

## ACOLHIMENTO AOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM VÍTIMAS DE AGRESSÃO EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA

Fledson de Sousa Lima

Enfermeiro. Psicólogo. Mestrado em Ciências da Saúde. E-mail: flenf@hotmail.com

**Introdução:** A violência contra profissionais de enfermagem nos serviços de saúde tem se intensificado nos últimos anos, configurando-se como um grave problema de saúde pública e de gestão do trabalho. Ambientes de urgência e emergência, caracterizados por sobrecarga, alta demanda e estresse, são especialmente vulneráveis a episódios de agressão física e verbal. Tal cenário impacta diretamente a integridade física e emocional dos trabalhadores e compromete a qualidade do cuidado prestado.

**Objetivo:** Relatar experiências vivenciadas por equipes de enfermagem vítimas de agressão em unidades de pronto atendimento de dois municípios do estado de São Paulo, refletindo sobre as estratégias institucionais de acolhimento e seus desdobramentos. **Material e Método:** Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, construído a partir de dois episódios de violência contra profissionais de enfermagem ocorridos em serviços de urgência. As experiências foram analisadas com base em literatura científica sobre violência ocupacional e em dados oficiais do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). **Resultados e Discussão:** No primeiro episódio, uma técnica de enfermagem foi agredida fisicamente por uma paciente em surto psicótico sob efeito de substâncias psicoativas. A equipe recebeu escuta qualificada por meio de grupo focal, visando à decompressão emocional e fortalecimento coletivo. No segundo caso, uma técnica e uma enfermeira foram empurradas por um usuário insatisfeito com o tempo de espera. A instituição promoveu escuta inicial, afastamento temporário das profissionais e adoção de medidas legais. Os casos evidenciaram fragilidades na segurança institucional, ausência de protocolos de acolhimento e naturalização da violência no ambiente hospitalar. Dados do COFEN revelam que 65% dos profissionais de enfermagem já sofreram violência verbal e 32% física, predominando em unidades de emergência. À luz de autores como Hannah Arendt e Minayo, compreende-se a violência como fenômeno estrutural, multifacetado e enraizado em desigualdades sociais, exigindo enfrentamento intersetorial e políticas públicas efetivas. **Conclusão:** O acolhimento aos profissionais de enfermagem vítimas de agressão deve envolver medidas imediatas e contínuas, incluindo suporte psicológico, proteção jurídica e protocolos institucionais de prevenção. **Contribuições para Enfermagem:** O estudo reforça a importância de práticas de cuidado voltadas ao próprio trabalhador, valorizando a escuta ativa, a segurança e a humanização nos serviços de saúde. A consolidação de políticas institucionais de acolhimento contribui para ambientes mais seguros, fortalecendo o protagonismo e o bem-estar dos profissionais de enfermagem. **Descritores:** Violência Ocupacional, Enfermagem, Acolhimento, Saúde do Trabalhador, Urgência e Emergência.