



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

**Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso**  
06 a 09 de maio de 2025

## **VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO: RELATO DE EXPERIÊNCIA VIVENCIADO EM UMA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO LOCALIZADO NA CAPITAL DAS MISSÕES<sup>1</sup>**

**Camila Steinmetz Pies<sup>2</sup>, Eduardo Garcia Angler<sup>3</sup>, Isadora Ferrazza Dal-Ross<sup>4</sup>, Tania  
Ines Griebeler<sup>5</sup>, Keli Jaqueline Staudt<sup>6</sup>, Giana Bernardi Brum Vendruscolo<sup>7</sup>**

<sup>1</sup> Relato de experiência do Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde), desenvolvido na Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, realizado em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do município de Santo Ângelo - RS.

<sup>2</sup> Bolsista do Projeto PET - Equidade; Estudante do curso de Farmácia; Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - Santo Ângelo, [camilaspies@aluno.santoangelo.uri.br](mailto:camilaspies@aluno.santoangelo.uri.br)

<sup>3</sup> Bolsista do Projeto PET - Equidade; Estudante do curso de Biomedicina; Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - Santo Ângelo, [eduardogangler@aluno.santoangelo.uri.br](mailto:eduardogangler@aluno.santoangelo.uri.br)

<sup>4</sup> Bolsista do Projeto PET - Equidade; Estudante do curso de Psicologia; Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - Santo Ângelo, [isadorafdal-ross@aluno.santoangelo.uri.br](mailto:isadorafdal-ross@aluno.santoangelo.uri.br)

<sup>5</sup> Bolsista do Projeto PET - Equidade; Estudante do curso de Enfermagem; Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - Santo Ângelo, [taniaigriebeler@aluno.santoangelo.uri.br](mailto:taniaigriebeler@aluno.santoangelo.uri.br)

<sup>6</sup> Tutora do Projeto PET - Equidade; Docente do curso de Farmácia da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - Santo Ângelo, [keliJaquelines@san.uri.br](mailto:keliJaquelines@san.uri.br)

<sup>7</sup> Tutora do Projeto PET - Equidade; Docente do curso de Psicologia da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - Santo Ângelo, [Giana@san.uri.br](mailto:Giana@san.uri.br)

### **RESUMO**

O presente artigo relata a experiência dos bolsistas vinculados ao Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET), da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI - Santo Ângelo). Tendo como tema geral a Equidade, os integrantes do grupo “Práticas formativas transversais para tornar o trabalho protegido, digno e seguro considerando as desigualdades de gênero, sexualidade, raça e etnia” atuaram em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do município. A atividade envolveu três visitas acompanhadas por rodas de conversas com os profissionais, onde foram constatados relatos de violências físicas, morais e psicológicas, além de comportamentos agressivos advindos de pacientes, ameaças, exposição nas redes sociais e desentendimentos relacionados à demora no atendimento. Os principais acometidos foram enfermeiros e técnicos de enfermagem. A partir dos relatos expostos, é relevante que seja ofertado acolhimento aos profissionais e grupos de apoio para desfrutar de melhores condições e experiências de trabalho.

### **ABSTRACT**

This article reports on the experience of scholarship holders linked to the Education through Work for Health Program (PET) of the Regional Integrated University of Alto Uruguai and Missões (URI - Santo Ângelo). With the general theme of Equity, the members of the group “Cross-cutting training practices to make work safe, dignified and secure considering inequalities of gender, sexuality, race and ethnicity” worked at an Emergency Care Unit (UPA) in the city. The activity involved three visits accompanied by discussion groups with the professionals, where reports of physical, moral and psychological violence were found, in addition to aggressive behavior from patients, threats, exposure on social networks and



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***  
06 a 09 de maio de 2025

disagreements related to delays in care. The main victims were nurses and nursing technicians. Based on the reports presented, it is important to offer support groups and support to professionals so that they can enjoy better working conditions and experiences.

## **INTRODUÇÃO**

As Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), que integram a atenção pré-hospitalar às urgências, foram criadas com o objetivo de descentralizar a assistência a ocorrências de menor complexidade, contribuindo para a redução da sobrecarga em hospitais e prontos-socorros. Atuando em conjunto com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), as UPAs compõem o nível intermediário de atenção, situando-se entre as Unidades Básicas de Saúde (UBSs) e os serviços hospitalares. Esses estabelecimentos desempenham um papel essencial no fluxo da rede de urgência e emergência, proporcionando atendimento rápido e eficiente para uma ampla variedade de situações clínicas, mas também configuram espaços desafiadores para os profissionais de saúde, que frequentemente enfrentam situações de violência no exercício de suas funções (Campos; Souza; Alves, 2023).

No que se refere à violência no ambiente de trabalho, esta pode ser compreendida sob duas perspectivas. A primeira diz respeito à violência “do” trabalho, a qual corresponde às condições a que o trabalhador é submetido, como ambientes insalubres e inseguros para a realização de suas atividades. Já a segunda trata da violência “no” trabalho, caracterizada por atos de violência propriamente ditos, sejam eles físicos, sexuais e/ou psicológicos, ocorridos no ambiente laboral. Esse tipo de violência pode ser praticado por uma ou mais pessoas, tanto de forma interna quanto externa, ou até mesmo surgir na interação entre o profissional e o paciente (Santos Junior; Gama, 2024).

Diante desse cenário, as violências no ambiente de trabalho que ocorrem nas UPAs, podem ser agravadas principalmente pela superlotação desses locais, longos tempos de espera e o clima de tensão característico dos serviços de urgência. Estima-se que quase um quarto dos episódios de violência no ambiente de trabalho, em nível global, ocorra em contextos de urgência e emergência, sendo a violência psicológica mais prevalente do que a física. Os atos de agressão contra os trabalhadores podem ser cometidos tanto por usuários e seus acompanhantes, impulsionados pela frustração, ansiedade e desinformação, quanto por



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

**Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso**  
06 a 09 de maio de 2025

colegas de trabalho, em um reflexo das condições estressantes e da falta de suporte institucional (Campos; Souza; Alves, 2023).

A discriminação no ambiente profissional, por exemplo, pode desencadear diversos transtornos, como estresse, ansiedade e depressão, além de contribuir para a insatisfação no trabalho e a queda no desempenho profissional. Trabalhadores e trabalhadoras que sofrem ou já sofreram algum tipo de violência tendem a se afastar de suas atividades assistenciais devido a essas experiências. Esse panorama evidencia a necessidade de políticas de prevenção à violência, além do fortalecimento de estratégias de apoio à saúde mental dos profissionais (Barros; Sani; Meneses, 2022; Campos; Souza; Alves, 2023; Cissp, 2023).

Desse modo, a exposição contínua a preconceitos e/ou violências no ambiente de trabalho não só acarretam uma série de problemas de saúde mental aos profissionais, como comprometem a produtividade e eficiência do atendimento prestado pelo mesmo. Portanto, integrar práticas formativas no cotidiano profissional e oferecer acolhimento interprofissional e grupos de apoio incentiva a qualidade no atendimento prestado, além de contribuir para um ambiente de trabalho mais seguro e inclusivo. Logo, o objetivo deste trabalho é debater e relatar as experiências com base nas violências que já foram vivenciadas por um grupo de profissionais de saúde em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

## **METODOLOGIA**

Este relato de experiência discute acerca das perspectivas vivenciadas pelos profissionais da saúde pública, no período referente aos meses de maio à dezembro de 2024, na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do município de Santo Ângelo, Rio Grande do Sul, Brasil. Segundo Casarin e Porto (2021), os relatos de experiência, costumeiramente, retratam a prática de um grupo mediante uma situação, e por tal motivo, não advém de pesquisa.

O Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET - Saúde), é uma iniciativa conjunta do Ministérios da Saúde e da Educação, sendo implementado na Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI), *campus* Santo Ângelo, em colaboração com a 12ª Coordenadoria Regional de Saúde e a Secretaria Municipal de Saúde de Santo Ângelo. O programa visa aprimorar o processo de promoção da integração entre



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***  
06 a 09 de maio de 2025

ensino, serviço e comunidade como parte da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (Ministério da Saúde, 2024). O projeto tem como foco central a valorização dos trabalhadores e futuros profissionais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo como tema da sua 11ª edição a Equidade.

De acordo com o Ministério da Saúde (2024), o tema “Equidade” objetiva estimular as práticas de ensino-aprendizagem na realidade do trabalho em saúde, de acordo com as necessidades do SUS, a partir da abordagem do Programa Nacional de Equidade de Gênero, Raça e Valorização das Trabalhadoras no âmbito do SUS. Os grupos tutoriais que atuam no PET são compostos por tutores e preceptores, que correspondem aos professores da universidade e profissionais dos serviços de saúde, respectivamente. Também atuam nos grupos os acadêmicos de graduação da universidade.

As atividades foram desenvolvidas pelo grupo “Práticas formativas transversais para tornar o trabalho protegido, digno e seguro considerando as desigualdades de gênero, sexualidade, raça e etnia”, da URI. Fazem parte do grupo duas tutoras, docentes dos cursos de Farmácia e Psicologia, além de duas preceptoras, sendo uma enfermeira e uma psicóloga. Também participam oito alunos, entre eles, um acadêmico do curso de Biomedicina, dois acadêmicos de Psicologia, duas acadêmicas de Enfermagem, uma acadêmica de Farmácia e dois acadêmicos do curso de Direito.

Em sua atuação, o grupo realiza reuniões semanais para discutir ideias e planejar suas atividades. Através de relatos trazidos pelos participantes, que em razão do seu campo profissional estão em contato com os serviços públicos de saúde, tornou-se clara a necessidade de desenvolver um trabalho com os profissionais das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). A partir disso, foram realizadas visitas técnicas à UPA do município, a fim de entrar em contato com esses trabalhadores, ouvir e acolher suas demandas, para então atuar na promoção da valorização dos mesmos.

Através de rodas de conversas e escuta individualizada com os profissionais da saúde presentes no estabelecimento, que estavam disponíveis durante o período das visitas, foi possível conhecer o cotidiano dos trabalhadores e os desafios enfrentados por eles no ambiente laboral. Ao total foram realizadas três visitas técnicas na Unidade. Foi possível



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***  
06 a 09 de maio de 2025

conversar de forma privada com cerca de dez profissionais, sendo três enfermeiros, cinco técnicos de enfermagem e dois farmacêuticos. Também foi feito contato com dois profissionais da sanitização.

## **RESULTADOS**

Devido ao ambiente que contorna a UPA 24h ser um local de atividades relacionadas a um momento vivido de maior fragilidade, tendo em vista que recebe demandas intermediárias de atenção. Esse tipo de situação aumenta o estresse dos usuários atendidos, tanto de pacientes como de seus acompanhantes, e têm impacto direto para com o profissional da saúde, o que foi possível de ser observado no contato com os trabalhadores da UPA.

Os relatos durante a roda de conversa evidenciaram vários tipos de violência das quais os profissionais de saúde da UPA estavam expostos. Os momentos que ocorriam essas violências eram marcados por comportamentos agressivos, xingamentos, ameaças, exposição nas mídias sociais e perturbação com os demais pacientes que aguardavam atendimento.

Outro ponto apontado pelos profissionais de saúde foi a associação da violência com o imediatismo do atendimento. Em geral, há reclamações relacionadas ao tempo de espera para serem atendidos, no qual os usuários não compreendem o modelo de atendimento seguido pelo Protocolo de Manchester. Este, por sua vez, determina o atendimento por prioridade, de acordo com a classificação de riscos. Por não serem priorizados, ou não receberem um atendimento caracterizado como de urgência, alguns usuários revoltavam-se com o funcionamento da UPA.

Na oportunidade, um relato comum destacado por todos os profissionais de saúde foi a violência. Ao considerar a UPA como uma instituição pública, alguns usuários do sistema faziam exposições dos funcionários, da instituição e até mesmo de pacientes que estavam no local, aguardando atendimento. Uma técnica de enfermagem trouxe questões relacionadas à perseguição política em períodos eleitorais, nos quais figuras políticas utilizam-se desta característica da UPA, relacionado à demora de atendimento, distorcendo seu significado e promovendo-se em cima disso.



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***  
06 a 09 de maio de 2025

Outro relato obtido também chegou através de uma profissional da enfermagem. Em seu testemunho, ela descreve uma situação na qual sentiu medo de um usuário. O usuário em questão chegou à UPA solicitando atendimento para sua mãe, mas, como esta não residia no município, a regra institucional é de que estes pacientes procurem atendimento no Hospital. Ao explicar isso ao paciente, a profissional sofreu ameaças, e o homem fez sinal que iria bater nela.

As violências sofridas eram percebidas em mais de uma categoria profissional, contudo apresentavam maior frequência com a classe de técnicos de enfermagem e enfermeiros. Em momentos que a situação saía do controle, era solicitado ajuda ao segurança da UPA, que se encontrava junto à recepção, ou auxílio da coordenação do local, para resolver a situação, utilizando o diálogo como ferramenta de mediação. No entanto, nem sempre eram compreendidos, e os usuários continuavam alterados.

Táticas adotadas pelos profissionais foram apontadas para evitar embates com os usuários e consequentemente diminuir o risco de violência, ou seja, não revidá-los, mesmo que estivessem errados. Quando não era mais possível um diálogo pacífico, ficavam em silêncio, deixavam o usuário falando sozinho, e se retiravam de cena.

## **DISCUSSÃO**

Ao considerar o trabalho com os profissionais da UPA, é preciso refletir sobre a relação entre prestação de serviços e a rotina exercida pelos trabalhadores na Unidade. Com atendimento resolutivo e qualificado a pacientes com condições clínicas graves e não graves, a UPA opera ininterruptamente 24 horas por dia, através de uma equipe multiprofissional qualificada e adaptada às demandas específicas (Ministério da Saúde, 2023).

Nesse sentido, os funcionários estão em constante contato com um alto número de pacientes, de variadas demandas, que chegam ao local buscando atendimento rápido e eficaz. No nível de funcionamento da UPA há, no entanto, um tempo de espera relacionado às prioridades de atendimento, tais como os serviços de urgência e emergência, onde os pacientes recebem prioridade de atendimento e são encaminhados para a sala vermelha. Isso gera tumulto aos demais usuários, que não compreendem a prioridade.



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***

06 a 09 de maio de 2025

Nestes contextos, é comum visualizar cenários de impaciência por parte dos pacientes e/ou seus acompanhantes, fato observado a partir do contato realizado com os trabalhadores. Ocorre que, nesses casos, os pacientes dirigem-se de forma violenta ao profissional de saúde, principalmente de modo verbal, através de xingamentos, críticas e humilhações, conforme relatado pelos trabalhadores. A violência verbal, assim como a violência psicológica e moral, constituíram os modos mais comuns de agressão aos trabalhadores, em relação aos outros tipos de violência, tais como a violência física, sexual, racial e de gênero.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), a violência caracteriza-se como “o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra outra pessoa ou contra si próprio, que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação”. Nesse sentido, a violência abrange os contextos de opressão, contra as pessoas, as famílias, as comunidades e os sistemas de assistência à saúde (OMS, 2002). Portanto, a violência também passa a ser considerada como um problema de saúde pública.

Por sua vez, o trabalho é considerado um fator fundamental de valorização pessoal e, segundo Martins (2009), a identidade social costuma estar associada ao trabalho e às relações sociais por ele estabelecidas, proporcionando ao sujeito laços de pertencimento. A partir do contato com os profissionais da UPA, foi possível perceber a repercussão da violência no ambiente de trabalho. De acordo com Barreto (2003), a intolerância tem raízes históricas e configura um produto cultural, visto que inexistente fora do social e é um fenômeno consciente. Assim, a intolerância surge como prejudicial à saúde em seus múltiplos contextos, e se manifesta em diferentes espaços, incluindo o de trabalho. Verificou-se que na UPA os profissionais sofrem hostilidades e cotidianamente são ofendidos pelos usuários do sistema.

É preciso considerar os riscos psicossociais relacionados ao trabalho, incluindo o preconceito étnico, racial, de gênero, sexualidade e de classe nas relações interpessoais, geradores de adoecimentos e sofrimento. Dos profissionais entrevistados, a maioria foram mulheres. Houve relato de um caso de violência física com um paciente, enquanto outros relataram sobre violência institucional e psicológica. Nas UPAs, mulheres tendem a sofrer mais violência que os homens, pois são menos respeitadas e há preconceito da população em



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***  
06 a 09 de maio de 2025

relação às atividades profissionais desenvolvidas por pessoas do gênero feminino (Campos; Souza; Alves, 2023).

Neste caso, é possível refletir a respeito dos profissionais da enfermagem que, segundo o Conselho Federal de Enfermagem, tem suas equipes representadas 85% por mulheres (COFEN, 2023). Nesse sentido, as mulheres da UPA estão em constante contato com os usuários, sendo estas mais expostas às possíveis situações de violência. Por sua vez, o profissional acometido por estes fatores pode sentir-se oprimido, inferiorizado, desvalorizado e, inclusive, perseguido.

A violência no trabalho apresenta contornos sutis de atos mal intencionados e até perversos, capazes de confundir o trabalhador (Barreto, 2003), podendo levar ao isolamento do mesmo, ou à falta de motivação no ambiente laboral. Em relação aos profissionais da saúde, o tipo de violência mais relatado foi o de violência verbal e moral, o que inclui ameaças à integridade do trabalhador. Para Soboll (2008), a experiência da violência psíquica, devido ao seu caráter subjetivo, pode reverberar sintomas de ordem psicossomática, manifestando-se através de sentimentos de desconfiança, desânimo, perda de sentido do trabalho, baixa autoestima, etc.

## **CONCLUSÕES**

Através do interesse em desenvolver atividades com os profissionais de saúde, fomentado pelo grupo de trabalho do PET, a fim de diminuir as desigualdades enfrentadas pelos mesmos no ambiente de trabalho, foi possível perceber as nuances presentes nas instituições. A partir do contato com os trabalhadores, em especial aqueles vinculados à UPA, foi possível conhecer o cotidiano que os cerca, a pluralidade de atividades que realizam e os desafios presentes no dia a dia.

Ainda que a equipe de trabalho da UPA seja formada por diferentes categorias profissionais, de variadas atribuições, foi possível observar um fator em comum a todas elas, no que diz respeito às violências verbais e ameaças por parte dos usuários. Dos trabalhadores entrevistados, todos tinham uma situação para relatar, presenciada por eles, seja de maneira direta ou indireta, ocorrida com um colega de trabalho.



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

***Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso***  
06 a 09 de maio de 2025

As experiências relatadas e as vivências compartilhadas nas visitas técnicas demonstram uma série de fatores que expõem continuamente os profissionais da área da saúde à preconceitos e violências no próprio ambiente de trabalho. Essas exposições não só podem acarretar a uma série de problemas de saúde mental, como também podem comprometer a produtividade e a eficiência do atendimento prestado pelo profissional.

Aos profissionais de saúde é exigido um atendimento de excelência, em que suas ações sejam adequadas e resolutivas. Nesse sentido, os trabalhadores não possuem um espaço para discutir suas questões referentes ao sofrimento no trabalho, uma escuta qualificada e sem preconceitos, intervenções grupais, etc. Durante os relatos dos profissionais, surge a demanda pela atenção à saúde do trabalhador.

Ante ao exposto, os relatos de experiência trazidos pelos profissionais mostram a necessidade e a importância de debates que integrem práticas formativas no cotidiano profissional, assim como oferecer acolhimento interprofissional e grupos de apoio, para contribuir em melhores condições de trabalho e humanização no atendimento em um ambiente de trabalho mais seguro e inclusivo.

Dessa forma, criando um ambiente de trabalho consciente sobre os temas que cercam os trabalhadores em seu cotidiano laboral, referente à Política de Equidade de Gênero, Raça, Etnia e Valorização das Trabalhadoras no âmbito do SUS. Assim, os profissionais são capazes de fortalecer suas relações interpessoais e ressignificar o espaço de trabalho na saúde pública.

#### **PALAVRAS-CHAVE:**

Equidade; profissionais; desigualdades; saúde pública.

#### **REFERÊNCIAS**

BARRETO, Margarida. *Violência, Saúde e Trabalho: Uma jornada de humilhações*. 2. reimpr. **São Paulo: PUC-SP**, 2006.

BARROS, Carla; SANI, Ana; MENESES, Rute F. *Violência contra profissionais de saúde: Dos discursos às práticas*. **Configurações. Revista Ciências Sociais**, n. 30, p. 33-46, 2022



**12º CONGRESSO  
INTERNACIONAL  
EM SAÚDE**  
CISaúde - 2025

**Saúde em tempo de crise:  
tecnologias emergentes  
e equidade no acesso**  
06 a 09 de maio de 2025

CAMPOS, I. C. M.; SOUZA, M. S.; ALVES, M. Violência no cotidiano de trabalho dos profissionais de saúde de uma unidade de pronto atendimento. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 44, 2023.

CASARIN, Sidnéia Tessmer; PORTO, Adrize Rutz. Relato de Experiência e Estudo de Caso: algumas considerações/Experience Report and Case Study: some considerations. **Journal of nursing and health**, v. 11, n. 4, 2021.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **8 de Março**: Enfermagem integra luta pela vida das mulheres. Disponível em:  
[<https://www.cofen.gov.br/8-de-marco-enfermagem-integra-luta-pela-vida-das-mulheres/>].  
Acesso em: 10 fev. 2025.

FUNDACENTRO. **Discriminação e preconceito no ambiente de trabalho podem impactar na saúde mental dos profissionais afetados**. Disponível em:  
<<https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/comunicacao/noticias/noticias/2023/junho/discriminacao-e-preconceito-no-ambiente-de-trabalho-podem-impactar-na-saude-mental-dos-profissionais-afetados>>. Acesso em: 12 jan. 2025.

MARTINS, Soraya Rodrigues. **Clínica do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Trabalho e Educação em Saúde: Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde). **PET-Saúde Equidade**. Disponível em:  
[<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sgtes/pet-saude/pet-saude-equidade>]. Acesso em: 21 fev. 2025.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h)**. Disponível em:  
[<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/u/upa-24h>]. Acesso em: 05 fev. 2025.

Organização Mundial da Saúde. **Relatório Mundial Sobre Violência e Saúde**. Brasília: OMS/OPAS; 2002.

SANTOS JUNIOR, José Melquias Josedec; DA GAMA, Maria Gracimar Fecury. A violência que o profissional da saúde de enfermagem sofre nas unidades de urgência e emergência. **Revista Foco (Interdisciplinary Studies Journal)**, v. 17, n. 5, 2024.

SOBOLL, Lis Andrea Pereira. **Assédio moral/organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.