

ESTRESSE NO COTIDIANO DE TRABALHO DOS ENFERMEIROS DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

STRESS AT WORK EVERYDAY OF NURSES OF URGENCY AND EMERGENCY

Luiza Inácio Ferreira¹
Thamyres Emanuelle Sá e Sousa Duarte²
Petrônio Souto Gouveia Filho³
Elisangela Vilar de Assis⁴
Ankilma do Nascimento Andrade Feitosa⁵
Milena Nunes Alves de Sousa⁶

RESUMO: Objetivo: Analisar, mediante produções científicas, os principais fatores desencadeadores do estresse ocupacional em enfermeiros que trabalham com urgência e emergência. **Método:** Revisão Integrativa da Literatura, em que para o levantamento dos artigos foram utilizadas as seguintes bases: Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE), Biblioteca Científica Eletrônica em Linha (SCIELO) e Base de Dados de Enfermagem (BDENF); e os descritores “estresse ocupacional”, “atendimento pré-hospitalar” e “enfermagem em emergência”. Para tanto, foram incluídos no estudo artigos publicados nos idiomas inglês e português, no período de 2010 a 2015, e os quais retrataram a temática em estudo. A realização do levantamento bibliográfico aconteceu nos meses de abril e maio de 2015, dos quais foram selecionados cinco artigos, a fim de concretizar uma análise interpretativa direcionada pela questão condutora. **Resultados:** O atendimento no setor de urgência e emergência pode ser prejudicado por questões institucionais internas e externas que transcendem atos, atitudes e desejos dos trabalhadores da saúde. O presente estudo permitiu a organização dos resultados em quatro núcleos de sentido: natureza do serviço; condições precárias de trabalho; dificuldade de

¹ Especialista em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

² Especialista em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

³ Enfermeiro. Mestrando em Saúde Coletiva e Gestão Hospitalar pela Faculdade do Norte do Paraná, Saradi, Paraná (PR), Brasil. Docente nas Faculdades Integradas de Patos, Patos-PB, Brasil.

⁴ Doutora em Ciências pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André, SP; Docente da Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

⁵ Doutoranda em Ciências pela Faculdade de Medicina do ABC, Santo André, SP; Docente da Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

⁶ Doutora em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca. Pós-Doutoranda em Promoção de Saúde pela Universidade de Franca. Docente das Faculdades Integradas de Patos, Patos, PB e da Faculdade Santa Maria, Cajazeiras, PB.

interação com a equipe de trabalho e com setores afins; e a carga horária de trabalho. **Conclusão:** É possível afirmar que os fatores estressantes que compõem a rotina dos enfermeiros que atuam no cenário da urgência e emergência podem ser atenuados por meio da instituição de políticas efetivas de atenção à saúde do trabalhador e implementação de atividades que melhorem a qualidade de vida e as condições de saúde e segurança do trabalhador, tornando-o um profissional mais ativo, responsável e comprometido com a implementação de uma assistência integral e humanizada.

Palavras chave: Estresse Ocupacional. Atendimento Pré-Hospitalar. Enfermagem em Emergência.

ABSTRACT: Objective: *To analyze, through scientific production, the main triggers of occupational stress in nurses working in emergency rooms. Method: Integrative Literature Review, in which to survey the articles the following databases were used: Latin American and Caribbean Health Sciences (LILACS), Online System Search and Medical Literature Analysis (MEDLINE), Scientific Library electronics in Line (SCIELO) and Nursing Database (BDENF); and the descriptors "occupational stress", "pre-hospital care" and "emergency nursing". To this end, we were included articles published in English and Portuguese, in the period 2010 to 2015, and which depicted the topic under study. The completion of the literature review took place in April and May 2015, of which five were selected articles in order to achieve an interpretive analysis directed by the guiding question. Results: internal and external institutional issues that transcend actions, attitudes and desires of health workers may hamper the care in the emergency care sector. This study allowed the organization of the results in four units of meaning: nature of the service; poor working conditions; difficulty of interaction with the work team and related sectors; and workload. Conclusion: It is possible to say that the stressors that make up the routine of nurses working in the emergency care setting can be mitigated through the establishment of effective policies of health care worker, at the implementation of activities that enhance the quality of life and health conditions and worker safety, making it a more active professional, responsible and committed to the implementation of a comprehensive and humane care.*

Keywords: *Stress Occupational. Prehospital care. Emergency Nursing.*

INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade própria dos seres humanos que incorpora a integração homem/natureza e a integração dos homens entre si e consigo mesmo, estabelecidas pela interação social. A forma como os seres humanos geram e reproduzem seus valores, suas regras de convivência e a sua vida material, precisa ser analisado enquanto fenômeno social que é implicado pelas relações sociais, por disputas de interesses, segundo diferentes experiências de vida, cultura e inserção de classe.

O processo de trabalho em saúde se configura como a maneira a qual um determinado sistema de saúde dispõe os elementos que constituem as práticas de produção de serviços, elementos estes que englobam os agentes, os meios, os objetos do trabalho e as relações técnicas e sociais entre si (PECK, 2008), ou seja, possibilita a realização de um trabalho coletivo engajado por equipe multiprofissional ao tempo que procura saber como o trabalho poderia ser organizado para oferecer um atendimento de qualidade.

O processo de trabalho em saúde sofreu grandes transformações ao longo do processo de industrialização, principalmente com a inclusão de inúmeros avanços e descobertas científicas que tinham a finalidade de preservar a vida. Os novos processos de trabalho encontram-se alterados em virtude da organização do trabalho de modo capitalista de produção, assim como o trabalho em saúde que se modifica conforme os processos produtivos e segundo as necessidades geradas nas relações sociais (ANTUNES, 1995 apud REIS, 2007).

Nos últimos anos, é crescente a preocupação com o estresse desencadeado nos ambientes de trabalho, pois apesar dos ambientes calmos ou agitados, a princípio impulsionarem o indivíduo para um maior entusiasmo e aumento da produtividade, ao longo do tempo, pode causar declínio orgânico do indivíduo, do qual o seu organismo começa a responder a essas situações com uma resposta

negativa, de desgaste evidenciado por doenças psicossomáticas, relacionado a essa exposição contínua do trabalhador a fatores estressantes. (FARIAS *et al.*, 2011).

A enfermagem, por exemplo, é uma profissão que lida com o cuidado à vida humana, principalmente, em situações de doenças, incidentes ou agravos à saúde, situações que põem em risco a integridade da vida e que exigem o máximo de esforço e responsabilidade para o restabelecimento do indivíduo cuidado. Dessa forma, constitui-se hoje numa das atividades laborais de elevado nível de estresse, devido ao grande desgaste emocional, físico e psicológico do trabalhador vivenciado nas diversas situações da assistência, como a relação com o paciente, família, contexto de inserção, com os demais colegas de trabalho, com as condições de trabalho oferecidas (jornada de trabalho exaustiva, salários insatisfatórios, escassez de recursos humanos e materiais e o cumprimento de atividades burocráticas do serviço) (FONSECA; LOPES NETO, 2014).

O profissional de enfermagem é alguém que se preparou em escolas; logo, possui um amplo conhecimento técnico-científico e a sua formação, o permite atuar em diferentes situações que se encontram presentes em uma instituição hospitalar, até mesmo no setor de urgência e emergência (EMÍLIO, 2013).

No entanto, é possível afirmar que a formação sólida das universidades não prepara o profissional para lidar com a grande demanda de sentimentos de tensão, frustração, angústia e desgaste que o cotidiano de trabalho promove, de modo que as variáveis supramencionadas influenciam de modo significativo a saúde do trabalhador, podendo comprometer sua saúde mental e limitar as suas potencialidades no campo profissional (COSTA; MARTINS, 2011).

No contexto da urgência e emergência, os profissionais de enfermagem precisam ser capazes de tomar decisões dentro de um curto espaço de tempo, atentando para as prioridades que precisam ser assistidas, avaliando o paciente de forma eficiente, ou seja, setores como esse, exigem agilidade e objetividade dos profissionais, pois o paciente em estado grave não pode suportar longo tempo de espera por tomadas de decisões ou até falhas de conduta.

Além desse agravante, a quantidade reduzida de profissionais, excesso de trabalho, relações interpessoais complexas entre outros, fazem com que o

profissional de enfermagem tenha uma carga de trabalho muito desgastante, levando-os a uma situação com inúmeros pontos de tensão.

De acordo com Bezerra; Silva; Ramos (2012), a *Health Education Authority* classificou a enfermagem como sendo a quarta profissão mais estressante, no setor público. De acordo com o autor, ainda são poucas as pesquisas que procuram investigar os problemas associados ao exercício da profissão do enfermeiro no Brasil. Ainda assim, a história da enfermagem revela que desde a sua chegada ao Brasil, ela é dada como uma categoria marginalizada e desde então, a busca pela afirmação profissional tem sido a luta do enfermeiro.

Diante do exposto, a realização do presente estudo justifica-se pela necessidade de determinar produções científicas que abordam as relações de sofrimento, adoecimento e desgaste provocadas pelo estresse ocupacional nos enfermeiros do cenário da urgência e emergência.

Objetiva-se analisar, mediante produções científicas, os principais fatores desencadeadores do estresse ocupacional em enfermeiros que trabalham com urgência e emergência.

MATERIAL E MÉTODO

Estudo do tipo Revisão Integrativa da Literatura, cuja elaboração compreendeu seis etapas: seleção da questão para revisão; determinação dos critérios para seleção da amostra; definição das características da pesquisa original; análise dos dados; interpretação dos resultados e apresentação da revisão (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A pesquisa foi construída com base nesta problemática: quais os principais fatores que desencadeiam o estresse ocupacional nos enfermeiros que trabalham com urgência e emergência?

Para levantamento dos artigos foram utilizadas as seguintes bases: Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE), Biblioteca Científica Eletrônica em

Linha (SCIELO) e Base de Dados de Enfermagem (BDENF); e os descritores “estresse ocupacional”, “atendimento pré-hospitalar” e “enfermagem em emergência”. A princípio, a busca pelos descritores foi dada individualmente, utilizando-se posteriormente o cruzamento a partir do operador booleano “and”. Ainda assim, para a seleção da amostra, foram válidos os seguintes critérios de inclusão: artigos publicados nos idiomas inglês e português, no período de 2010 a 2015, que retrataram a temática em estudo. Sendo assim, foram excluídos aqueles em áreas diferentes da enfermagem. A tabela 1 ilustra a estrutura metodológica utilizada.

Tabela 1: Publicações encontradas entre os anos de 2005 e 2015 nas bases de dados.

DESCRITORES	BASE DE DADOS			
	LILACS	MEDLINE	BDENF	SCIELO
Estresse ocupacional	433	4.185	121	42
Atendimento pré-hospitalar	318	8.514	100	62
Enfermagem em emergência	363	2.291	205	83
Estresse ocupacional <i>and</i> atendimento pré-hospitalar	12	16	9	0
Estresse ocupacional <i>and</i> enfermagem em emergência	13	35	14	1
Atendimento pré-hospitalar <i>and</i> enfermagem em emergência	87	179	54	2
Todos	8	0	8	0

O processo de busca dos artigos obedeceu às especificidades de cada uma das bases de dados e a seleção destes, precisou satisfazer os seguintes critérios: obediência à temática do estudo, ou seja, capaz de responder a questão norteadora da pesquisa, descritos no idioma português ou inglês, além de estar enquadrado no período de tempo proposto acima, e permitir a acessibilidade ao seu conteúdo completo.

A realização do levantamento bibliográfico aconteceu nos meses de abril e maio de 2015. Diante dos requisitos supramencionados e excluindo-se os artigos repetitivos nas bases de pesquisa utilizadas, foram selecionados cinco artigos, dos

quais foram submetidos a releituras, a fim de concretizar uma análise interpretativa direcionada pela questão condutora.

Por último, os resultados obtidos foram agrupados em categorias temáticas que descrevem os principais fatores desencadeadores do estresse ocupacional em enfermeiros que trabalham com urgência e emergência.

RESULTADOS

Tabela 2. Apresentação das características dos artigos incluídos na Revisão Integrativa.

Título	Autor(es)	Ano / País	Delineamento do Estudo	Desfechos
Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura	BEZERRA; SILVA; RAMOS	2012/ Brasil	Revisão integrativa da literatura	O sentido que os indivíduos conferem ao trabalho contribui para a proteção contra o sofrimento e o estresse no ambiente laboral. As instituições de saúde precisam criar momentos e ambientes para compartilhamento de experiências e sentimentos vivenciados pelos profissionais durante os plantões.
Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência	FONSECA; LOPES NETO	2014/ Brasil	Estudo epidemiológico e transversal	A adoção de estratégias para enfrentamento do estresse no trabalho, pelo gestor e pelos profissionais, devem ser tomadas a fim de reduzir os níveis deste, além de prevenir agravos de saúde.
Influence of the stress in the	MARTINS; VALENTE	2010/ Brasil	Qualitativo, do tipo	Necessidade de conscientização dos

occupational nurses' health who works in hospital emergency	exploratório e descritivo	e indivíduos quanto ao autocuidado, imprescindível para que estes possam desenvolver as suas atividades profissionais sem prejuízos à sua própria saúde.
The wearing related to work in the perspective of nurses of pre-hospital care	MARTINS; VIEIRA; MORAIS 2011 / Brasil	Estudo descritivo de abordagem qualitativa
O desgaste do enfermeiro de pré-hospitalar acaba por refletir nas suas atividades de vida diária e no seu ambiente de trabalho. Para tanto, é preciso repensar políticas e práticas em saúde de modo que estas possam pensar mais no sujeito que presta o cuidado.		
Estresse ocupacional e auto avaliação de saúde entre os profissionais de enfermagem	THEME FILHA; COSTA; GUILAM 2013 / Brasil	Estudo seccional
		O desenvolvimento de uma política efetiva, de planejamento e gerenciamento de recursos humano, podem contribuir para redução do estresse no trabalho.

DISCUSSÃO

O estresse é desencadeado da inserção de um indivíduo dentro de um contexto, no caso do presente estudo, trabalhamos dentro de uma perspectiva de um cenário laboral. O trabalho, desde os primórdios da existência humana, trata-se de algo que possibilita crescimento, transformação, reconhecimento e independência pessoal. As primeiras formas de trabalho afirmavam o homem como ser “superior” e independente. No entanto, em virtude das relações capitalistas de produção, as relações de trabalho são implicadas pelas relações sociais e disputas

de interesse, e a abordagem positivista que é dada ao trabalho agora ganha uma nova conformação, de causar problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação (BATISTA; BIANCHI, 2006; LIPP, 2000; THEME FILHA; COSTA; GUILAM, 2013).

Nesse contexto, o estresse ocupacional pode ser conceituado como sendo resultante de um desgaste na relação do trabalhador com a sua ocupação, de maneira que esta é estabelecida como uma obrigação a ser cumprida, desconstruindo, portanto, o significado de existir satisfação na sua realização.

Theme Filha; Costa; Guilam (2013) colocam que a sobrecarga de trabalho, os conflitos no ambiente de trabalho, a ambiguidade no desenvolvimento de suas tarefas, a falta de reconhecimento de suas habilidades e as experiências de agressões física e mental, são causas intimamente ligadas ao estresse ocupacional. Para tanto, a autora realizou um estudo seccional com 134 profissionais da enfermagem na cidade de Campo Grande/MS, do qual buscou fazer uma análise da associação do estresse no trabalho com a autoavaliação da saúde em profissionais das unidades de emergências de hospitais públicos.

Nesse estudo, os fatores mais importantes para explicação da associação de interesse foi a insatisfação com o trabalho e o baixo apoio social.

De acordo com Batista; Bianchi (2006), o ato de ser enfermeiro não significa apenas uma sólida formação técnica e científica para atuar nos diversos segmentos da área que lida com a saúde humana, mas constitui-se no ato de ter o homem como agente de trabalho e como sujeito da ação. Desse modo, traduz-se no estreitamento dos laços do enfermeiro com o trabalho, estando esse numa vivência direta e contínua com o processo de dor, morte, sofrimento, desespero, incompreensão, irritabilidade e tantos outros sentimentos e reações desencadeadas pelo processo de doença.

O enfermeiro, por vezes, trabalha em setores considerados desgastantes, tanto pela carga de trabalho, como pelas especificidades das tarefas, e nesse panorama, encontra-se a unidade de urgência e emergência. Todavia, o fato de pensar que as suas intervenções profissionais auxiliam na manutenção da vida humana é o que dá sentido ao trabalho destes indivíduos e amenizam os impactos desgastantes da profissão.

Diante disso, o atendimento no setor de urgência e emergência pode ser prejudicado por questões institucionais internas e externas que transcendem atos, atitudes e desejos dos trabalhadores da saúde. O presente estudo permitiu a organização dos resultados em 4 núcleos de sentido: natureza do serviço; condições precárias de trabalho; dificuldade de interação com a equipe de trabalho e com setores afins; e a carga horária de trabalho.

Natureza do serviço

Bezerra; Silva; Ramos (2012) afirmam que o cotidiano da urgência e emergência é caracterizado pela alta demanda de pacientes com risco iminente de morte, ocorrências de natureza imprevisível, jornadas longas de trabalho, pressão da chefia e dos familiares, além do tempo reduzido da prestação da assistência. Segundo ele, existem situações que colocam em risco até a saúde da equipe, quando ocorre casos de agressão física sem o apoio da polícia militar, o que desencadeia o crescente estresse ocupacional.

Martins; Vieira; Moraes (2011) completam afirmando que o trabalho no serviço de urgência e emergência exige uma postura de autocontrole, agilidade e competências para enfrentar situações que vão desde a vida até a morte, bem como casos de complicações clínicas severas, acidentes e violência. Desse modo, em seu estudo desenvolvido com enfermeiros do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, ele observou que o enfermeiro que presta atendimento a situações como as descritas anteriormente, fica vulnerável a um intenso estresse, principalmente pelo caráter do serviço de restabelecer, tão somente, a saúde do indivíduo de forma imediata.

Além disso, o autor ainda coloca que situações de extremo estresse, expressados pelos sentimentos de temor e ansiedade, podem influir diretamente sobre a saúde mental, principalmente quando aliados ao sentimento de impotência diante da realidade da situação de saúde do paciente, bem como do cotidiano

imprevisto das salas de cirurgia e da necessidade de adaptação as novas tecnologias.

De acordo com Silva Neta; Feitosa (2010), o setor de urgência e emergência pode ser considerado como uma das áreas de maior complexidade dentro da área de saúde. Nela, os profissionais desenvolvem muitas atividades, devendo suprir inúmeras necessidades dos usuários de forma imediata, eficiente, demonstrando amplo conhecimento técnico e científico, bem como habilidade profissional para utilizar recursos tecnológicos disponíveis.

A rotina do setor caracteriza-se pela construção do histórico do paciente, anamnese, executar tratamento e orientação com o objetivo de preservar a saúde. Dessa forma, o enfermeiro que aqui atua precisa possuir amplo conhecimento das várias situações de saúde do usuário do serviço, além de dominar o processo de trabalho no sentido de possuir conhecimento científico que o fundamente na tomada de decisões rápidas e concretas, com vistas à diminuição dos riscos e agravos que ameaçam a integridade do indivíduo por ele atendido (BEZERRA *et al.*, 2007).

Neste sentido, seja no atendimento pré-hospitalar ou no intra-hospitalar, a dinâmica de trabalho exige do profissional enfermeiro uma postura de autocontrole, agilidade e competências para lidar com situações extremas de pacientes, que vão desde a vida até a morte, incluindo neste processo complicações clínicas, severas, acidentes e violência. Ou seja, o cotidiano de trabalho do enfermeiro que atua nesses setores, por si só carrega um estresse intenso, pois o seu objetivo principal compreende o cuidado capaz de restabelecer a saúde de forma imediata.

Nesse contexto, o enfermeiro é alguém que está inferido em outros contextos pessoais, sociais, culturais e econômicos e, portanto, tem a sua atividade laboral também implicada por essas relações, de modo que é indissociável compreender o ser profissional distinto do ser humano e ainda assim, esse ser precisa responder ao trabalho em um tempo resposta efetivo para manter a vida de outro ser.

De acordo com Batista; Bianchi (2006), o estresse vivenciado pelo enfermeiro de urgência e emergência não está envolvido exclusivamente com estressores negativos, pois a maior fonte de satisfação neste trabalho se deve as intervenções de baixa, média ou alta complexidade que auxiliam na manutenção da vida, e todas podem exercer desgaste físico e mental em qualquer indivíduo da equipe, refletindo

em seu desempenho laboral e/ou em seu equilíbrio mental, ocasionando consequentemente estresse ocupacional.

Em seu estudo, Fonseca; Lopes Neto (2014) destacaram que grande parte dos enfermeiros afirmou que o atendimento aos familiares dos pacientes críticos configura maior estresse do que o atendimento ao próprio paciente. Nessa relação, segundo o autor, o enfermeiro é o elo comunicativo entre a equipe de enfermagem, o cliente, a família e os demais profissionais, estabelecendo uma relação de equilíbrio entre as partes envolvidas. Para tanto, o enfermeiro é notado como fio condutor do elo terapêutico, fundamental no trabalho, o que exige dele uma postura de preparo e estratégia de comunicação.

Caso as informações não sejam veiculadas corretamente do enfermeiro aos membros da família, a transmissão de notícias aos doentes e aos demais membros da família podem acarretar a geração de situações estressantes no processo de comunicação.

A possibilidade de aliviar a dor e o sofrimento dos usuários e a possibilidade de salvar vidas humanas surgem como fontes protagonistas de conforto e satisfação contribuindo para o equilíbrio psíquico dos trabalhadores. O aparecimento do estresse ocupacional, nesse contexto, justifica-se pelo esquecimento ou supressão do sentimento de prazer no trabalho de urgência e emergência frente ao ritmo acelerado de trabalho, a falta de materiais ou pela alta demanda de atendimento.

Condições precárias de trabalho

Martins; Vieira; Moraes (2011); Fonseca; Lopes Neto (2014) retratam que as condições de trabalho ditam sobre os aspectos específicos do ambiente, o domínio do saber, o cenário e o ambiente no qual se efetua o trabalho. Para o autor, as condições do ambiente de trabalho influenciam preponderantemente na saúde do trabalhador, sendo a carência de material o principal fator de frustração profissional, pois exige uma maior capacidade de improvisação sobre a realização dos procedimentos.

Além disso, os autores ainda destacam que a longa permanência nos locais de trabalho, devido às escalas extras de plantão, força os trabalhadores a abdicar do lazer próprio em prol de melhores condições salariais. Conseqüentemente, sacrificam o tempo dedicado à convivência familiar, gerando um sentimento de vazio e fragilização dos laços afetivos.

Bezerra; Silva; Ramos (2012) corroboram dizendo que o trabalho com recursos materiais e instalações físicas inadequadas é considerado fator de estresse para os profissionais de saúde. Para o autor, a falta de recursos materiais provoca o imprevisto e a procura por materiais em outros setores, quando há permissão para isso, o que causa a perda de tempo, fadiga mental e física.

O déficit de pessoal foi identificado como fator negativo em seu estudo já que está ligado à sobrecarga de atividades. Desse modo, os profissionais acabam acumulando funções, de modo a exigir a improvisação do seu trabalho ou o seu exercício de modo incompleto e em ritmo acelerado. Logo, o fato de responder por mais de uma função é capaz de gerar desmotivação por sobrecarga de trabalho e pelo não cumprimento de todas as tarefas (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012; MARTINS; VALENTE, 2010).

A burocratização e especialização do trabalho, o funcionamento organizacional e o caráter hierárquico das organizações de saúde são percebidos como fontes desgastantes, acentuados pelo encontro desarmônico entre os valores dos profissionais centrados nos objetivos da ciência e práticas de cuidado de enfermagem, e os administradores dos serviços de saúde, da ordem política e econômica, motivo pelo qual ocorrem faltas de recursos materiais e humanos, fazendo com que os profissionais exerçam várias funções ao mesmo tempo, tendo de improvisar no decorrer de seu trabalho por falta de recursos.

O processo de trabalho de enfermagem quando inadequado ao trabalhador pode acarretar prejuízos à sua integridade física e mental, pois proporciona a ocorrência de acidentes de trabalhos típicos ou desgaste de variadas naturezas (MARTINS; VIEIRA; MORAIS, 2011).

Para atender a proposta inovadora de assistência à saúde e desenvolver as atividades propostas, Kurcgant (2005) coloca que é preciso que se proporcionem condições adequadas de trabalho capazes de atender as necessidades dos

profissionais e dos usuários, destacando entre elas a estrutura das unidades de saúde, portanto, o espaço físico e a organização do serviço como primordiais para o desenvolvimento do processo de trabalho, lembrando que o uso de equipamentos, materiais e recursos humanos não podem ser dissociados dessas questões.

O trabalho em saúde, principalmente na urgência e emergência, é bastante elaborado e criterioso, pois além de exigir conhecimento técnico por parte do profissional, também exige perfil, atitude e senso crítico. Nesta área, a qual lida com vidas humanas, o trabalho exige muita responsabilidade e consciência, por isso a força de trabalho exigida merece respeito e valorização em todos os aspectos (pessoal, profissional e financeiro).

Neste contexto, ao pensarmos no trabalho em saúde, devemos considerar que este vai muito além do resgate do corpo para a produção da saúde, compreendendo também a existência de elementos objetivos e subjetivos que permeiam todo o processo. Os fatores condicionantes de insalubridade e estressores no ambiente de trabalho, por exemplo, são alvos de grandes inquietações.

Pensando nisso, é preciso destacar o quão desvalorizado está a enfermagem no cenário atual. No mercado de trabalho, sofre com a concorrência desleal e numerosa. As várias formas de contratação e precarização do trabalho ocasionam uma luta desenfreada por emprego, fazendo com que o trabalhador vulgarize sua força de trabalho, ao aceitar baixos salários e péssimas condições de trabalho.

As condições de trabalho dizem respeito não apenas a ausência de direitos trabalhistas, mas principalmente, ao ambiente, a insalubridade a que estes profissionais estão expostos. Estrutura física inadequada, aumento exagerado da demanda de trabalho gerando sobrecarga, falta de tecnologia e de suprimentos básicos para o funcionamento, etc. Todos estes problemas, por sua vez, acabam por interferir nas relações de trabalho; profissionais estressados, com doenças ocupacionais, desigualdade salarial, falta de perfil para o trabalho, originando individualismo, concorrência, superioridade profissional por parte de alguns e ausência de trabalho em equipe.

São problemáticas como essa, segundo Martins; Valente (2010) e Silva; Dias; Teixeira (2012), que pode gerar vários transtornos para os profissionais e para os

usuários. O estresse ocupacional merece uma atenção especial, pois existe uma doença relacionada com a sobrecarga de trabalho que acomete um elevado número de profissionais na atualidade, a Síndrome do Esgotamento Profissional (*Burnout*).

Ainda assim, a carência de um sistema de saúde estruturado, capaz de atender toda a demanda que procura atendimento, interrompe a integralidade da rede estrutural dos serviços de saúde e sobrecarrega o serviço de alguns setores como da urgência e emergência intra-hospitalar, por exemplo, com o aparecimento das longas filas de espera dos procedimentos, gerando a quebra no processo e a insatisfação do usuário.

Almeida; Pires (2007) defendem que é importante descrever a vivência e as dificuldades do profissional da assistência à saúde, pois segundo o próprio autor, as instituições exigem muito dos profissionais, mas nem sempre as condições básicas de equipamentos de trabalho são correspondentes ao grau de exigência.

Passos (2004) afirma que a satisfação profissional está diretamente relacionada com a satisfação dos usuários do serviço por meio da qualidade da assistência prestada, da produção de bens e serviços.

Dificuldade de interação com a equipe de trabalho e com os setores afins

De acordo com Bezerra; Silva; Ramos (2012), os conflitos interpessoais são inerentes às relações entre pessoas e a insatisfação profissional pode ser resultante de relações hierárquicas conflituosas. Contudo, esses conflitos não merecem ser destacados como aspectos negativos, mas como sinalizadores de mudanças, propulsores de modificação de pensamento e modos de agir.

A qualidade dos serviços de saúde envolve vários fatores, dentre eles a capacidade de trabalhar bem em equipe. No entanto, é comum o aparecimento de conflitos que podem trazer prejuízos aos profissionais e aos usuários, sendo assim a ausência de articulação da equipe com as relações entre os colegas e entre os setores afins foi considerada como uma fonte potencial de estresse.

A desmotivação dos profissionais apresentou-se como fator revelador de uma série de processos mal conduzidos e com reduzidos espaços de discussões, sabendo que o trabalho constituía-se claramente como fragmentado, onde cada área técnica produzia suas agendas e intervenções.

Martins; Vieira; Moraes (2011) destacaram em seu estudo que a ausência de articulação da equipe e as relações entre os colegas constituem-se em fontes potenciais de estresses, pois uma sobrecarga exigida pelos enfermeiros, em detrimento da realização de atribuições de outros profissionais, acaba por apresentarem-se nocivas para a saúde mental dos trabalhadores.

Conforme o autor, quando não há responsabilização individual no grupo, as ações não conseguem ser alcançadas, embora possam ser alcançados em detrimento da sobrecarga de alguns e não de outros. A comunicação entre os envolvidos no processo tem que ser afinada, pois quando acontece alguma falha, a ação pode perder a potência ou nem ser executada. Se isto acontece pode enfraquecer o poder do grupo e seu estímulo para continuar o plano operativo.

Apesar dos avanços no campo institucional da saúde, o processo de mudança é dado de modo gradual, difícil e demorado. Ainda é nítido a existência da prática verticalizada em alguns setores da saúde, porém existem muitos avanços no sentido de iniciar um processo de mudança onde cada saber é importante para o desenvolvimento e continuidade do trabalho em equipe. Cada trabalhador tem a sua importância na construção de um sistema de saúde que seja universal, integral, de qualidade e centrado no usuário, principalmente no que tange a formação de uma equipe multiprofissional, da troca de saberes e experiências entre os atores da gestão e também com os que estão na assistência ao usuário nos demais serviços da saúde.

Fonseca; Lopes Neto (2014) defendem que o trabalho em equipe e entre equipes deveria, idealmente, acontecer de forma harmônica nos espaços da assistência e na gestão, mas para se chegar a esta harmonia muitos conflitos devem ser dirimidos. Ademais, o autor destaca que atividades de relacionamento com os profissionais de outros setores são necessárias para garantir a continuidade da assistência ao paciente. Porém, essa interação pode gerar desgaste físico, mental e social, além do que suscita sobrecarga de trabalho, refletindo na dificuldade em

conciliar o gerenciamento da assistência e, conseqüentemente, no exercício das funções para o enfermeiro.

Para o autor, a formação profissional é corresponsável pelas dificuldades de interação entre a equipe, pois a abordagem hegemônica da administração é capaz de influenciar a prática do enfermeiro. No entanto, a gerência de pessoas sofreu alterações nos últimos anos, tanto no perfil do profissional exigido como no desvio do foco de gestão de pessoas por meio do controle para a gestão, para o desenvolvimento e participação, visando a valorização das competências do indivíduo como estratégia de qualificação para o trabalho; portanto, precisa estar focada, tão somente, nas relações humanas.

Martins; Valente (2010) afirmam que, embora a administração faça parte do currículo da graduação nos moldes atuais, ainda assim o enfermeiro não sai da academia com facilidades para realizar este tipo de atividade.

Em um ambiente onde trabalham várias pessoas não é difícil acontecer conflitos. Theme Filha; Costa; Guilam (2012) corroboram quando dizem que os conflitos interpessoais são inerentes às relações que envolvem pessoas. Para ela, esse não pode ser visualizado como um problema totalmente negativo, pois algumas situações conflitantes se tornam importantes na sinalização de mudanças no processo de agir, principalmente se essas acenam para diluição dos problemas de competitividade.

Seguindo os pressupostos da autora, ainda quando um conflito aparece quer dizer que algo está errado, que existem problemas nos processos de trabalho ou na condução deles. Eles podem estar explícitos, implícitos nas relações, podem aparecer apenas como cochichos nos corredores, e estes conflitos são uma ótima ferramenta de mudança de processo de trabalho. A autoanálise e a autocrítica dos atores envolvidos remetem as possibilidades de um fazer diferente, para tornar o processo de trabalho mais eficaz e a convivência mais amistosa.

Carga horária de trabalho

Segundo Martins; Vieira; Moraes (2011) as longas jornadas de trabalho, os turnos desgastantes, a multiplicidade de funções, a repetitividade e monotonia, o ritmo excessivo de trabalho, a ansiedade e outros fatores, são aspectos desencadeantes de acidentes e doenças nos profissionais de enfermagem.

O cumprimento de uma carga semanal de trabalho elevada é apontado como outro fator de estresse pelos enfermeiros. Apesar de significar produtividade e resultados satisfatórios, traduz também um maior gasto de energia, acarretando o desgaste físico, psicológico e emocional.

O cumprimento de jornadas de trabalho elevadas por um período de tempo prolongado pode desencadear um processo de desgaste exaustivo no profissional de enfermagem, aliado a existência de outros fatores intrínsecos e extrínsecos já citados.

Bezerra; Silva; Ramos (2012) corroboram quando destacou que o cumprimento de uma carga horária semanal exaustiva foi apontado como uma causa de estresse nos profissionais envolvidos no seu estudo. Para o autor, essa carga elevada é sinônima de elevada produtividade e maior energia a ser dispendida e ademais, a situação acaba sendo agravada pela crise no setor saúde repercutida pelos baixos salários.

De acordo com Alves (2004) a instabilidade profissional é um dos fatores que agravam esse aspecto, pois o temor de perder o emprego faz com que o profissional submeta-se a condições de trabalho não muito favoráveis como jornada exacerbada e baixíssimos salários, em condições insalubres e precárias de trabalho, além do que gera insatisfação profissional e efeitos na saúde mental e psíquica do profissional. O concurso público, segundo o autor, é capaz de provocar mudanças de comportamento do profissional pelo efeito que ela produz, sendo um agente de motivação que impulsiona modificações na conduta prática, levando a maior segurança e interesse por aquilo que faz, partindo da ideia de que o trabalhador

valorizado profissionalmente desenvolve com mais qualidade e afincado aquilo a que se propõe e é esperado pela sua gerência.

De acordo com Bezerra; Silva; Ramos (2012), a insatisfação com os baixos salários colabora com o surgimento da Síndrome de Burnout na enfermagem.

CONCLUSÃO

Os resultados obtidos retratam que os enfermeiros que atuam no cenário da urgência e emergência possuem um desgaste físico, psíquico e emocional muito maior em relação às demais áreas da saúde, justificando-se pela existência de fatores intrínsecos e extrínsecos que permeiam o processo de trabalho destes. Estes profissionais, por sua vez, são vítimas do estresse relacionado às atividades laborais, o estresse ocupacional e, não há um fator específico que responda por isto, mas vários fatores que interligados, são capazes de diminuir e limitar as forças produtivas do enfermeiro, caracterizando-se pela manifestação da falta de equilíbrio e controle, além de sintomas físicos e psíquicos.

No entanto, o fato de pensar que as intervenções profissionais exigidas pela urgência e emergência auxiliam na manutenção da vida humana é o que amortiza os impactos desgastantes da profissão, tornando-a gratificante. O desenvolvimento de atividades que melhoram a qualidade de vida e as condições de saúde e segurança do trabalhador torna o profissional mais ativo, responsável e comprometido com a implementação de uma assistência integral e humanizada. Deste modo, acredita-se que os impactos dos fatores estressantes podem ser amenizados com a instituição de políticas efetivas de atenção à saúde do trabalhador, como: educação continuada sobre a temática do estresse e seus efeitos, bem como da importância da prática do autocuidado; ginástica laboral realizada no próprio ambiente de trabalho; acompanhamento psicológico; avaliação dos resultados do trabalho, do seu desempenho, do trabalho em equipe e da necessidade de mudanças e etc.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, P. J. dos S.; PIRES, D. E. P. O trabalho em emergência: entre o prazer e o sofrimento. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 09, n. 03, p. 617-629, 2007.

ALVES, M. G. de M. **Pressão no trabalho: estresse no trabalho e hipertensão arterial em mulheres no estudo pró-saúde**. 259 f. Tese (Doutorado em Ciências da Saúde) - Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2004.

BATISTA, K. M; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Rev. Latino - Americana. Enfermagem**, v. 14, n. 4, p. 534-539, jul/ago. 2006.

BEZERRA, A. B *et al.* A Sistematização da Assistência de Enfermagem e o enfermeiro no serviço de emergência: um estudo bibliográfico. **Revista Eletrônica de Enfermagem do Centro de Estudos de Enfermagem e Nutrição**, v. 1, n. 1, p. 1-16, 2007.

BEZERRA, F. N.; SILVA, T. M.; RAMOS, V. P. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura. **Acta Paul. Enferm.**, v. 25, n.2, p. 151-156, 2012.

COSTA, D. T.; MARTINS, M. C. F. Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico. **Rev. Esc. Enferm.**, v. 45, n. 5, p.1191-1198, 2011.

EMÍLIO, M. **O estresse na equipe de enfermagem que atua no setor de emergência**. Faculdade Redentor; 2013. Disponível em: <<http://www.redentor.inf.br/arquivos/pos/publicacoes/31072012TCC%20Marilia%20Goncalves.pdf>>. Acesso em 10/04/2015.

FARIAS, S. M. C.; et. al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev. Esc. Enferm.**, v. 45, n. 3, p. 722-729, jun., 2011.

FONSECA, J. R. F.; LOPES NETO, D. Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência. **Rev. Rene**, v. 15, n. 5, pa.732-742, set./out., 2014.

KURCGANT, P. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

LIPP, M. E. N. **O que eu tenho é stress? De onde ele vem? O stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2000.

MARTINS, C. C.; VALENTE, G. S. C. Influence of the stress in the occupational nurses' health who works in hospital emergency. **Rev. Enferm. UFPE on line**, v. 4, n. 2, p. 533-538, abr./jun., 2010.

MARTINS, C. C. F.; VIEIRA, A. N.; MORAIS, F. R. R. The wearing related to work in the perspective of nurses of pre-hospital care. **Rev. Pesq. Cuid. Fundam.**, v. 3, n. 2, p. 2024-2032, abr./jun., 2011.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. de C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enferm.**, v. 17, n. 4, p. 758-764, out./dez., 2008.

PASSOS, J. P. **A utilização de indicadores na prática gerencial do enfermeiro em Unidades Básicas de Saúde da cidade do Rio de Janeiro**. 175 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

PECK, E. P. **O processo de trabalho de Estratégia de Saúde da Família**. 55f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Saúde Coletiva) - Curso de Pós-Graduação em Saúde Coletiva/Saúde da Família, Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2008.

REIS, M. A. S. *et al.* A organização do processo de trabalho em uma unidade de saúde da família: desafios para a mudança das práticas. **Interfaces - Comunic, Saúde, Educ.**, v.11, n. 23, p. 655-666, set./dez. 2007.

SILVA, J. L. L.; DIAS, A. C.; TEIXEIRA, L. R. Discussão sobre as causas da Síndrome de *Burnout* e suas implicações à saúde do profissional de enfermagem. **Aquichán**, v. 12, n. 2, p. 144-159, 2012.

SILVA NETA, E. G.; FEITOSA, R. W. O. **Avaliação dos fatores que influenciam a ocorrência do estresse ocupacional nos profissionais de enfermagem no setor de urgência e emergência em hospital público e privado**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem) - Centro Universitário Católico Salesiano *Auxilium*, Lins, 2010.

THEME FILHA, M. M.; COSTA, M. A. de S. C.; GUILAM, M. C. R. Estresse ocupacional e autoavaliação de saúde entre profissionais de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 21, n. 2, p. 1-9, mar./abr., 2013.