trabalho; saúde do trabalhador; equipe de enfermagem

ABSTRACT

This study aimed to characterize the violence by patients and caregivers in the nursing team. It is an integrative literature review using the workplace violence descriptors, occupational health and nursing staff in the databases Latin-American Literature and from Caribbean in Health Sciences (LILACS), Nursing Database (BDEnf), portal of journals Scientific Electronic Library Online (SciELO), PubMed, CINAHL, Scopus, Web of Science and Embase. Research articles were included that responded to the main question, published from June 2010 to June 2015, in the languages English, Spanish and Portuguese. They found 838 articles of which 21 articles were selected. The analysis of the items identified that the prevalence of verbal violence overcomes the remaining manifestations of violence by patients and caregivers against nursing staff, following physical violence. It was also found that emergency room, psychiatric and intensive care unit are the places where violence is more frequent. Patients and caregivers are almost equally responsible for the acts of violence. The main reasons are long standby time, use of alcohol and illegal drugs and psychiatric patients in crisis. The abuser is usually male. The consequences are acute or chronic physical injuries and psychological trauma. The record of events not reflected in changes, so professionals fail to do so. The interventions are minimal and ineffective. It is concluded that there are gaps in knowledge regarding the study of the effectiveness of preventive interventions to violence by patients and caregivers, as well as on the prevention of damage just on employees of nursing.

Descriptors: workplace violence; occupational health; nursing staff

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVO DO ESTUDO	11
3 MÉTODO	12
3.1 Tipo de estudo	12
3.2 Primeira etapa: identificação do problema	12
3.3 Segunda etapa: pesquisa bibliográfica	12
3.4 Terceira etapa: avaliação dos dados	13
3.5 Quarta etapa: análise dos dados	13
3.6 Quinta etapa: apresentação	13
3.7 Aspectos éticos	13
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	15
5 DISCUSSÃO	26
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS	31
APÊNDICE A – Instrumento para coleta de dados	37
APÊNDICE B – Quadro sinóptico	38
ANEXO A – Parecer de aprovação da COMPESQ	39

1 INTRODUÇÃO

As relações de trabalho vêm passando por diversas transformações ao longo dos anos. O crescimento do desemprego e a falta de oportunidades para competir em um mercado de trabalho cada vez mais reduzido e exigente de mão de obra qualificada podem causar grandes prejuízos na vida e na saúde dos trabalhadores (MINAYO et al., 2003).

Outro fator importante que afeta a saúde do trabalhador é a violência no trabalho que representa um grande problema de Saúde Pública, com impacto na dignidade e qualidade de vida dos trabalhadores (OLIVEIRA; NUNES, 2008). Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002) a violência é definida como “o uso intencional da força física ou poder em forma de ameaça, contra si mesmo, outra pessoa, grupo ou comunidade, que resulte ou possa resultar em lesão, morte, dano psicológico, distúrbios do desenvolvimento ou privação”. Para Di Martino (2003) a violência no trabalho é caracterizada como incidentes onde os trabalhadores são ameaçados, agredidos ou expostos a outros comportamentos nocivos em circunstâncias associadas com o seu trabalho.

Estudo realizado em um serviço de urgência de um hospital geral em Londrina, Paraná revelou que 85,7% dos médicos, 100% dos enfermeiros, 88,9% dos técnicos em enfermagem e 88,2% dos auxiliares de enfermagem foram vítimas de violência ocupacional nos últimos 12 meses. As formas de violência identificadas pelos trabalhadores de enfermagem foram: agressões verbais 93,3%, assédio moral 30%, competição entre colegas 23%, agressões físicas 16,7%, roubos 13,3%, discriminação social 3,3% e maus tratos 3,3%. Com relação ao agressor, os trabalhadores identificam o paciente como o principal agressor 57,1%, seguido pelo acompanhante 54,8% (CEZAR; MARZIALE, 2006).

Pesquisa realizada na Alemanha sobre agressão e violência contra os profissionais de saúde demonstrou que 89,4% dos profissionais sofreram agressão verbal e 70,7% agressão física. Os locais onde há mais agressão física são clínicas psiquiátricas (78,7%) e casas de repouso (83,9%). A equipe de enfermagem é a categoria profissional que mais sofre agressão física (78,3%). No que diz respeito à agressão verbal não há diferenças relevantes entre os diferentes tipos de profissionais. Dentre os principais tipos de violência estão a ameaça, gestos

ameaçadores, golpes, chutes, mordidas, arranhões, beliscões, cuspidas, empurrões, assédio sexual e declarações raciais (FRANZ et al., 2010).

Outro estudo realizado em hospitais da Suíça demonstrou que 95% dos enfermeiros já haviam experimentado em sua carreira alguma situação de violência provocada por pacientes e visitantes. Nos últimos 12 meses a violência verbal foi mais recorrente (71,8%), seguida pela violência física (41,9%) e ameaças (27,1%), sendo o paciente o principal praticante. Dos que sofreram violência física 23% foram fisicamente feridos e 1,4% precisou afastar-se do trabalho por um ou mais dias. Considerando também as peculiaridades dos locais de trabalho e as diferentes formas de violência o estudo demonstrou que os enfermeiros que trabalham nas maternidades e ambulatorios sofreram níveis mais baixos de violência comparados aos enfermeiros que trabalham em unidades de terapia intensiva e semi-intensiva, emergências e unidades de reabilitação (HAHN et al., 2010).

Para Lancman et al. (2007) a violência no local de trabalho normalmente envolve insultos, ameaças, agressão física ou psicológica originadas de pessoas exteriores à organização, incluindo pacientes e acompanhantes, contra alguém que está trabalhando, estabelecendo assim um risco para a saúde, segurança e bem-estar dos profissionais. Atualmente esse tema tem ganhado mais espaço na área da saúde através de situações presenciadas e relatos de casos da violência de pacientes e/ou acompanhantes para com os profissionais da equipe de enfermagem em seu ambiente de trabalho. Esse fato vem resultando em grande desgaste psicológico dos profissionais, prejudicando diretamente o desenvolvimento de um cuidado adequado (SANTOS et al., 2011).

Para a maioria dos profissionais, a violência praticada por pacientes e acompanhantes é causada pelas precárias condições de atendimento ao público devido às péssimas condições de trabalho e a grande desigualdade social existente em nosso país. Os pacientes e acompanhantes embora sejam muitas vezes considerados os agressores também são vítimas da inadequada assistência oferecida pelo sistema de saúde vigente (CEZAR; MARZIALE, 2006).

As circunstâncias mais frequentes em que ocorre violência contra o profissional de saúde geralmente é quando o paciente está nervoso ou é reprimido, quando recebe notícias ruins ou ainda quando deverá fazer algo que não quer. Acompanhantes e amigos ansiosos e aflitos também são muitas vezes perpetradores da violência contra os trabalhadores de saúde, principalmente nas

emergências superlotadas (WILKINSON, 2001). Na pesquisa realizada por Hahn et al. (2010) as principais razões citadas pelos enfermeiros que podem provocar situações de violência por parte do paciente e familiar são longos períodos de espera, diversos exames médicos e testes, aplicação de regras hospitalares e falta de pessoal.

Dos incidentes violentos ocorridos nos últimos 12 meses na Suíça, os pacientes envolvidos possuíam diagnóstico de demência (34,9%), abuso de drogas e álcool (21%), delírio (12,7%), doenças psiquiátricas (7,9%) e dor (5,7%). A maior parte dos pacientes violentos é do sexo masculino (77%), possui mais de 74 anos de idade, uma grande variedade de diagnósticos médicos e prejuízo cognitivo. Os pacientes e acompanhantes que provocaram algum tipo de violência apresentavam sinais de ansiedade, stress, dificuldade na compreensão da situação, grandes demandas e incertezas (HAHN et al., 2010).

Segundo a *Occupational Safety & Health Administration*, (OSHA, 2015) existem vários fatores ambientais e organizacionais que predispõe o surgimento de atos violentos tais como: trabalhar com pacientes e acompanhantes que tenham algum histórico de violência, regiões com altas taxas de criminalidade, transporte de pacientes, estar sozinho, ambientes mal iluminados, muita circulação de pessoas não identificadas, falta de funcionários e de treinamento para identificar os possíveis agressores, longas esperas em salas lotadas e desconfortáveis e falta de segurança.

A violência ao trabalhador de saúde mais especificamente à enfermagem vem se tornando um problema de saúde pública, prejudicando tanto a saúde como a carreira destes trabalhadores bem como a assistência prestada pelos mesmos aos usuários (SANTOS et al., 2011). Tanto a violência física quanto a psicológica sofrida pelos profissionais da saúde estão associadas com a diminuição da satisfação no trabalho, o aumento da tensão e poucos resultados positivos com o paciente (MAGNAVITA; NICOLA, 2014).

Estes fatos relatados na literatura, associados às observações e reflexões da autora deste estudo como técnica em enfermagem em uma Unidade de Tratamento Intensivo (UTI) provocou o interesse por estudar mais profundamente este assunto. A vivência em UTI tem demonstrado que a violência provocada pelos pacientes e acompanhantes é bastante frequente e geralmente não recebe a devida importância para estes fatos, provocando frustrações e desestimulando o profissional.

A relevância deste estudo encontra-se amparada na importância em se estudar as relações entre os profissionais de enfermagem, pacientes e acompanhantes a fim de entender e sugerir melhorias para evitar que esse tipo de violência repercuta negativamente sobre a saúde dos profissionais de enfermagem interferindo também na qualidade do cuidado prestado.

Pensando na importância do trabalho da equipe de enfermagem e nas consequências que a violência sofrida por estes profissionais pode provocar no seu trabalho formulou-se a seguinte questão norteadora: Como se caracteriza a violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem segundo a literatura?

2 OBJETIVO DO ESTUDO

Caracterizar a violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem segundo a literatura.

3 MÉTODO

3.1 Tipo de estudo

A revisão integrativa (RI) da literatura é uma abordagem que possibilita a inclusão de diversas metodologias de pesquisa, experimental e não-experimental, para o entendimento de um problema levantado (WHITTEMORE; KNAFL, 2005).

O presente estudo trata-se, portanto de uma revisão integrativa em conformidade com os pressupostos teóricos e metodológicos propostos por Whitemore e Knafl (2005). Os passos da RI proposta pelos autores são: identificação do problema, pesquisa bibliográfica, avaliação dos dados, análise dos dados e apresentação.

3.2 Primeira etapa: identificação do problema

Tendo em vista o objetivo do estudo, o problema que impulsionou a presente revisão integrativa da literatura foi: “Como a literatura caracteriza a violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem?”.

3.3 Segunda etapa: pesquisa bibliográfica

As bases de dados acessadas online para a presente pesquisa foram: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDEnf), portal de periódicos *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), PubMed, CINAHL, SCOPUS, *Web of Science* e *Embase*.

A busca na literatura foi realizada utilizando os descritores controlados oriundos dos Descritores das Ciências da Saúde (DeCS): Violência no trabalho/Workplace violence, Saúde ocupacional/Occupational health e Equipe de enfermagem/Nursing staff. No processo de busca foi utilizado o operador booleano AND.

Foi utilizada a combinação dos descritores Workplace violence AND occupational health e Workplace violence AND nursing staff.

Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos de pesquisa que responderam a questão norteadora, publicados de junho de 2010 a junho de 2015,

nos idiomas, inglês, espanhol e português. Foram excluídas as teses, dissertações, revisões e artigos que não estavam disponíveis online na íntegra bem como as duplicações.

3.4 Terceira etapa: avaliação dos dados

Nesta etapa foi realizada a avaliação dos dados coletados sendo, portanto, observado se eles respondiam à questão norteadora. Para isso foi utilizado um instrumento de coleta de dados o qual foi baseado em um instrumento já validado (APÊNDICE A) o qual foi preenchido após a leitura dos artigos.

3.5 Quarta etapa: análise dos dados

Nesta etapa da RI foi preenchido um quadro sinóptico construído para este estudo (APÊNDICE B) sendo elencadas as seguintes variáveis de interesse: prevalência e tipos de violência, motivos, perfil dos agressores, perfil das vítimas, danos e repercussões e intervenções diante da violência. Este quadro abrange a síntese de cada artigo, permitindo a comparação e discussão das informações de todos os artigos selecionados, ajudando na busca da resposta para a questão norteadora. Após a síntese foi realizada uma comparação entre os dados coletados dos artigos.

3.6 Quinta etapa: apresentação

A apresentação foi construída com base na sistematização das informações inseridas no quadro sinóptico e em seguida foi feito uma síntese dos resultados dos artigos selecionados, a fim de discutir as contribuições dos mesmos para a temática da violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem, apresentando um retrato do fenômeno em estudo, e que permite identificar as lacunas da literatura e sugerir futuras pesquisas.

3.7 Aspectos éticos

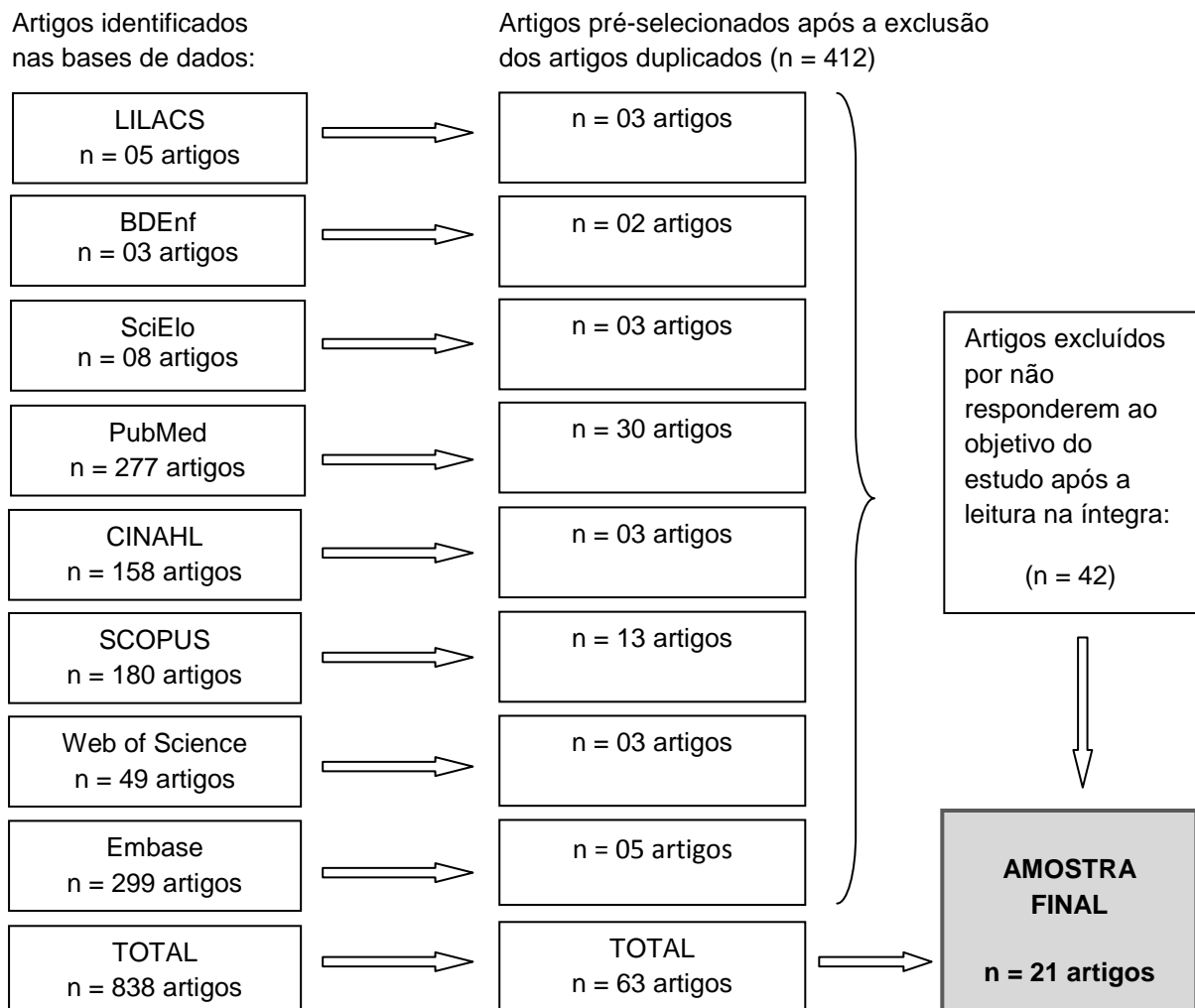
Nesta RI foram respeitados os aspectos éticos, preservando as idéias e a autoria dos artigos pesquisados conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), atendendo à resolução brasileira sobre critérios de autoria (BRASIL, 1998). O projeto foi encaminhado e aprovado pela Comissão de Pesquisa (COMPESQ) da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (ANEXO A).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com os descritores estabelecidos, foram encontrados nas bases de dados um total de 838 artigos, dos quais 412 se repetiram, restando, portanto 426 artigos. Em seguida foi realizada a leitura dos títulos e resumos para analisar se os mesmos estavam de acordo com o estudo proposto.

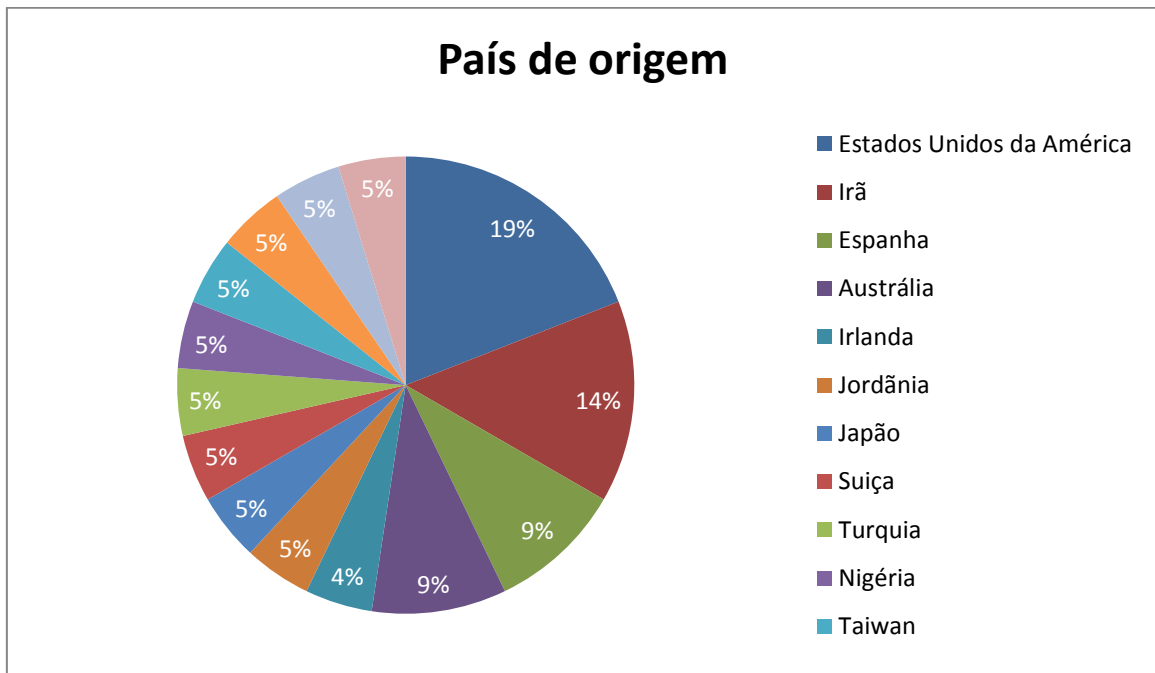
Após a leitura dos títulos e resumos foram pré-selecionados 63 artigos que estavam de acordo com a temática do estudo, os quais foram lidos na íntegra chegando-se a um total de 21 artigos que se mostraram de acordo com a temática exclusiva de violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem. A figura 1 ilustra o processo de seleção dos artigos.

Figura 1 - Diagrama de fluxo da seleção e inclusão dos artigos na revisão integrativa de literatura.



Quanto ao idioma foi possível observar que dos 21 artigos selecionados 19 possuíam o idioma inglês e dois o idioma espanhol. Quanto ao país de origem a Figura 2 ilustra essa distribuição.

Gráfico 1 – País de origem dos artigos analisados:



Fonte: FRÖHLICH, Carina. *Violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem*. Porto Alegre. 2015.

Quanto às revistas de publicação três revistas possuíam dois artigos: *International Journal of Nursing Studies*, *Journal of Emergency Nursing* e *International Emergency Nursing*.

Quanto ao ano de publicação, oito artigos foram publicados no ano de 2012, quatro artigos no ano de 2013, quatro artigos no ano de 2014, três artigos no ano de 2011, dois artigos no ano de 2015 e nenhum artigo no ano de 2010.

Os resultados da síntese dos artigos selecionados estão apresentados no Quadro 1, sendo os estudos agrupados em seis categorias: prevalência e tipos de violência, motivos, perfil dos agressores, perfil das vítimas, danos e repercussões e intervenções diante da violência.

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delineamento/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Magnavita; Heponiemi, 2011 Itália	Comparar as características e efeitos da violência em enfermeiros e estudantes de enfermagem a fim de avaliar o fenômeno e tomar ação preventiva.	Estudo descritivo retrospectivo, abordagem quantitativa/ 346 estudantes de enfermagem de três universidades e 275 enfermeiros de um hospital geral.	<p>PTV: 42,5% dos enfermeiros e 34,1% dos estudantes de enfermagem relataram ter sofrido pelo menos um episódio de violência física ou psicológica no trabalho. 72% das enfermeiras e 55,6% dos estudantes foram expostos à violência física praticada por pacientes e 22% dos enfermeiros e 3,7% dos estudantes à violência física praticada por familiares e amigos. 39,6% das enfermeiras e 24,5% dos estudantes foram expostos à violência verbal praticado por pacientes e 29,7% dos enfermeiros e 4,9% dos estudantes à violência verbal praticada por familiares e amigos.</p> <p>PA: 75% dos perpetradores eram do sexo masculino.</p> <p>DR: Medo, ansiedade, irritação, decepção, desamparo, lesão física, desejo de vingança, vontade de mudar de local de trabalho ou estudo e deixar a profissão.</p> <p>I: Em média 55% dos entrevistados que sofreram algum tipo de violência relatou o fato a amigos ou parentes, aos superiores, ao médico ou a polícia, porém sem grandes repercussões.</p>
AbuAIRub; Al-Asmar, 2011 Jordânia	Investigar o nível de violência física, as queixas e as respostas dos enfermeiros dos hospitais Jordânicos e descrever políticas de trabalho que lidam com a violência e recomendar orientações políticas.	Estudo transversal, abordagem quantitativa/ 420 enfermeiros Jordânicos de quatro hospitais públicos.	<p>PTV: 22,5% dos enfermeiros relataram ter sofrido violência física sendo que destes 25,8% com uma arma letal. A maioria dos incidentes violentos foram provocados por familiares de pacientes (79%) e pacientes (10,5%). 43,1% dos incidentes ocorrerem entre as 15 e 23 horas.</p> <p>DR: 49,5% dos enfermeiros que sofreram lesões precisaram ficar afastados do trabalho por longos períodos.</p> <p>I: Apenas 6,2% dos empregadores possuíam políticas específicas para lidar com a violência.</p> <p>Restrição de acesso do público, formação dos profissionais para lidar com a violência no local de trabalho, utilizar protocolos de atendimento a pacientes, aumento do número de funcionários, utilização de equipamentos de proteção e redução dos períodos de trabalho sozinho foram algumas das medidas utilizadas para minimizar os episódios de violência.</p> <p>A maioria dos enfermeiros (63,7%) notificou o incidente de violência, porém na maioria dos casos não repercutiu em nada, fazendo com que desistissem de relatar um novo caso.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delineamento/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Esmaeilpour; Salsali; Ahmadi, 2011/ Irã	Determinar a frequência e a natureza da violência física e verbal no local de trabalho contra enfermeiras Iranianas que trabalham em emergências.	Estudo descritivo de abordagem quantitativa e qualitativa/ 196 enfermeiros de 11 serviços de emergência no Teerã.	<p>PTV: 91,6% dos enfermeiros relataram ter sofrido violência verbal nos últimos 12 meses e 19,7% violência física sem o uso de armas. Os familiares foram responsáveis por 84,9% da violência física e 84,7% da violência verbal e os pacientes por 17,1% da violência física e 9,8% da violência verbal.</p> <p>DR: Ficar lembrando o ocorrido, evitar falar e lembrar o ocorrido, ficar mais vigilante.</p> <p>I: Em 50% dos incidentes de violência física foi enviado um relatório à polícia. Em mais da metade dos casos de violência verbal e física relatados não aconteceu nada com o agressor, provocando frustrações e sendo motivos para não relatar os incidentes novamente.</p>
Sato et al., 2012 Japão	Explorar a frequência dos relatórios enviados pelos enfermeiros para seus supervisores referente ao comportamento agressivo de pacientes, por tipo e grau de impacto sofrido, para examinar a associação entre relato de comportamentos agressivos e fatores demográficos, e determinar as razões para a sub notificação.	Estudo transversal, abordagem quantitativa/ 1385 trabalhadores de enfermagem de seis hospitais Japoneses.	<p>PTV: Cerca de 33% dos entrevistados experimentaram o nível mais leve de violência física e 50% o nível mais leve de violência psicológica, 1,4% experimentaram o nível mais severo de violência física e 5% o nível mais severo de violência psicológica. Ao total 8,8% e 15% sofreram semanalmente violência física e psicológica respectivamente.</p> <p>I: A falta de vontade administrativa e gestão inadequada para proteger a equipe de enfermagem é responsável pela diminuição do relato da violência, o qual foi relatado entre 0 e 20% dos casos dependendo do tipo de violência.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delimitação/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Farrell; Shafiei; Chan, 2012 Austrália	Determinar a associação entre os fatores de proteção e a ocorrência de violência praticada por pacientes e visitantes.	Estudo descritivo de dados secundários, abordagem qualitativa/ 1495 enfermeiras e parteiras registradas no Conselho de Enfermeiros de Victoria (NBV)	<p>PTV: 36% das enfermeiras e parteiras relataram ter sofrido algum tipo de violência nas últimas quatro semanas. Os pacientes foram cerca de 2,5 vezes mais violentos do que os visitantes. Os principais tipos de violência foram verbal (90%), psicológica (45%) e ameaça (27%). O abuso físico foi principalmente em forma de perfuração, empurrões, arranhões e agarramento. Os setores de emergência, cuidado de idosos e psiquiatria foram os setores onde a violência esteve mais presente.</p> <p>PA: Homens com mais de 50 anos de idade são responsáveis por 54% dos incidentes.</p> <p>PV: Funcionários que trabalham à noite são 4 vezes mais propensos a sofrer algum tipo de violência, bem como aqueles que não possuem um setor fixo sendo 2,15 vezes mais propensos.</p> <p>I: 60% dos entrevistados relataram que os fatores de proteção fornecidos como: instalações adequadas, uso de equipamento de proteção individual, número de profissionais suficientes e eficazes e aplicação de políticas de gestão são de grande importância. Trabalhar em um hospital privado também foi considerado um fator de proteção.</p>
Hahn et al., 2012 Suíça	Explorar os fatores de risco associados com a violência provocada por paciente e visitante contra os profissionais de saúde.	Estudo transversal retrospectivo, abordagem quantitativa/ 2495 profissionais da saúde de um hospital universitário da Suíça. (Enfermeiras e parteiras correspondem a 59,47% da amostra e assistentes de enfermagem a 6,25%)	<p>PTV: 85% dos entrevistados relataram que já haviam experimentado violência física e/ou psicológica praticada por pacientes ou visitantes durante a sua carreira. Os setores de UTI, unidade de cuidados intermediários, emergência, bloco cirúrgico, sala de recuperação e ambulatório foram os setores onde a violência foi mais frequente.</p> <p>PA: Pacientes com mais de 65 anos; ser visitante marido, esposa, companheiro ou irmão.</p> <p>PV: Ter idade entre 16 e 29 anos, ter treinamento em gestão de agressão, trabalhar em UTI, unidades intermediárias, emergências, ambulatório e salas de recuperação.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delineamento/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Atan et al., 2012 Turquia	Analisar a violência vivida por enfermeiros que trabalham em seis hospitais universitários.	Estudo descritivo, abordagem qualitativa/ 441 enfermeiros de emergências, UTIs e unidades de psiquiatria de seis hospitais universitários.	<p>PTV: 62,6% dos enfermeiros dos serviços de emergência foram expostos a violência verbal provocada por pacientes e 68,7% por visitantes; dos enfermeiros de cuidados intensivos, 38,1% por pacientes e 28,7% por visitantes; enfermeiros psiquiátricos, 70% por pacientes e 32,5% por visitantes. 10,4 % dos enfermeiros de emergência sofreram violência física provocada por pacientes e 8,7% por visitantes; enfermeiros de cuidados intensivos 11,2% por pacientes e 3,1% por visitantes; enfermeiros psiquiátricos 47,5% por pacientes e 7,5% por visitantes. As formas de violência sofridas foram: gritos, ameaças verbais, injúria, chutes, batidas e perfuração. A unidade de psiquiatria foi o setor onde a violência foi mais frequente.</p> <p>DR: Sentimento de raiva, ressentimento, ansiedade, decepção, medo, dor, contusões, inchaço, entorses, perda da audição, tensão, palpitação, distúrbio do sono, sentimento de inferioridade, stress, depressão e diminuição do desempenho no trabalho.</p> <p>I: 50,4% dos enfermeiros tentaram lidar com o fenômeno da violência por conta própria, esperaram cessar o incidente, gritaram por ajuda ou se retiraram do local até que o indivíduo se acalmasse. 13,6% dos enfermeiros fizeram um relatório sobre o ocorrido sendo que 9,5% contataram a ajuda da polícia hospitalar e 2,9% testemunharam em tribunal. Ajuda profissional em 1,8% dos casos.</p>
Ogundipe et al., 2012 Nigéria	Analisar a percepção da violência entre os enfermeiros que trabalham em seis unidades de emergência de cinco estados Nigerianos.	Estudo descritivo, abordagem quantitativa/ 81 enfermeiros de seis unidades de emergência de cinco estados Nigerianos.	<p>PTV: 88,6% dos entrevistados testemunharam violência física e/ou psicológica e 65% foram vítimas. No período de um ano 15,8% dos enfermeiros havia sido ameaçado com uma arma.</p> <p>M: Superlotação, longo tempo de espera, uso de drogas, falta de pessoal, falta de comunicação, brigas domésticas trazidas para dentro da emergência, dor, raiva, alcoolismo, pacientes psiquiátricos, briga de gangues, expectativas irrealistas, pacientes que querem atenção urgente e sistema inadequado de segurança.</p> <p>PA: Os atos foram realizados principalmente por visitantes do sexo masculino e no período da noite.</p> <p>DR: Muitos enfermeiros querem trocar de setor.</p> <p>I: Fornecimento de sistemas de segurança, agentes de segurança treinados, formação do pessoal no reconhecimento da violência e manipulação, contratação de funcionários e áreas com controle de acesso, porém, pouco presentes na maioria dos serviços.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delimitação/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Chen; Ku; Yang, 2012 Taiwan	Explorar a prevalência, tipos e fontes de violência no local de trabalho de enfermagem e avaliar os fatores relacionados.	Estudo exploratório, abordagem quantitativa/ 791 enfermeiros de um hospital público no sul de Taiwan.	<p>PTV: 645 enfermeiros relataram ter sofrido violência física e/ou verbal sendo que 61,4% foram provocados por pacientes e 60,4% por familiares no período de um ano. O setor de emergência foi o setor onde a violência foi mais frequente.</p> <p>PV: Enfermeiros de emergência têm 2,25% mais chances de sofrer algum tipo de violência e aqueles que possuem treinamento prévio têm 0,32% mais chances de sofrer violência.</p> <p>I: 91,9% dos enfermeiros que sofreu algum tipo de violência não relataram o incidente alegando que nenhum benefício foi obtido a partir de relatórios anteriores. Do total de enfermeiros apenas 6,6% recebeu algum tipo de formação sobre prevenção de violência anteriormente.</p>
Muñoz; Esteban; Hernández, 2012 Espanha	Determinar a prevalência das manifestações hostis dos usuários dependentes do serviço hospitalar Murciano contra os profissionais de enfermagem e detectar as características pessoais e profissionais dos trabalhadores associadas ao aumento da exposição.	Estudo transversal, abordagem quantitativa/ 1489 enfermeiros de todos os hospitais do serviço de saúde Murciano.	<p>PTV: 62,1% da amostra eram enfermeiros e 36,7% auxiliares de enfermagem. 71% dos entrevistados sofreu violência verbal e 19,9 % violência física no período de um ano. As formas de violência foram: raiva pela demora no atendimento, olhares de desprezo, destruição de portas e janelas, empurrões e cotoveladas. A unidade de psiquiatria e o setor de emergência foram os setores onde a violência esteve mais presente.</p> <p>PV: Trabalhar mais horas do que a carga horária, possuir treinamento sobre violência e ter de 6 a 10 anos de experiência na área.</p>
Pich; Hazelton; Kable, 2012 Austrália	Descrever as experiências dos enfermeiros de emergência australianos com episódios de violência praticada pelos pacientes adultos jovens (16-25 anos de idade) e os pais de pacientes pediátricos.	Estudo descritivo, abordagem qualitativa/ 11 enfermeiros de serviços de emergência Australianos.	<p>PTV: Os tipos de violência encontrados foram violência física e violência verbal. As formas de agressão foram: palavrões, ameaça de estupro, morte e danos à família, uso de armas, empurrões, tapas, arranhões, bater, cuspir e morder.</p> <p>M: Uso de drogas e álcool, medo, ansiedade e impaciência pelo longo tempo de espera. Enfermeiros relatam que os pacientes e acompanhantes querem chamar a atenção através de agressão verbal e violência física para ser atendido por um médico o mais breve possível sendo eficaz em muitos casos, porém isso acabava gerando muitas vezes um efeito dominó onde os outros pacientes e acompanhantes também se sentiam no direito de ser atendido o quanto antes gerando assim ainda mais violência.</p> <p>DR: Fraturas, contusões, danos ao patrimônio do hospital como portas, janelas e camas quebradas. Os enfermeiros relataram que se sentiam com medo e inseguros.</p> <p>I: A realização de relatórios não é comum e a maioria sente-se resignado e acham que a violência é algo esperado.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delineamento/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Angland; Dowling; Casey, 2013 Irlanda	Explorar a percepção das enfermeiras sobre os fatores que causam a violência e agressão em um setor de emergência Irlandês.	Estudo descritivo, abordagem qualitativa/ 12 enfermeiros de um setor de emergência Irlandês que sofreram pelo menos um episódio de violência no mês anterior.	<p>PTV: 11 dos 12 enfermeiros relataram que o tempo de espera é um dos maiores motivos de violência tanto física quanto psicológica, sendo que a triagem é o local onde mais ocorre.</p> <p>M: Falta de comunicação, longo tempo de espera, superlotação e falta de espaço, falta de segurança, fatores relacionados a triagem, relacionamentos interpessoais, atitudes dos funcionários, medo e vulnerabilidade.</p> <p>DR: Os enfermeiros relataram sentirem-se vulneráveis, insultados, ameaçados e com medo do que poderia acontecer.</p>
Gillespie; Gates; Berry, 2013 EUA	Descrever atos de violência física contra os enfermeiros de emergência percebidos como estressantes.	Estudo descritivo/ abordagem qualitativa/ 177 profissionais de enfermagem membros da Associação de Enfermeiros de Emergência de Des Plaines USA.	<p>PTV: 74% dos enfermeiros relatam ter sofrido agressões físicas por parte dos pacientes como: mordidas, asfixia, agarrões, chutes, beliscões, puxões de cabelo, socos, arranhões, empurrões, batidas, cuspidas, arremesso de objetos ou fluidos corporais e lesões com arma de fogo, faca, ou objeto afiado; 33,3% relatam ter sofrido ameaças verbais de violência física por parte dos pacientes, como voltar mais tarde para causar algum dano ou matar e 11,9% relata ter sido intimidado por pacientes e visitantes.</p> <p>M: Longo tempo de espera, pacientes com dor, execução de normas ou falta de normas, uso de substâncias, paciente em crise de saúde mental, paciente sob custódia policial, histórico de violência, morte de paciente e usuários que costumavam frequentar o local sem necessidade.</p> <p>I: Remodelação das principais portas e um sistema de porta trancada, criação de um novo sistema para os visitantes e aumento de segurança.</p>
Truman et al., 2013 EUA	Determinar a extensão do abuso verbal praticado por pacientes e familiares às enfermeiras de um setor pediátrico e suas reações a este abuso.	Estudo transversal, abordagem quantitativa e qualitativa/ 162 enfermeiras de um hospital pediátrico nos EUA.	<p>PTV: 82% relataram sofrer violência verbal em média de quatro vezes por mês. Os participantes relataram terem observado que o abuso verbal tem aumentado nos últimos anos e que o foco na satisfação do paciente tem levado a uma crença entre os enfermeiros de que a administração sempre fica do lado do paciente ou da família em uma disputa.</p> <p>DR: Quase metade dos enfermeiros relatou se sentir com raiva ou impotente e 14% disseram que pensaram em deixar seu cargo, outros relataram diminuição da satisfação no trabalho, baixa auto-estima e burnout.</p> <p>I: Após a conclusão do estudo várias medidas educativas foram implementadas.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delimitação/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Muñoz; Esteban; Hernández, 2013 Espanha	Estudar as manifestações hostis dos usuários para com os profissionais de enfermagem dos serviços públicos de emergência de Múrcia.	Estudo transversal, abordagem quantitativa/ 130 profissionais de enfermagem de serviços públicos de urgência hospitalar de Múrcia.	PTV: 90,5% dos trabalhadores experimentaram violência verbal e 36,5% violência física pelo menos uma vez no período de um ano. As formas de violência foram: raiva pela demora no cuidado, olhares de desprezo, acusações injustificadas, piadas irônicas, empurrões, cotoveladas e destruição de portas e janelas. PV: Os enfermeiros possuíam mais chances do que os auxiliares de enfermagem de sofrer violência. Profissionais que trabalhavam em outros locais possuíam mais chances de sofrer violência verbal comparados à aqueles que só trabalhavam em um local.
Speroni et al., 2014 EUA	Pesquisar a incidência de violência no trabalho contra enfermeiros perpetradas por pacientes ou visitantes em um sistema hospitalar.	Estudo descritivo de dados secundários, abordagem quantitativa/ 762 enfermeiras de vários hospitais urbanos na região do Atlântico.	PTV: 76% da equipe de enfermagem experimentou algum tipo de violência no último ano sendo 54,2% violência verbal e 29,9% violência física provocada pelos pacientes e 32,9% violência verbal e 3,5% violência física provocada pelos visitantes. Dentre as formas de violência estão gritar, amaldiçoar, falar palavrões, agarrar, arranhar e chutar. 96,7% dos enfermeiros que trabalhavam no setor de emergência relataram ter sofrido algum tipo de violência e 90,3 % dos perpetradores eram pacientes. M: Abstinência de drogas, pacientes ou visitantes sob a influência de álcool ou drogas, intoxicação alcoólica, demência ou doença de Alzheimer e doenças mentais. PA: Pacientes do sexo masculino (62,4%), com idades entre 26 a 35 anos (24,4%) e brancos (68,9%). DR: 2,1% dos enfermeiros sofreram algum tipo de lesão necessitando afastar-se na maioria dos casos e gerando custos com tratamento e indenização para a instituição. Alguns querem trocar de hospital ou setor, pois tem medo de sofrer algum tipo de violência novamente. I: Alguns participantes relatam que receberam algum tipo de treinamento para lidar com a violência durante as reuniões de equipe, mas a grande maioria sente-se desamparada e preocupada.
El Ghaziri et al., 2014 Países da África Subsaariana	Examinar a prevalência de violência tipo II no trabalho entre enfermeiros e parteiras em países da África subsaariana e sua associação com o tipo de trabalho, cronograma e características do cliente.	Estudo descritivo, abordagem quantitativa e qualitativa/ 712 enfermeiros e parteiras de países da África Subsaariana.	PTV: 40,8% dos entrevistados relataram ter sofrido agressão verbal pelos pacientes, familiares ou amigos dos pacientes durante os últimos 12 meses, enquanto 34,7% relataram terem sido ameaçados de ser ferido fisicamente e 19,9% foram realmente fisicamente agredidos. PA: Histórico de agressão, doença mental, intoxicação e uso de armas. PV: Aqueles que trabalhavam mais de 40 horas por semana ou possuía idades entre 22 e 35 anos tinham mais propensão de sofrerem algum tipo de violência.

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delineamento/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Wolf; Delao; Perhats, 2014 EUA	Compreender melhor a experiência de enfermeiras de emergência que foram agredidas física ou verbalmente enquanto prestavam cuidados aos pacientes nos serviços de emergência dos EUA.	Estudo exploratório-descriptivo, abordagem qualitativa/ 46 narrativas escritas enviadas por e-mail de enfermeiras membros da Associação de Enfermeiros de Emergência (ENA) dos EUA	<p>PTV: 100% das narrativas relatam algum tipo de violência física ou psicologia provocada pelos pacientes. Há relatos de socos, arremesso de objetos, empurrões, chutes, uso de armas e ofensas.</p> <p>M: Longo tempo de espera, presença de pacientes psiquiátricos e/ou com histórico de violência e presença de pacientes ou visitantes que estavam sob a influência de drogas ou álcool.</p> <p>DR: Traumas psicológicos persistentes, lesões agudas e permanentes como lesões físicas nos quadris, ombros, pescoço e braços. Muitos dos enfermeiros trabalharam com dor ou foram afastados por um período</p> <p>I: Presença de seguranças em alguns locais, mas em quantidade insuficiente e colocação de cartazes que também não foram efetivos. Alguns enfermeiros relataram o caso para seus supervisores ou outros órgãos competentes, mas na maioria dos casos foram menosprezados e desencorajados a seguir com a denúncia provocando assim revolta e frustração.</p>
Abou-EIWafa et al., 2014 Egito	Estimar a prevalência de fatores de risco associados aos diferentes tipos de violência contra as enfermeiras que trabalham no setor de emergência em comparação com aquelas que não trabalham no setor de emergência.	Estudo comparativo transversal, abordagem quantitativa e qualitativa/ 128 enfermeiros de emergência e 147 enfermeiros de outros departamentos.	<p>PTV: 54,7% dos enfermeiros de emergência dizem sentirem-se muito preocupados com a violência comparados a 6,8% dos enfermeiros de outros setores. O visitante foi o responsável por 61,8% da violência física, 63,6% da violência verbal, 50,8% do bullying e 30,9% do assédio sexual e o paciente por 20% da violência física, 27,1% da violência verbal, 24,6% do bullying e 30,9% do assédio sexual. Em relação ao tipo de violência no setor de emergência 48,4% sofreu violência física, 60,2% violência verbal, 53,9% bullying e 30,5% assédio sexual, e em outros setores 32,7% violência física, 42,9% violência verbal, 33,3% bullying e 11% assédio sexual.</p> <p>I: Na maioria dos casos de violência os profissionais não tomaram nenhum tipo de atitude, porém uma pequena minoria pediu para que o indivíduo parasse, tentou defender-se, contou para amigos, família e chefia e chamou a segurança. Alguns chegaram a pedir transferência ou férias.</p>
Aivazi; Tavan, 2015 Irã	Identificar a violência no local de trabalho contra a equipe de enfermagem em hospitais de ensino na cidade de Ilam (oeste do Irã) em 2012.	Estudo transversal, abordagem quantitativa/ 106 enfermeiros de três hospitais de ensino.	<p>PTV: Os tipos de violências foram físicas e/ou psicológicas. A maioria dos atos violentos ocorreram durante os dias úteis (83,8%), e menos nos feriados (16,2%).</p> <p>I: 43,84% dos enfermeiros que experimentaram violência física e/ou psicológica por parte dos pacientes e familiares relatou o fato, enquanto que o restante (56,16%), apesar de terem sido submetidos a violência, não a relataram, pois acreditam que o relato seria inútil.</p>

Autor/Ano/ Local de pesquisa	Objetivo	Delimitação/ Amostra	Principais Resultados: Prevalência e Tipos de violência (PTV), Motivos (M), Perfil dos Agressores (PA), Perfil das Vítimas (PV), Danos e Repercussões (DR) e Intervenções diante da violência (I)
Khoshknab et al., 2015 Irã	Investigar a taxa de incidência de violência psicológica em hospitais de ensino no Iran, os seus fatores associados e reações da equipe em relação as violências.	Estudo transversal, abordagem quantitativa/ 5874 profissionais de saúde de 135 hospitais do Iran. (78,5% da amostra eram profissionais da enfermagem).	<p>PTV: As principais fontes da violência psicológica foram os familiares (64,5%) e pacientes (27,5%) sendo as enfermeiras as principais vítimas deste tipo de violência (80,7%). As principais formas de violência psicológica foram: abuso (76,1%), insultos (48,8%), ameaça verbal (35,8%), humilhação (34,7%), assédio moral (34,3%), intimidação (24,2%), ridicularização (21%), e ameaça de esfaqueamento (2,2%).</p> <p>M: Pacientes usuários de drogas ou álcool, falta de pessoal, questões jurídicas do paciente, falta de instalações seguras, morte do paciente, falta de conhecimento das tarefas dos funcionários, demora na ajuda, falta de treinamento para a prevenção violência, permanência prolongada dos pacientes na enfermaria, internação hospitalar para diagnóstico da doença do paciente, presença de visitantes e recolha de pacientes de alto risco em um quarto.</p> <p>I: 50,9% dos participantes não relataram a violência, e 69,9% deles acreditavam que a comunicação era inútil.</p>

5 DISCUSSÃO

De acordo com os artigos selecionados foi possível observar altas prevalências da violência praticada por pacientes e acompanhantes à equipe de enfermagem, sendo que a violência verbal se revelou em percentuais que variaram entre 36% e 100% dos casos e a violência física variou de 20% a 100% dos casos. Outra revisão integrativa mostrou que a prevalência da violência verbal variou de 22% a 90%, ameaça de agressão física de 12% a 64% e a violência física entre 2% e 32% (POMPEII et al., 2012).

Quanto aos agressores, 10 estudos trazem os dados referentes aos mesmos, sendo que em cinco deles o principal perpetrador é o paciente e nos outros cinco o acompanhante é o principal perpetrador, porém com pequenas diferenças entre pacientes e acompanhantes em alguns estudos (MAGNAVITA; HEAPONIEMI, 2011; ABUALRUB; AL-ASMAR, 2011; ESMAEILPOUR; SALSALI; AHMADI, 2011; FARRELL; SHAFIEI; CHAN, 2012; ATAN et al., 2012; CHEN; KU; YANG, 2012; SPERONI et al., 2014; EL GHAZIRI et al., 2014; ABOU-ELAFA et al., 2014; KHOSHKNAB et al., 2015). Nos resultados encontrados por Pompeii et al. (2012) três estudos mostram que o paciente é o principal perpetrador e dois estudos revelam que o familiar é o principal perpetrador igualmente com pequenas diferenças entre alguns estudos. Observa-se, portanto, que tanto o paciente como o acompanhante podem ser considerados responsáveis pelos episódios de agressões contra profissionais da enfermagem.

Em relação aos setores, sete estudos foram realizados exclusivamente no setor de emergência, no entanto mesmo que a maioria dos estudos tenham sido realizados em tal local ela é citada pela maioria dos autores como sendo o setor onde a violência é mais frequente, seguida pelas unidades de psiquiatria e unidades de terapia intensiva. Já no estudo de Pompeii et al. (2012) o local onde haviam mais casos de violência física foi a unidade de internação psiquiátrica seguida pelo setor de emergência, unidade de internação cirúrgica, unidade de neurologia, unidade de ortopedia e ambulatórios de terapia física e ocupacional.

O setor de emergência é citado como um dos principais locais de ocorrência de violência, devido ao fato de ser a porta de entrada dos usuários no serviço hospitalar, apresentando pacientes e profissionais com maior nível de atividade e estresse, colaborando assim para uma maior vulnerabilidade à violência e que

somadas com a carência de recursos materiais e humanos, tendem a incitar a violência (SOUZA; COSTA; GURGEL, 2014).

Dentre os principais motivos para a ocorrência de um ato violento perpetrado por pacientes e acompanhantes contra a equipe de enfermagem esteve o tempo de espera o uso de drogas e/ou álcool ou o efeito da abstinência, presença de pacientes psiquiátricos em crise, falta de segurança e falta de comunicação. Na pesquisa realizada em um setor de emergência no Rio Grande do Norte os fatores de risco para a ocorrência de atos de violência mais apontados pelos profissionais foram a presença de acompanhantes violentos, trabalhadores violentos, falta de treinamento para lidar com a situação de violência, longas filas de espera, falta de seguranças ou policiais e estrutura física inadequada (SOUZA; COSTA; GURGEL, 2014).

Para Pompeii et al. (2012) a presença de pacientes com doença mental, demência, comportamento suicida e perpetradores sob o efeito de álcool ou drogas ilícitas no setor de emergência contribuíram de forma significativa para um acontecimento violento, bem como condições ambientais como longo tempo de espera.

As formas de violência foram bastante variadas, as quais foram desde um insulto até o uso de armas ou objetos para ferir ou matar, sendo as mais frequentes: insultar, empurrar, agarrar, chutar e arranhar. Estes resultados são bastante parecidos com os resultados encontrados por Santos et al. (2010) em seu estudo, onde as principais formas de violência tanto física quanto verbal foram ofensas, xingamentos, humilhação, arranhões, beliscões, empurrões, chutes, tapas, mordidas e em alguns casos uso de objetos ou armas.

Em relação ao perfil dos agressores os estudos trouxeram que a grande maioria dos agressores são do sexo masculino, já em relação ao perfil das vítimas constatou-se que aqueles funcionários que possuem treinamento em gestão de agressão, trabalham à noite, não possuem setor fixo, trabalham sozinhos e trabalham mais horas do que a sua carga horária no mesmo local ou em outros locais possuem mais chances de sofrer algum tipo de violência (MAGNAVITA; HEPONIEMI, 2011; FARRELL; SHAFIEI; CHAN, 2012; HAHN et al., 2012; OGUNDIPE et al., 2012; SPERONI et al., 2014; EL GHAZIRI et al., 2014; CHEN; KU; YANG, 2012; MUÑOZ; ESTEBAN; HERNÁNDEZ, 2012; MUÑOZ; ESTEBAN; HERNÁNDEZ, 2013).

O fato de trabalhar mais de 30 horas semanais predispõe a uma maior ocorrência de violência ocupacional devido ao excesso de trabalho e o pouco tempo disponível para o descanso, fazendo com que o profissional muitas vezes seja menos tolerante e também haja uma diminuição no seu desempenho profissional (MAURO et al., 2010). Outro fator que contribui de forma significativa para a ocorrência de algum episódio de violência é trabalhar no turno da noite, devido ao fato de que pessoas que trabalham à noite têm seu equilíbrio biológico alterado, o que conseqüentemente pode provocar diminuição na atenção e predispor à ocorrência da violência devido à vulnerabilidade em que se encontra o trabalhador noturno (SOUZA; COSTA; GURGEL, 2014). Na revisão integrativa realizada por Pompeii et al. (2012) o fato de trabalhar sozinho também foi citado por vários autores como um fator que predispõe a ocorrência de atos de violência.

Como consequência da agressão muitos profissionais da enfermagem enfrentam efeitos psicológicos, lesões agudas e crônicas e por vezes precisam afastar-se do trabalho por um tempo. Na pesquisa realizada por Santos et al. (2010) os atos de violência levaram a vários efeitos preocupantes que foram desde lesões físicas até problemas emocionais como depressão, medo, estresse e diminuição da auto-estima, comprometendo assim a qualidade dos cuidados prestados. As agressões frequentes sofridas fazem com que muitos profissionais da equipe de enfermagem queiram trocar de trabalho, de hospital, de setor ou até mesmo pedir demissão.

Poucos são os profissionais que ainda relatam um episódio de violência aos órgãos responsáveis, pois os estudos revelam que a maioria dos casos relatados não repercute em melhoria ou resolução do problema, deixando assim os profissionais frustrados e desamparados. Este tipo de situação também faz com que estes profissionais desistam de relatar novos casos e considere a violência como algo que faz parte da rotina do seu trabalho.

Segundo Gacki-Smith et al. (2009), 20% dos enfermeiros de emergência consideram que o ato de relatar um episódio de agressão física é um sinal de fraqueza. Já no estudo de El-Gilany et al. (2010) quase metade (41%) dos trabalhadores de um hospital que sofreram violência no ano anterior relataram que fingiram que não aconteceu nada.

Nove estudos abordam brevemente as intervenções utilizadas para prevenir ou minimizar os episódios de violência, porém na maioria dos estudos as intervenções são mínimas e pouco efetivas. Dentre as principais formas de intervenção utilizadas estão o aumento de agentes de segurança, aumento do número de funcionários, treinamento para lidar com situações de violência, utilização de equipamentos de proteção e restrição de acesso ao público (ABUALRUB; AL-ASMAR, 2011; ESMAEILPOUR; SALSALI; AHMADI, 2011; SATO et al., 2012; FARRELL; SHAFIEI; CHAN, 2012; ATAN et al., 2012; OGUNDIPE et al., 2012; GILIESPIE; GATES; BERRY, 2013; TRUMAN et al., 2013; SPERONI et al., 2014; WOLF; DELAO; PERHATS, 2014; AIVAZI; TAVAN, 2015; KHOSHKNAB et al., 2015).

Em um estudo brasileiro realizado no estado do Rio Grande do Norte foi possível observar que 91,8% dos profissionais da equipe de enfermagem nunca participaram de qualquer tipo de treinamento sobre como agir frente a um episódio de violência no trabalho. Apenas 8,3% relataram ter participado de treinamentos, sendo que destes 5,9% durante a formação acadêmica, 1,2% no hospital e 1,2% disseram ter participado de mais de um treinamento (SOUZA; COSTA; GURGEL, 2014).

Neste sentido foi possível observar que os profissionais que possuem treinamento na identificação e gestão da violência são considerados mais propícios a identificar e sofrer algum episódio de violência e o fato de que a grande maioria dos profissionais não possui esse treinamento, leva à conclusão de que o real número de violência sofrido pelos profissionais da enfermagem provavelmente possa estar sendo subnotificado devido à naturalização do fenômeno entre os profissionais.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violência praticada por pacientes e acompanhantes é muito frequente no dia a dia da equipe de enfermagem e tem se tornado um grave problema dentro dos serviços de saúde devido às conseqüências negativas que causam aos profissionais e conseqüentemente à instituição. A emergência é o setor onde a violência foi mais freqüente devido ao fato de ser a porta de entrada dos usuários no serviço, sendo que os principais motivos foram longo tempo de espera, presença de usuários de álcool e drogas ilícitas e pacientes psiquiátricos.

Os profissionais de enfermagem que possuíam treinamento em gestão de agressão, trabalhavam mais horas do que a sua carga horária, não tinham setor fixo, trabalhavam sozinhos e a noite possuíam mais chances de sofrer violência. Os agressores eram principalmente do sexo masculino. As intervenções diante da violência são incipientes.

Recomenda-se que as instituições de saúde atentem para esses dados alarmantes referentes à violência sofrida pela equipe de enfermagem e institua protocolos de prevenção da violência e proteção dos trabalhadores.

As limitações do estudo encontram-se principalmente nos poucos dados encontrados referente às intervenções realizadas diante da violência, fato que merece aprofundamento.

Com base na lacuna do conhecimento sugere-se que haja mais pesquisas na área para que cada vez mais se possa obter informações sobre o assunto e conseqüentemente criar formas de proteger e defender a equipe de enfermagem e assim prestar um melhor serviço aos usuários.

REFERÊNCIAS

- ABOU-ELWAFI et al. Workplace Violence Against Emergency Versus Non-Emergency Nurses in Mansoura University Hospitals, Egypt. **Journal of Interpersonal Violence**, v. 30, n. 5, p.857-872, 2015. Disponível em: <<http://jiv.sagepub.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/content/30/5/857.long>> Acesso em: 01 out. 2015.
- ABUALRUB, R.F.; AL-ASMAR A.H. Physical Violence in the Workplace Among Jordanian Hospital Nurses. **Journal of Transcultural Nursing**. n. 22, v. 2, p.157-165, 2011. Disponível em: <<http://tcn.sagepub.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/content/22/2/157.long>>. Acesso em 03 out. 2015.
- AIVAZI, A.A.; TAVAN H. Prevalence of conceived violence against nurses at educational hospitals of Ilam, Iran, 2012. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, n. 2, p.65-68, abril 2015. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/S2214139115000098/1-s2.0-S2214139115000098-main.pdf?_tid=55876180-8fe3-11e5-9486-00000aacb35f&acdnat=1448064406_0c91df76acb916227d84bc78f68c56b0>. Acesso em 29 set. 2015.
- ANGLAND, S.; DOWLING, M.; CASEY, D. Nurses' perceptions of the factors which cause violence and aggression in the emergency department: A qualitative study. **International Emergency Nursing**, v. 22, p.134-139, set. 2013. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com/S1755599X13000748/1-s2.0-S1755599X13000748-main.pdf?_tid=4566a74e-81b9-11e5-a880-00000aacb361&acdnat=1446507023_d3e755ece0ae6c700abe83ad17195ff5> Acesso em 01 out. 2015.
- ATAN, S.U. et al. Violence experienced by nurses at six university hospitals in Turkey. **Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing**, v. 20, p.882-889, nov. 2012. Disponível em: <<http://onlinelibrary-wiley-com.ez45.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1111/jpm.12027/epdf>>. Acesso em: 02 out. 2015.
- BRASIL. Lei n. 9610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9610.htm>. Acesso em: 02 maio 2014.
- CEZAR, E. S.; MARZIALE, M. H. P. Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da Cidade de Londrina, Paraná, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, v. 22, n. 1, p.217-221, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n1/24.pdf>>. Acesso em: 28 abril 2015.
- CHEN, K.P.; KU, Y.C.; YANG, H.F. Violence in the nursing workplace – a descriptive correlational study in a public hospital. **Journal of Clinical Nursing**, v. 22, p.798-805, maio 2012. Disponível em: <<http://onlinelibrary-wiley-com.ez45.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1111/j.1365-2702.2012.04251.x/epdf>>. Acesso em: 25 set. 2015.

DI MARTINO, V. **Relationship of work stress and workplace violence in the health sector.** Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, ILO, WHO, ICN, PSI. Geneva, 2003. Disponível em: <http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/WVstresspaper.pdf>. Acesso em: 26 abril 2015.

EL GHAZIRI, M.E. et al. Work Schedule and Client Characteristics Associated With Workplace Violence Experience Among Nurses and Midwives in Sub-Saharan Africa. **Journal of the Association of Nurses in AIDS Care**, v. 25, n. 1, p.79-89, fev. 2014. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/S105532901300126X/1-s2.0-S105532901300126X-main.pdf?_tid=27074714-8fe6-11e5-9486-00000aacb361&acdnat=1448065616_6b1e5a6ab963ae34c81ffa057f8d32e6>. Acesso em: 26 set. 2015.

EL-GILANY, A.H.; EL-WEHADY, A., AMR, M. Violence Against Primary Health Care Workers in Al-Hassa, Saudi Arabia. **Journal of interpersonal violence**, v. 25, n. 4, p.716-734 abr. 2010. Disponível em: <<http://jiv.sagepub.com/content/25/4/716.long>>. Acesso em: 10 nov. 2015.

ESMAEILPOUR, M.; SALSALI, M.; AHMADI, F. Workplace violence against Iranian nurses working in emergency departments. **International Nursing Review**, v. 58, p.130-137, jul. 2010. Disponível em: <<http://onlinelibrary-wiley-com.ez45.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1111/j.1466-7657.2010.00834.x/epdf>>. Acesso em 27 set. 2015.

FARRELL, G.A.; SHAFIEI, T.; CHAN S, P. Patient and visitor assault on nurses and midwives: An exploratory study of employer 'protective' factors. **International Journal of Mental Health Nursing**, n. 23, p.88-96, out. 2012. Disponível em: <<http://onlinelibrary-wiley-com.ez45.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1111/inm.12002/epdf>>. Acesso em: 25 set. 2015.

FRANZ, S. et al. **Aggression and violence against health care workers in Germany - a cross sectional retrospective survey.** BMC Health Services Research. Germany, v. 10, n. 51, p.203-210, fev. 2010. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2837654/pdf/1472-6963-10-51.pdf>>. Acesso em: 01 maio 2015.

GACKI-SMITH, J. et al. Violence Against Nurses Working in US Emergency Departments. **The Journal of nursing administration**, v. 39, n. 7/8, p.340-349, jul. ago. 2009. Disponível em: <<http://ovidsp.tx.ovid.com/sp-3.17.0a/ovidweb.cgi?WebLinkFrameset=1&S=PHJJFPMIODDFKIENCJJKAMCOALKAA00&returnUrl=ovidweb.cgi%3f%26Full%2bText%3dL%257cS.sh.22.23%257c0%257c00005110-200907000-00009%26S%3dPHJJFPMIODDFKIENCJJKAMCOALKAA00&directlink=http%3a%2f%2fgraphics.tx.ovid.com%2fovftpdfs%2fFPDDNCMCKAIEIO00%2ffs047%2fovft%2flive%2fgv024%2f00005110%2f00005110-200907000-00009.pdf&filename=Violence+Against+Nurses+Working+in+US+Emergency+Depar>>

tments.&pdf_key=FPDDNCMCKAIEIO00&pdf_index=/fs047/ovft/live/gv024/00005110/00005110-200907000-00009>. Acesso em: 08 nov. 2015.

GALIÁN-MUÑOZ, I.; LLOR-ESTEBAN, B.; RUIZ-HERNÁNDEZ, J.A. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgências hospitalarios. Factores de riesgo y consecuencias. V. 26, p.163-170, out. 2013. Disponível em: <http://www.researchgate.net/publication/262643359_Violencia_de_los_usuarios_hacia_el_personal_de_enfermera_en_los_servicios_de_urgencias_hospitalarios._Factores_de_riesgo_y_consecuencias?enrichId=rgreq-a44835c8-e309-4d67-9b2d-96fd778e9dda&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI2MjY0MzM1OTtBUzoxMDE3Mjk2NzI2MzAyNzNAMTQwMTI2NTY1MzkwOQ%3D%3D&el=1_x_2> Acesso em 02 out. 2015.

GILLESPIE, G.L.; GATES, D.M.; BERRY, P. Stressful Incidents of Physical Violence Against Emergency Nurses. **The Online Journal of Issues in Nursing**, v. 18, n.1, p.1-11, jan. 2013. Disponível em: <<http://nursingworld.org/MainMenuCategories/ANAMarketplace/ANAPeriodicals/OJIN/TableofContents/Vol-18-2013/No1-Jan-2013/Stressful-Incidents-of-Physical-Violence-against-Emergency-Nurses.html>>. Acesso em 03 out. 2015.

HAHN, S. et al. Factors associated with patient and visitor violence experienced by nurses in general hospitals in Switzerland: a cross-sectional survey. **Journal of Clinical Nursing**, v.19, p.3535–3546, abril 2010. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2702.2010.03361.x/epdf>>. Acesso em 03 jun 2015.

HANH, S. et al. Risk factors associated with patient and visitor violence in general hospitals: Results of a multiple regression analysis. **International Journal of Nursing Studies**, v. 50, p.374-385, set. 2012. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com/S002074891200329X/1-s2.0-S002074891200329Xmain.pdf?_tid=370025aa-9531-11e5-b10f00000aab0f01&acdnat=1448647611_d3e81a392614a264f95c1c7c1be5df48>. Acesso em: 15 nov. 2015.

KHOSHKNAB, M.F. et al. Psychological Violence in the Health Care Settings in Iran: A Cross-Sectional Study. **Nursing and Midwifery Studies**, v. 4, n.1, p.1-6, março 2015. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4377529/pdf/nms-04-24320.pdf>>. Acesso em 01 out 2015.

LANCMAN, S. et al. O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. **Interface, Comunicação, Saúde, Educação**, v. 11, n. 21, p.79-92, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v11n21/v11n21a08.pdf>>. Acesso em: 26 abril 2015.

MAGNAVITA, N. Workplace Violence and Occupational Stress in Healthcare Workers: A Chicken-and-Egg Situation—Results of a 6-Year Follow-up Study. **Journal of Nursing Scholarship**, p.366–376, março 2014. Disponível em: <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jnu.12088/epdf>>. Acesso em 03 jun 2015.

MAGNAVITA, N.; HEPONIEMI, T. Workplace Violence Against Nursing Students and Nurses: An Italian Experience. **Journal of Nursing Scholarship**, v. 43 n. 2 p. 203-210, jan. 2012. Disponível em: <<http://onlinelibrary-wiley-com.ez45.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1111/j.1547-5069.2011.01392.x/epdf>> Acesso em 30 set. 2015.

MAURO, M. Y. C. et al. Condições de trabalho da enfermagem nas enfermarias de um hospital universitário. **Esc Anna Nery Rev Enferm**, v. 14, n. 1, p.13-18, jan-mar. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v14n2/05.pdf>>. Acesso em 07 nov. 2015.

MINAYO, M. C. S. et al. **Mortalidade por acidentes de trabalho no Brasil, segundo o Sistema de Informação sobre Mortalidade**. Boletim Epidemiológico, v. 8, 2003.

MUÑOZ, I. G.; ESTEBAN, B. L.; HERNÁNDEZ, J. A. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. **Rev Esp Salud Pública**, v. 86, n. 3, p.279- 291, maio-jun. 2012. Disponível em: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v86n3/07_original6.pdf>. Acesso em: 31 set. 2015.

OCCUPATIONAL SAFETY E HEALTH ADMINISTRATION (OSHA) Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers. United States of América, 2015. Disponível em: <<https://www.osha.gov/Publications/osh3148.pdf> >. Acesso em: 15 jun. 2015.

OGUNDIPE, K.O. et al. Violence in the emergency department: a multicentre survey of nurses' perceptions in Nigeria. **Emergency Medicine Journal**, n. 30 p.758-762, set. 2012. Disponível em: <<http://content-ebscohostcom.ez45.periodicos.capes.gov.br/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=23038694&S=R&D=mdc&EbscoContent=dGJyMMTo50SeqK44zOX0OLCmr02ep7ZSs6i4SLWWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGrtlGuq7FJuePfgex44Dt6fIA>>. Acesso em: 29 set. 2015.

OLIVEIRA, R. P.; NUNES, M. O. Violência Relacionada ao Trabalho: uma proposta conceitual. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 17, n. 4, p.22-34, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v17n4/04.pdf>>. Acesso em: 02 maio 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS), Relatório mundial sobre violência e saúde. Brasília: OMS/OPAS, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v11s0/a07v11s0>>. Acesso em: 26 abril 2015.

PICH, J.; HAZELTON, M.; KABLE, A. Violent behaviour from young adults and the parents of pediatric patients in the emergency department. **International Emergency Nursing**, n. 21, p.157-162, ago. 2012. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/S1755599X12000997/1-s2.0-S1755599X12000997-main.pdf?_tid=54f05e4a-8fe1-11e5-b2dd-00000aab0f26&acdnat=1448063546_716e6d0c51feca2f63507bfbe27ac062>. Acesso em 10 out. 2015.

POMPEII, L. et al. Perpetrator, worker and workplace characteristics associated with patient and visitor perpetrated violence (Type II) on hospital workers: A review of the literature and existing occupational injury data. **Journal of Safety Research**, n. 44, p.57-64, nov. 2012. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com/S0022437512001089/1-s2.0-S0022437512001089-main.pdf?_tid=89f8ce42-962b-11e5-97c9-00000aab0f6b&acdnat=1448755124_58035e71d911fe9fdf6ca69e5a326be5>. Acesso em 20 nov. 2015.

SANTOS, A.M.R. et al. Violência institucional: vivências no cotidiano da equipe de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 64, n.1, p.84-90, jan-fev. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v64n1/v64n1a13.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

SATO, K. et al. Factors associated with nurses' reporting of patients' aggressive behavior: A cross-sectional survey. **International Journal of Nursing Studies**, v. 50, p.1368-1376. dez. 2012. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/S0020748912004397/1-s2.0-S0020748912004397-main.pdf?_tid=7569fe8c-8fe2-11e5-9562-00000aacb362&acdnat=1448064030_e7556da4aca6149740a1efb20d3e4e26>. Acesso em 30 set. 2015.

SOUZA, A. A. M.; COSTA, W. A.; GURGEL, A. K. C. Aspectos relacionados à ocorrência de violência ocupacional nos setores de urgência de um hospital. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 6, n. 2, p.637-650, abr-jun. 2014. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3158/pdf1257>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

SPERONI, K. G. et al. Incidence and cost of nurse workplace violence perpetrated by hospital patients or patient visitors. **Journal of Emergency Nursing**, v. 40, p.218-228, maio 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009917671300216X>>. Acesso em 28 set. 2015.

TRUMAN, A. et al. Verbal Abuse of Pediatric Nurses by Patients and Families. **Kentucky Nurse**, v. 61, n.1, p.6- 8, jan. - março 2013. Disponível em: <http://epublications.marquette.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1277&context=nursing_fac>. Acesso em 05 out. 2015.

URSI, E.S. **Prevenção das lesões de pele no perioperatório**: revisão da literatura. 2005. 130f. Dissertação (mestrado) - Escola Enfermagem de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a17.pdf>>. Acesso em 06 jun. 2015.

WHITTEMORE, R.; KNAFL, K., The Integrative Review: updated methodology, **Journal of Advanced Nursing**, v. 52, n. 5, p.546-53, dez. 2005. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16268861>>. Acesso em: 02 maio 2015.

WILKINSON, C. W. Violence Prevention at Work a Business Perspective. **American Journal of Preventive Medicine**, v. 20, n. 2, p.155-160, 2001. Disponível em:

<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0749379700002920>>. Acesso em: 03 maio 2015.

WOLF, L. A. et al. Nothing Changes, Nobody Cares: Understanding the Experience of Emergency Nurses Physically or Verbally Assaulted While Providing Care. **Journal of emergency nursing**, v. 40, p.305–310, jan. 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099176713005618> >. Acesso em 30 set. 2015.

.

.

APÊNCICE A – Instrumento para coleta de dados

1 IDENTIFICAÇÃO	
Título do artigo:	
Título do periódico:	
País:	
Autores:	
Ano de publicação:	
2 CARACTERÍSTICAS METODOLÓGICAS DO ESTUDO	
Pesquisa <input type="checkbox"/> abordagem quantitativa: <input type="checkbox"/> delineamento experimental <input type="checkbox"/> delineamento quase-experimental <input type="checkbox"/> delineamento não experimental <input type="checkbox"/> Abordagem qualitativa	Não Pesquisa <input type="checkbox"/> Revisão de literatura <input type="checkbox"/> Relato de experiência <input type="checkbox"/> Outras. Qual? _____
Objetivo ou questão de investigação:	
Resultados:	
Recomendações/conclusões:	

Baseado em URSI, E.S. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. Dissertação (Mestrado) - Escola de Enfermagem de Ribeirão preto, 2005. 130f

APÊNDICE B – Quadro sinóptico

VARIÁVEIS DE INTERESSE	PRINCIPAIS RESULTADOS
Prevalência e tipos de violência	
Setores	
Motivos	
Perfil dos agressores	
Perfil das vítimas	
Danos e repercussões	
Intervenções diante da violência	