

# *Violência no trabalho na perspectiva dos enfermeiros do atendimento pré-hospitalar móvel*

Aline Coutinho Sento Sé<sup>1</sup> (Orcid: 0000-0001-9301-0379) (aline2506@hotmail.com)

William César Alves Machado<sup>1</sup> (Orcid: 0000-0002-2880-0144) (wily.machado@gmail.com)

Raquel Calado da Silva Gonçalves<sup>1</sup> (Orcid: 0000-0003-0158-5031) (raquelcalado@yahoo.com.br)

Nébia Maria Almeida de Figueiredo<sup>1</sup> (Orcid: 0000-0003-0880-687X) (nebia43@gmail.com)

<sup>1</sup> Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro-RJ, Brasil.

**Resumo:** Objetivou-se compreender a violência no trabalho na perspectiva dos enfermeiros do atendimento pré-hospitalar móvel. Estudo transversal, com 67 enfermeiros do atendimento pré-hospitalar móvel. Realizado a partir de duas perguntas: “O que você entende por violência no trabalho?” e “Como você percebe a ocorrência da violência no trabalho no ambiente do pré-hospitalar?”. Análise dos dados através da técnica de análise temática. Emergiram duas categorias: o que os enfermeiros entendem por violência no trabalho no ambiente pré-hospitalar móvel; e como os enfermeiros percebem a ocorrência da violência no trabalho no ambiente pré-hospitalar móvel. Destacaram-se ações de violência física, verbal, psicológica, comportamental, sexual, assim como advindas das características do processo de trabalho, praticada por pacientes, populares, profissionais da instituição de trabalho, profissionais de saúde dos hospitais de referência e profissionais com postos hierarquicamente superiores, nos locais de atendimento, de recebimento dos pacientes e na organização de trabalho, provocando queixas físicas, mentais e psicológicas, desprazer em realizar as atividades laborais e afastamento do trabalho. O estudo aponta a necessidade de discutir os fatores desencadeantes da violência contra os profissionais do atendimento pré-hospitalar e políticas públicas específicas à prevenção da violência no trabalho, visando a saúde dos trabalhadores.

► **Palavras-chave:** Violência no trabalho. Atendimento pré-hospitalar. Enfermeiras e enfermeiros. Integralidade em saúde. Saúde do trabalhador.

Recebido em: 10/09/2021

Revisado em: 31/05/2022

Aprovado em: 05/07/2022

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-7331202333046>

Editora responsável: Daniela Geremia

Pareceristas: Fabiana Haag e Renata Hanzelmann

## Introdução

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) define violência no trabalho como “incidentes em que a pessoa sofre abusos, ameaças ou ataques em circunstâncias relacionadas com seu trabalho, incluindo o trajeto entre a casa e o trabalho, que ponham em perigo, implícita ou explicitamente, sua segurança, seu bem-estar e sua saúde” (OIT; 2020, p. 3 - tradução nossa). Trata-se, porém, de um fenômeno com múltiplas denominações a depender dos valores, cultura, sentimentos, fatores e condições envolvidas, individualizadas por cada vítima, agressor, testemunha, instituição de trabalho, órgãos fiscalizadores, operacionais e regulamentadores, englobando questões sociais e de saúde (MACHADO *et al.*, 2016; MINAYO, 2009; SCARAMAL *et al.*, 2017).

A violência no trabalho sofrida por profissionais de enfermagem é um problema real, a nível mundial, de alta prevalência, através de atos físicos, sexuais, verbais e morais contra o trabalhador (CONTRERA-JOFRE *et al.*, 2020; DADASHZADEH *et al.*, 2019; DREW; TIPPETT; DEVENISH, 2021; KNOR, *et al.*, 2020; PEREIRA *et al.*, 2020; RODRÍGUEZ-CAMPO; PARAVIC-KLIJN, 2017; SCARAMAL *et al.*, 2017), perpetrada por pacientes, acompanhantes, populares em geral, colegas de trabalho e superiores hierárquicos (SÉ *et al.*, 2020).

No que tange, mais especificamente, aos profissionais que realizam atendimento pré-hospitalar (APH), permeia os locais de atendimento, ambulâncias, unidades de trabalho e hospitais de referência, (DADASHZADEH *et al.*, 2019; KNOR *et al.*, 2020; SÉ; SILVA; FIGUEIREDO, 2017), em um contexto ambiental dinâmico, imprevisível, vulnerável e de diversas interações sociais (DREW; TIPPETT; DEVENISH, 2021).

Pode haver dificuldade para o registro e coleta de informações sobre a ocorrência da violência no trabalho na área da saúde, assim como suas características, pela variedade de instrumentos utilizados (CONTRERAS-JOFRE *et al.*, 2020; SILVA; AQUINO; PINTO, 2014; SUN *et al.*, 2017). Salienta-se que estudo brasileiro elaborou e validou um instrumento específico para violência no trabalho sofrida ou testemunhada pela equipe de enfermagem (BORDIGNON; MONTEIRO, 2015).

Os episódios de violência muitas vezes são desvalorizados e/ou considerados como parte do trabalho do APH por envolver atendimento a pessoas com risco de vida, transtornos comportamentais, sob efeitos de substâncias lícitas e ilícitas

ou fragilizadas emocionalmente, perpetuando uma prática danosa à saúde do trabalhador (SCHABLON *et al.*, 2018), com repercussões físicas, mentais e psicológicas (SCHABLON *et al.*, 2018; WORM *et al.*, 2016).

Faz-se necessária a ampliação das discussões acerca da violência no trabalho sofrida, vivenciada e testemunhada pelos profissionais do APH e o conhecimento deste fenômeno através da fala dos trabalhadores.

Diante do exposto, este estudo apresenta como objetivo compreender a violência no trabalho na perspectiva dos enfermeiros do atendimento pré-hospitalar móvel.

## Método

**Tipo de estudo:** estudo transversal, norteado pela ferramenta *Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research* (COREQ) (TONG; SAINSBURY; CRAIG, 2007). Constitui um recorte temático de uma pesquisa maior, do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Biociências – PPGENFBIO, de uma universidade federal situada no estado do Rio de Janeiro, intitulada “Dimensões reais e subjetivas da violência no trabalho dos enfermeiros do atendimento pré-hospitalar móvel”, finalizada em 2019.

**Unidade de análise:** enfermeiros atuantes em ambulâncias de APH móvel do tipo intermediário, no município do Rio de Janeiro.

**Cenário de estudo:** 14 bases de ambulâncias de APH móvel do tipo intermediário, de um serviço público estadual, localizadas no município do Rio de Janeiro.

**Crítérios de inclusão:** atuação, há no mínimo 12 meses, em ambulâncias de APH móvel do tipo intermediário. O período de atuação foi delimitado em consonância ao aplicado em outros estudos, que consideram os últimos 12 meses para a mensuração da ocorrência da violência no trabalho.

**Crítérios de exclusão:** profissionais afastados do serviço por férias ou licenciamentos.

**Amostra:** os participantes foram convidados por intencionalidade conforme cronograma elaborado pelos autores para a realização da coleta de dados. Para definir o número total de participantes, aplicou-se o critério de saturação teórica das respostas (DENZIN, 1994). Dessa forma, a coleta de dados foi cessada no recolhimento do 67º instrumento, ou seja, a amostra estudada foi então composta de 67 enfermeiros.

**Coleta dos dados:** os dados foram coletados entre julho e setembro de 2018. Utilizou-se instrumento semiestruturado para caracterização do tempo de atuação no APH e duas perguntas abertas: “O que você entende por violência no trabalho?” e “Como você percebe a ocorrência da violência no trabalho no ambiente do pré-hospitalar?”. Os enfermeiros foram abordados nas bases de ambulâncias de APH móvel do tipo intermediário. Neste momento foram apresentados o objetivo, método do estudo, aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e autorização da instituição para a realização da pesquisa. Aos que aceitaram participar foi entregue o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o instrumento de pesquisa, seguida das respectivas leituras. Considerando a característica do trabalho, com a possibilidade de saída para atendimento de urgência e emergência a qualquer momento, e com o intuito de não interferir na rotina laboral, foi combinado com os participantes o recolhimento dos instrumentos preenchidos após 15 dias da data de entrega.

**Análise dos dados:** utilizou-se a técnica de análise temática, seguindo as etapas: pré-análise; exploração do material; tratamento, inferência e interpretação dos resultados (BARDIN, 2016).

**Aspectos éticos:** o estudo seguiu os princípios da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, sendo aprovado pelo CEP, CAAE 86207918.0000.5285. Os participantes assinaram o TCLE e foram nomeados através da sigla APH, seguida pela numeração de um a 67, conforme ordem de recolhimento dos instrumentos de pesquisa, para manutenção do sigilo da identidade.

## Resultados

Os registros dos participantes originaram duas categorias: O que os enfermeiros entendem por violência no trabalho no ambiente pré-hospitalar móvel; e como os enfermeiros percebem a ocorrência da violência no trabalho no ambiente pré-hospitalar móvel.

### O que os enfermeiros entendem por violência no trabalho no ambiente pré-hospitalar móvel

Os participantes relataram que entendem como violência no trabalho, ações que vão desde a intolerância à violência sexual, perpetrada por pacientes, integrantes da equipe de trabalho e por profissionais em cargos superiores.

Constrangimento, intimidação, abuso, desrespeito, humilhação, intolerância praticada por líderes, liderados, pares e clientes no local de trabalho. Essa violência pode ser verbal, comportamental, física, explícita ou velada (APH7).

Entendo como sendo uma ação ocorrida com o trabalhador durante o seu trabalho. Ação essa que pode ser violência física, psicológica, injúria, assédio moral e ou sexual (APH23).

Os relatos permitiram identificar o entendimento da violência no trabalho a partir de consequências psicológicas, emocionais e físicas, assim como medo, ansiedade, estresse, afastamento do trabalho e vontade de não exercer a profissão.

Toda ação que o trabalhador sofre no ambiente de trabalho e que pode gerar danos físicos e emocionais a ele, incluindo o afastamento do trabalho (APH3).

Qualquer tipo de situação que gere ao trabalhador medo, ansiedade, estresse, por chefe, superior hierárquico, colega de trabalho ou cliente (APH 14).

Todo tipo de ação que te leva ao desconforto, desprazer em exercer suas atividades laborais [...] (APH15).

A sobrecarga de trabalho durante os plantões no APH que contribui para privação de descanso, alimentação, hidratação e eliminações fisiológicas são entendidas por alguns participantes como violência no trabalho.

Todo tipo de ação [...] até mesmo necessidades básicas não atendidas (fome, sono, sede, cansaço, exaustão e dor) (APH15).

[...] Sofremos diversos tipos de agressões por toda a parte. Privados muitas vezes de descanso e alimentação (APH21).

Qualquer tipo de agressão física ou verbal. Além de sobrecarga de eventos sem hora para realizar funções básicas como se alimentar e fazer necessidades (APH31).

## **Como os enfermeiros percebem a ocorrência da violência no trabalho no ambiente pré-hospitalar móvel**

Os participantes percebem a violência no trabalho do APH durante os atendimentos realizados em áreas de risco, com indivíduos portando armas de fogo e em locais com venda ou uso de entorpecentes, caracterizando um ambiente de trabalho inseguro.

Atendimento em cenários de risco, potencialmente violentos: homens armados, uso explícito de entorpecentes [...] (APH4).

Quando vou para alguma área de risco e começo a ter sintomas de ansiedade e medo, como taquicardia e tremores (APH14).

Quando somos acionados para eventos no interior de comunidades, o risco de sofrer qualquer tipo de violência é muito grande, pois ficamos muito vulneráveis diante do cenário de guerra instalado no estado do Rio de Janeiro (APH48).

A violência no trabalho também é percebida pelos participantes nas relações de trabalho com os profissionais da central de regulação médica e profissionais dos hospitais de destino dos pacientes.

[...] Nos hospitais onde o socorrista finaliza seu atendimento feito por profissionais das instituições (APH1).

[...] Acontece ainda por parte dos médicos, nos hospitais para onde levamos as vítimas. Muitas vezes recebemos as insatisfações deles com o sistema por meio dos discursos inflamados e até desrespeitosos (APH8).

[...] falta de credibilidade dos médicos reguladores que não acolhem nossas informações sobre o quadro clínico dos pacientes, nos tornando meros transportadores de pacientes ao hospital (APH24).

Cita-se ainda a percepção da violência no trabalho por pacientes e/ou acompanhantes insatisfeitos com a espera pelo atendimento.

A violência acontece em momentos diversos e se apresenta de maneiras diferentes. A verbal ocorre por meios diversos, populares inflamados pela demora no atendimento [...] (APH8).

Percebo através das agressões verbais devido a vários motivos que vão desde a demora no atendimento até a insatisfação do paciente em relação aos hospitais de referência, por exemplo (APH29).

A percepção da violência é considerada como uma cultura inerente ao trabalho no APH e reafirmada na ausência de acompanhamento dos trabalhadores que sofrem e presenciam situações de violência no trabalho rotineiramente.

Percebo em todos os níveis. Percebo ela [a violência] como uma prática ou quase uma cultura no ambiente pré-hospitalar [...] (APH7).

Percebo ela [a violência] como rotineira, a ponto de muitas vezes nem sermos capazes de identificá-la como tal [...] (APH16).

Uma total falta de respeito com o profissional, que muitas vezes é banalizado e tratado com descaso. Um fato que acarreta sérios transtornos emocionais e físicos e não é acompanhado/apoiado as suas consequências (APH55).

## Discussão

Destacaram-se como entendimento e percepção da violência no trabalho, ações de violência física, verbal, psicológica, comportamental, sexual, assim como advindas das características do processo de trabalho, praticada por pacientes, populares, profissionais da instituição de trabalho, profissionais de saúde dos hospitais de referência e profissionais com postos hierarquicamente superiores. Violência que ocorre nos locais de atendimento, de recebimento dos pacientes e na organização de trabalho, provocando queixas físicas, mentais e psicológicas, desprazer em realizar as atividades laborais e afastamento do trabalho.

Quanto à violência sofrida pelos enfermeiros nos locais de atendimento à população, os participantes citaram o descontentamento dos pacientes com o tempo de espera das ambulâncias como fator gerador. A falta de conhecimento da população sobre o funcionamento do serviço de APH, no que tange à priorização dos atendimentos por risco de vida e o tempo de espera imaginário e real, desencadeiam à agressividade de pacientes, familiares e acompanhantes (KNOR *et al.*, 2020; OLIVEIRA *et al.*, 2020; RODRÍGUEZ-CAMPO; PARAVIC-KLIJN, 2017), contra os profissionais da saúde (PARAVIC-KLIJN; BURGOS-MORENO, 2018).

Pesquisa apontou inadequações quanto ao conhecimento de usuários sobre a triagem, avaliação de risco de vida e empenho de viaturas no contexto do APH, com afirmações de que as ambulâncias devem ser utilizadas para transporte gratuito e para fácil acesso a outros serviços, independente da queixa ou quadro apresentado (VERONESE; OLIVEIRA; NASK, 2012). Enfermeiros de um serviço de APH afirmam que o desconhecimento da população prejudica à assistência em emergências (MATA *et al.*, 2018).

A violência no trabalho também foi expressa nos atendimentos em áreas de risco com exposição contínua dos trabalhadores a situações de medo e estresse pela sensação de insegurança, presença de indivíduos armados e locais de venda de entorpecente. Trata-se de ambientes de trabalho com extremo risco aos profissionais pela possibilidade de confrontos armados. Os perigos inerentes às atividades laborais, a ausência de apoio social e a banalização dos atos violentos sofridos pelos trabalhadores são determinantes para o desenvolvimento de exaustão emocional, baixa realização profissional, afastamento do trabalho e desejo de não exercer mais a profissão (HAN *et al.*, 2021; OLIVEIRA *et al.*, 2020; SÉ *et al.*, 2020).

A violência oriunda dos locais de recebimento dos pacientes, detém-se as dificuldades de relacionamento com os profissionais da saúde. Após a realização do APH, os pacientes, quando necessário, são encaminhados às unidades de saúde para continuidade assistencial (BRASIL, 2002). Porém, um acréscimo à demanda espontânea através de pacientes trazidos pelas equipes de ambulância, pode gerar descontentamento aos profissionais das unidades de destino e comportamentos agressivos contra os trabalhadores do APH (MELLO, 2015).

A dificuldade de relacionamento com os médicos reguladores, também foi referida como causa de violência no trabalho. A desvalorização profissional, falta de autonomia para tomada de decisão e ausência de espaço para reflexões durante a regulação dos eventos com os médicos da central de regulação médica, assim como em outros estudos (PEREIRA *et al.*, 2020; MELLO, 2015), tornam-se nocivos aos trabalhadores que os descrevem como atos de violência laboral.

A restrição de autonomia é associada ao desenvolvimento de estresse no trabalho (CARVALHO *et al.*, 2020), sentimentos de desvalorização profissional, risco ao bem-estar psicossocial do trabalhador, baixo desempenho profissional, desmotivação, absenteísmo e violência laboral. O poder de decisão constitui importante ferramenta para o gerenciamento do trabalho estressante e elevada autoestima profissional (ARAÚJO *et al.*, 2020) e a boa interação entre os membros das equipes multiprofissionais subsídio para um atendimento seguro, eficiente e de qualidade à população (MATA *et al.*, 2018).

A discussão sobre violência no trabalho estende-se às necessidades biológicas dos trabalhadores. A sobrecarga durante os plantões pela demanda de atendimentos, somado ao desenvolvimento de funções gerenciais e administrativas, resultam em privação de descanso, dificuldade de asseio e ingestão hídrica, nutricional e eliminações fisiológicas prejudicadas. As particularidades do trabalho no APH (PEREIRA *et al.*, 2020; ROSA *et al.*, 2020) abrangem a disponibilidade dos profissionais durante o plantão, em tempo integral, para atendimento às ocorrências de forma ágil e assistência de emergência precoce às vítimas, impossibilitando a manutenção de uma rotina de cuidados, interpretada pelo trabalhador como violência ao corpo.

A percepção da violência no trabalho foi citada ainda nas consequências ao corpo e a mente dos trabalhadores, que por exposição contínua ao medo, ansiedade e estresse, podem desenvolver doenças associadas ao mundo do trabalho, como a síndrome de burnout, exaustão emocional e baixa realização profissional, necessitando de



afastamento do trabalho ou até mesmo, apresentar o desejo de não exercer mais a profissão (HAN *et al.*, 2021; OLIVEIRA *et al.*, 2020).

A violência foi referida como uma cultura relacionada ao trabalho no APH. Contudo, a violência no trabalho deve ser reprimida (CONTRERA-JOFRE *et al.*, 2020), a sociedade conscientizada e os riscos de violência no trabalho identificados (LEUCHTER *et al.*, 2020). Registros e denúncias devem ser realizados em qualquer situação de violência para a sensibilização, maior visibilidade, implementação de medidas de prevenção, intervenções de mitigação e estratégias de resiliência, minimizando danos à saúde mental e física dos profissionais que prestam assistência no ambiente pré-hospitalar (DREW; TIPPETT; DEVENISH, 2021; HAN *et al.*, 2021; OLIVEIRA *et al.*, 2020).

Por fim, estudos apontam como estratégias para redução da violência no trabalho, no contexto do APH, ações educativas e campanhas veiculadas por meios de comunicação, voltadas à população, contra a violência aos profissionais da saúde, melhora da qualidade e eficiência dos serviços de assistência pré-hospitalar e medidas de proteção aos trabalhadores considerando o perfil dos agressores e as situações de exposição ao risco de violência (CANESIN *et al.*, 2020; LEUCHTER *et al.*, 2020; SANTOS *et al.*, 2020).

Reitera-se que diante da complexidade das experiências, vivências, concepções, valores individuais, meio ambiente e relações sociais que permeiam a caracterização da violência, neste artigo não houve a pretensão de conceituação deste fenômeno e sim, a identificação de como os enfermeiros compreendem a violência relacionada ao trabalho no APH.

Por ter sido realizado com enfermeiros atuantes somente em um município, os resultados aqui apresentados podem não representar a realidade entendida e percebida por profissionais de outras localidades ou instituições de assistência pré-hospitalar. Porém, a despeito da limitação geográfica, constitui como contribuição para novas investigações científicas na Saúde Coletiva, tendo em vista as particularidades do trabalho no APH e os riscos aos quais os trabalhadores estão expostos.

## Conclusão

Os participantes do estudo expressam a violência no trabalho através de entendimentos e percepções, sem preocupação com conceitos preestabelecidos.

Compreendem a violência no trabalho no APH através de atos físicos, verbais, psicológicos, comportamentais e sexuais, perpetrados por pacientes, populares, colegas de profissão e profissionais com postos hierarquicamente superiores, durante o processo de trabalho externo e interno à organização, com consequências biopsicossociais negativas.

Faz-se necessária a discussão sobre os fatores desencadeantes de violência contra os trabalhadores do APH para elaboração, implantação e execução de estratégias de proteção aos profissionais. Assim como políticas públicas específicas à prevenção da violência no trabalho, visando a saúde dos trabalhadores.<sup>1</sup>

## Referências

- ARAUJO, A. F.; BAMPI, L. N. S.; CABRAL, C. C. O.; CALASANS, L. H. B.; QUEIROZ, R. S.; VAZ, T. S. Occupational stress of nurses from the Mobile Emergency Care Service. *Rev Bras Enferm.* v. 73(Suppl 1), e20180898, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0898>
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BORDIGNON, M.; MONTEIRO, M. I. Validade aparente de um questionário para avaliação da violência no trabalho. *Acta Paul Enferm.*, v. 28, n. 6, 601-608, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201500098>
- BRASIL. Portaria nº 2.048, de 05 de novembro de 2002. Ministério da Saúde. Brasília, DF, 2002. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048\\_05\\_11\\_2002.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html)
- CANESIN, D. R.; LOVADINI, V. L.; SAKAMOTO, S. R. As dificuldades vivenciadas pelos profissionais de enfermagem no atendimento pré-hospitalar. *Revista Enfermagem Atual In Derme.*, v. 91, n. 29, 110-117, 2020. DOI: <https://doi.org/10.31011/reaid-2020-v.91-n.29-art.641>
- CARVALHO, A. E. L.; FRAZÃO, I. S.; SILVA, D. M. R.; ANDRADE, M. S.; VASCONCELOS, S. C.; AQUINO, J. M. Stress of nursing professionals working in pre-hospital care. *Rev Bras Enferm.* v. 73, n. 2, e20180660, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0660>
- CONTRERAS-JOFRE, P.; VALENZUELA SOLÍS, A.; PINTO SOTO, J.; MENDOZA PONCE, N.; LÓPEZ-ALEGRÍA, F. Violencia en el trabajo hacia los profesionales de enfermería en los servicios de emergencias: revisión integrativa. *Rev Panam Salud Publica.* v. 44, e173, 2020. DOI: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.173>
- DADASHZADEH, A.; RAHMANI, A.; HASSANKHANI, H.; BOYLE, M.; MOHAMMADI, E.; CAMPBELL, S. Iranian pre-hospital emergency care nurses' strategies to

manage workplace violence: a descriptive qualitative study. *Journal of Nursing Management*. v. 27, n. 6, 1190-1199, 2019. DOI: <https://dx.doi.org/10.1111/jonm.12791>

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S (Eds.). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.

DREW, P.; TIPPETT, V.; DEVENISH, A. S. Paramedic occupational violence mitigation: a comprehensive systematic review of emergency service worker prevention strategies and experiences for use in prehospital care. *Occupation and Environmental Medicine*. 107037, 2021. DOI: <https://dx.doi.org/10.1136/oemed-2020-107037>

HAN, C. Y.; CHEN, L. C.; LIN, C. C.; GOOPY, S.; LEE, H. L. How emergency nursing develop resilience in the context of workplace violence: a grounded theory study. *Journal of Nursing Scholarship*, v. 1-9, 2021. DOI: <https://dx.doi.org/10.1111/jnu.12668>

KNOR, J.; PEKARA, J.; ŠEBLOVÁ, J.; PEŘAN, D.; CMOREJ, P.; NĚMCOVÁ, J. Qualitative research of violent incidents toward young paramedics in the Czech Republic. *West Emerg Med.*, v. 21, n. 2, 463-468, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5811/westjem.2019.10.43919>

LEUCHTER, F.; HERGARTEN, T.; HERING, R.; HEISTER, U.; STRUCK, D.; SCHAEFER, S. *et al.* Violence against emergency service workers - an analysis conducted during deployment in rural and urban emergency service districts. *Dtsch Arztebl Int.*, v. 117, n. 26, 460-461, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3238/arztebl.2020.0460>

MACHADO, C. B.; DAHER, D. V.; TEIXEIRA, E. R.; ACIOLI, S. Urban violence and effect on care practices in family health strategy territories. *Rev enferm UERJ*. v. 24, n. 5, e25458, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2016.25458>

MATA, K. S. S.; RIBEIRO, Í. A. P.; PEREIRA, P. S. L.; NASCIMENTO, M. V. F.; CARVALHO, G. C. N.; MACEDO, J. B. *et al.* Obstacles in SAMU pre-hospital care: nurses' perception. *Rev enferm UFPE*, v. 12, n. 8, p. 2137-2145, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i8a236537p2137-2145-2018>

MELLO, D. B. *Dispositivos de proteção utilizados por profissionais de atendimento pré-hospitalar móvel frente à violência no trabalho*. 2015. 101f. Dissertação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/135470>

MINAYO, M. C. S. Conceitos, teorias e tipologias de violência: a violência faz mal à saúde individual e coletiva. In: NJAINE, K. (Org.). *Impactos da violência na saúde*. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.

OIT. Organización Internacional del Trabajo. Consejo Internacional de Enfermeras. Organización Mundial de la Salud/Internacional de Servicios Públicos. *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra, Suíça: Organización Internacional del Trabajo, 2020. Disponível em: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44072/9223134463\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44072/9223134463_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OLIVEIRA, C. S.; MARTINS, J. T.; GALDINO, M. J. Q.; PERFEITO, R. R. Violence at work in emergency care units: nurses' experiences. *Ver. Latino-Am Enfermagem*, v. 28, e3323, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3856.3323>

PARAVICK-KLIJN, T.; BURGOS-MORENO, M. Prevalencia de violencia física, abuso verbal y factores asociados en trabajadores/as de servicios de emergencia en establecimientos de salud públicos y privados. *Rev Med Chile*, v. 146, p. 727-736, 2018. Disponível em: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v146n6/0034-9887-rmc-146-06-0727.pdf>

PEREIRA, A. B.; MARTINS, J. T.; RIBEIRO, R. P.; GALDINO, M. J. Q.; CARREIRA, L.; KARINO, M. E. *et al.* Work weaknesses and potentials: perception of mobile emergency service nurses. *Rev Bras Enferm.*, v. 73, n. 5, e20180926, 2020, DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0926>

RODRÍGUEZ-CAMPO, V. A.; PARAVIC-KLIJN, T. M. Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services, Chile. *Rev Latino-Am Enfermagem*, v. 25, e2956, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2073.2956>

ROSA, P. H.; PEREIRA, L. C.; ILHA, S.; ZAMBERLAN, C.; MACHADO, K. F. C. Percepções de enfermeiros acerca da atuação profissional no contexto do atendimento pré-hospitalar móvel. *Enferm Foco*, v. 11, n. 6, p. 64-71, 2020. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3275/1056>

SANTOS, A. P.; FERREIRA, R. B. S.; FONSECA, E. O. S.; GUIMARÃES, C. F.; CARVALHO, L. R. *et al.* Dificuldades encontradas pela equipe de enfermagem no atendimento pré-hospitalar. *REAS/EJCH*. v. 21, e3598, 2020. DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e3598.2020>

SCARAMAL D. A.; HADDAD M. C. F. L.; GARANHANI M. L.; GALDINO M. J.Q.; PISSINATI P. S. C. Significado da violência física ocupacional para o trabalhador de enfermagem na dinâmica familiar e social. *Cienc Cuid Saude*. v. 16, n. 2, 2017. <http://dx.doi.org/10.4025/ciencucuidsaude.v16i1.34532>

SCHABLON, A.; WENDELER, D.; KOZAK, A.; NIENHAUS, A.; STEINKE S. Prevalence and Consequences of Aggression and Violence towards Nursing and Care Staff in Germany -A Survey. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, v. 15, n. 6, 1-18, 2018. DOI: <http://doi.org/10.3390/ijerph15061274>

SÉ, A. C. S.; SILVA, T. A. S. M.; FIGUEIREDO, N. M. A. Ambientes do cuidar e a síndrome de burnout: um estudo com enfermeiros do pré-hospitalar. *Rev baiana enferm*. v. 31, n. 3, e17931, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.18471/rbe.v31i3.17931>

SÉ, A. C. S.; MACHADO, W. C. A.; ARAÚJO, S. T. C.; HANZELMANN, R. S.; PASSOS, J.P.; TONINI, T.; GONÇALVES, R. C. S. *et al.* Violência sofrida por enfermeiros do atendimento pré-hospitalar em áreas de risco ou conflito urbano. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 9, e711997787, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i9.7787>

SÉ, A. C. S.; MACHADO, W. C. A.; ARAÚJO, S. T. C.; HANZELMANN, R. S.; PASSOS, J.P.; TONINI, T.; GONÇALVES, R. C. S. *et al.* Violência física, abuso verbal e assédio sexual sofridos por enfermeiros do atendimento pré-hospitalar. *Enferm Foco*. v. 11, n. 6, 135-142, 2020. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/4087/1066>

SILVA, I. V.; AQUINO, E. M. L.; PINTO, I. M. C. Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. *Cad Saúde Pública*, v. 30, n. 10, p. 2112-2122, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n10/0102-311X-csp-30-10-2112.pdf>

SUN, P.; ZHANG, X.; SUN, Y.; MA, H.; JIAO, M.; XING, K. *et al.* Workplace violence against health care workers in north chinese hospitals: a cross-sectional survey. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. v. 14, n. 96, 2017. DOI: <https://dx.doi.org/10.3390/ijerph14010096>

TONG, A.; SAINSBURY, P.; CRAIG, J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 19, n. 6, p. 349-357, 2007. Disponível em: <https://academic.oup.com/intqhc/article/19/6/349/1791966>

VERONESE, A. M.; OLIVEIRA, D. L. L. C.; NAST, K. Risco de vida e natureza do SAMU: demanda não pertinente e implicações para a enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm*. v. 33, n. 4, p. 142-148, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/NCt7LbjQc9vdf5TrTRKQ3pQ/?format=pdf&clang=pt>

WORM, F. A.; PINTO, M. A. O.; SCHIAVENATO, D.; ASCARI, R. A.; TRINDADE L. L.; SILVA, O. M. Risco de adoecimento dos profissionais de enfermagem no trabalho em atendimento móvel de urgência. *Rev. Cuid.*, v. 7, n. 2, p. 1288-1296, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.329>

## Nota

<sup>1</sup> A. C. S. Sé e N. M. A. Figueiredo: concepção, projeto, análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica relevante do conteúdo intelectual; aprovação final da versão a ser publicada. W. C. A. Machado e R. C. S. Gonçalves: redação do artigo e revisão crítica relevante do conteúdo intelectual; aprovação final da versão a ser publicada.

## *Abstract*

### *Violence in the workplace from the perspective of nurses in mobile pre-hospital care*

The objective was to understand violence in the workplace from the perspective of nurses in mobile pre-hospital care. This is a cross-sectional study with 67 nurses of mobile pre-hospital care guided by two questions: “What do you understand by violence in the workplace?” and “How do you perceive the occurrence of violence at work in the pre-hospital environment”. Data analysis was performed through the thematic analysis technique. Two categories emerged: what nurses understand by violence at work in the mobile pre-hospital environment; and how nurses perceive the occurrence of violence at work in the mobile pre-hospital environment. Actions of physical, verbal, psychological, behavioral, sexual violence were highlighted, as well as those arising from the characteristics of the work process, practiced by patients, people, professionals of the work institution, health professionals of reference hospitals and professionals with hierarchically superior positions, in the places of care, reception of patients and in the work organization, causing physical, mental and psychological complaints, displeasure in carrying out work activities and leave from work. The study points out the need to discuss the triggers of violence against professionals in pre-hospital care and specific public policies to prevent violence at work, aiming at the health of workers.

► **Keywords:** Violence at workplace. Pre-hospital Care; Nurses. Comprehensiveness in health. Employee health.

