

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DO TRABALHADOR**

Joice Helena Wendt

**FATORES CAUSADORES DE ESTRESSE EM ENFERMEIROS DE
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Santa Cruz do Sul,
2016

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO SAÚDE DO TRABALHADOR**

Joice Helena Wendt

**FATORES CAUSADORES DE ESTRESSE EM ENFERMEIROS DE
URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Trabalho de conclusão apresentado ao curso de Pós-Graduação em Saúde do Trabalhador - Especialização - da Universidade de Santa Cruz do Sul para a obtenção parcial do título de Especialista em Saúde do Trabalhador.

Orientador: Prof^a Ms. Enf^a Aline Fernanda Fischborn

Santa Cruz do Sul

2016

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 METODOLOGIA.....	7
3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS.....	8
3.1 Identificação dos sujeitos.....	8
3.2 Satisfação no trabalho.....	9
3.3 Condições de trabalho.....	11
3.4 Estressores no trabalho.....	13
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	19
APÊNDICES.....	21
ANEXO.....	25

1 INTRODUÇÃO

O termo estresse foi utilizado pela física e pela engenharia para determinar forças atuantes sobre determinadas resistências, a qual representava a carga que um componente podia suportar até partir-se. Já na área da saúde o termo passou a ser utilizado no início do século XX, considerado Hans Selye o primeiro cientista que demonstrou as etapas de estresse biológico. Conforme o autor, estresse representa as reações fisiológicas não específicas do corpo a qualquer demanda nociva, pelas quais ele tenta se adaptar ou seja resposta de enfrentamento em busca da própria sobrevivência (COSTA, 2011).

O termo *stres*, cunhado originalmente em inglês (em português, *estresse*), deriva do latim *stringere* e significa apertar, cerrar, comprimir (Houaiss *et al*, 2001), embora o seu conceito tenha sido primeiramente descrito por Hans Selye, em 1956, que o definiu como sendo, essencialmente, o grau de desgaste total causado pela vida. No século XVII o estresse tinha seu entendimento na conotação da palavra “adversidade”, e no século XVIII, estresse expressava “força”, “pressão” ou “esforço” (COSTA, 2011).

Pode-se dizer que o estresse é qualquer situação na qual uma demanda não especificada exige que o indivíduo reaja ou tome alguma atitude. Ele compreende as respostas fisiológicas e psicológicas. O estresse pode impor demandas pesadas a uma pessoa e, se ela é incapaz de se adaptar pode vir a aparecer doenças. A maioria das pessoas irá vivenciar estresse em algum momento e, normalmente, a pessoa é capaz de se adaptar a doença crônica ou darli com o estresse breve, até que ele passe.

O estresse pode levar a sentimentos negativos ou contraprodutivos e, ainda, ameaças ao bem estar emocional. Ele pode ameaçar a forma pela qual a pessoa, normalmente, percebe a realidade, resolve os problemas pensa em geral, e a relação da pessoa. O estresse pode ameaçar o geral da pessoa na vida.

Limongi-França e Rodrigues (2007, *in* MELO, et.al. 2013) consideram que a palavra estresse vem da Física. Neste sentido, explicam que é o abalo de uma estrutura, quando esta é submetida a algum esforço. Para os autores, o estresse é um dos grandes vilões que afetam a saúde do ser humano, incluindo ainda a

interferência que o mesmo tem na vida de cada pessoa. O estresse afeta as pessoas de várias formas, desde problemas na saúde, baixo rendimento no trabalho, acidentes imprevistos, até a diminuição da qualidade de vida.

Na área da saúde o termo estresse foi inicialmente utilizado pelo médico e pesquisador austríaco Hans Seyle, que formulou o conceito de Síndrome Geral de Adaptação (SAG), uma condição específica que encerra três fases: alarme, resistência e exaustão.

Dentre os profissionais das instituições hospitalares, a enfermagem é uma das profissões que mais sofre o impacto imediato do estresse, por estar ligado ao cuidado de pessoas doentes. O estresse tem sido considerado como risco ocupacional acentuado para os profissionais que trabalham na área da saúde, por lidarem constantemente com situações de sofrimento, depressão, dor, tragédia, impotência, morte entre outras.

O Enfermeiro que atua nos setores de urgência e emergência está exposto a diversas situações, fatores que podem levar a quadros de ansiedade, gerando estresse e podendo alterar sua prática laborativa, bem como sua saúde. Assim, esta pesquisa partiu do seguinte questionamento: quais os principais fatores geradores de estresse nos enfermeiros que trabalham em urgência e emergência?

Para Panizzon (2008) a atuação do enfermeiro de urgência e emergência é avaliada como desencadeadora de desgaste físico, emocional e de estresse, visto que o ambiente onde está inserido compreende a atuação conjunta de uma equipe multiprofissional, comprometida com exigências do processo de trabalho, sendo responsável pelo bem-estar e vida dos pacientes.

Sabe-se que o alto nível de estresse continuado, além da possibilidade de desencadear doenças físicas é capaz de gerar um quadro de esgotamento emocional, caracterizado por sentimentos negativos como pessimismo, atitudes desfavoráveis em relação ao trabalho e mudança de comportamento com os colegas ignorando novas informações, podendo levar ao estresse.

Pelo exposto, justifica-se a realização deste estudo, levando-se em consideração, ainda, o fato de a acadêmica ter afinidade com esta área de atuação e vivenciar situações de ansiedade e estresse em sua atuação profissional. Para tanto, entendeu-se como necessário estudos em forma de pesquisas e investigações, das causas de estresse no ambiente de trabalho da enfermagem.

Neste contexto, a redação desta pesquisa objetivou conhecer os principais

fatores geradores de estresse em enfermeiros que atuam em setor de urgência e emergência em Unidade de Pronto Atendimento (UPA) no interior do estado.

Ainda, definiu-se como objetivo deste estudo analisar quais as alternativas de enfrentamento que poderiam ser oferecidas aos profissionais de Enfermagem que atuam em urgência e emergência que sentem-se sob estresse.

2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva do tipo qualitativa, tal pesquisa é essencialmente descritiva e tem como principal perspectiva a visão do processo, tendo então como característica fundamental a importância dada ao ambiente e ao papel desempenhado pelo pesquisador (MINAYO, 2008).

Segundo Gil (2003), torna-se necessário consultar trabalhos publicados em livros e/ou artigos científicos de acordo com a proposta já selecionada.

A pesquisa foi realizada no período de abril a maio de 2016, inicialmente por via eletrônica, através de consulta de artigos científicos indexados, veiculados nacionalmente na base de dados de Scielo Brasil, Lilacs, Reben e Medline, no período de 2010 a 2015, disponível para livre acesso, revistas nacionais, sites, livros, bem como referências afins.

O projeto de pesquisa passou por avaliação do Comitê de Ética da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas Gestora da UPA Lajeado e por aprovação pelo Comitê de Ética da Instituição de Ensino-UNISC sob parecer consubstanciado do CEP nº 1514661.

O público alvo da pesquisa foi composto por todos enfermeiros que atuam nos setores de urgência e emergência de uma Unidade de Pronto Atendimento do interior do estado, há pelo menos 6 meses e que estejam dispostos a assinar o termo de consentimento livre e esclarecido e participar da pesquisa. O quadro de enfermeiros desta Unidade hoje é composto por 10 profissionais. Deste total, 9 foram entrevistados pois um dos enfermeiros é a pesquisadora.

A UPA 24 horas (BRASIL 2013) é um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária situado entre a Atenção Básica de Saúde e a Atenção Hospitalar. Tem seu funcionamento ininterrupto nas 24 horas do dia e em todos os dias da semana, incluídos feriados e pontos facultativos, e possui equipe multiprofissional compatível com o porte. O paciente poderá ficar em observação por um período de até 24 horas para elucidação diagnóstica, estabilização e/ou encaminhamento ao centro de referência.

Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas, compostas de perguntas abertas. Após a coleta de dados, tanto de cunho bibliográfico quanto das respostas dos profissionais enfermeiros aos questionamentos, os dados foram analisados e compilados à luz da bibliografia existente sobre o tema.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

3.1 Identificação dos sujeitos

A pesquisa foi realizada com 09 (nove) profissionais em saúde da Unidade de Pronto Atendimento (UPA), de Lajeado/RS. Do público entrevistado, oito são do sexo feminino e um, do sexo masculino, com idades entre 26 e 45 anos.

Historicamente, segundo Silva (1986) o serviço de enfermagem foi atribuído ao sexo feminino. Sabe-se que a partir da Primeira Guerra Mundial, o serviço de enfermagem foi legado as mulheres por serem elas as que permaneceram junto às comunidades enquanto os homens iam para o combate. Outro motivo para a grande incidência das mulheres na enfermagem é o caráter de cuidado que a profissão carrega, assemelhando-se os cuidados dos enfermos aos cuidados maternos.

O tempo de atuação profissional no setor em que atualmente exercem suas funções varia de nove meses a seis anos, sendo que um entrevistado atua no setor a menos de um ano; cinco, atuam no setor a menos de dois anos; um, atua no setor a menos de três anos; um, atua no setor há cinco anos e um atua no setor há seis anos. Este tempo de atuação no setor, equivale, na maioria dos entrevistados, ao tempo de atuação na empresa.

Tendo em vista a importância dos dados apresentados. Robbins (2005), destaca que as evidências demonstram que a estabilidade no trabalho e a satisfação estão positivamente relacionadas. Na verdade, quando idade cronológica e antiguidade no emprego são tratadas de forma separada, esta última parece ser um previsor mais consistente e estável para a satisfação no emprego.

Os entrevistados possuem especialização em nefrologia; saúde coletiva; emergência; saúde da família; saúde pública; UTI. Um entrevistado possui mestrado e está em curso com o doutorado e um não possui especialização. O tempo de formação dos entrevistados varia entre dez e três anos.

A correlação entre o grau de escolaridade e atuação profissional é muito importante na atualidade. Sabe-se que os profissionais mais bem preparados são aqueles que buscam o aperfeiçoamento constante, tanto das técnicas, quanto dos conhecimentos gerais a respeito de sua profissão e do mundo que os cerca.

Segundo Silva e Ferreira (2011), a experiência na enfermagem fornecerá a proficiência (expertise), o que dá autoridade intelectual e científica, entendida como o reflexo da associação entre o conhecimento teórico e o advindo da prática que, por

sua vez, distingue a enfermeira. O enfermeiro especialista não mais se utiliza de regras e manuais para realizar uma ação com segurança e de forma correta, ele consegue resolver os diferentes problemas a partir da sua intuição. Além disso, recorre à teoria quando tem contato com situações novas, ou que não evoluem conforme o esperado. As experiências anteriores guiam as percepções e ações das enfermeiras consideradas especialistas, uma vez que possibilitam ao profissional uma comparação da situação passada com a vivida na atualidade. Este recurso é mais efetivo do que qualquer tentativa teórica, já que se atinge a região certa do problema, e deixa-se para traz um grande número de possibilidades menos eficazes.

A maioria dos profissionais que atua no cenário de urgência e emergência aprecia o fato de lidar com o inesperado, sendo considerado um fator de proteção contra o estresse ocupacional. Considerando que apesar dos avanços tecnológicos, permanece a atividade do enfermeiro que continua sustentado pela mão de obra intensiva e com níveis desiguais de domínio dos componentes que interagem no processo (LAUTERT, 2011).

Para Spindola e Santos (2003 *in* COSTA, 2011), a singularidade do trabalho da enfermagem é marcante não somente por se caracterizar como profissão essencialmente integrada por pessoas do sexo feminino como, também, pela especificidade das ações que desenvolvem no dia-a-dia. Os autores acrescentam que o trabalho de enfermagem hospitalar caracteriza-se por ser contínuo, com atividades 24 horas, sem descanso em turnos, com extensa carga horária semanal, realizado cotidianamente, incluindo os dias de feriado e festas comemorativas. O trabalho realizado pela enfermeira nesse ambiente, apesar de necessário, é de pouco reconhecimento social, desvalorizado e que aos demais profissionais da área de saúde, inclusive aos olhos da clientela que busca ser atendida não pode ser visto.

3.2 Satisfação no trabalho

Questionados sobre a satisfação profissional, cinco entrevistados disseram que sim, destacando-se algumas respostas:

- *“sim, apesar de todos os problemas que a gente enfrenta diariamente (...);”*
- *“sim, me sinto muito feliz, grata em todos os sentidos”;*
- *“muita, muita satisfação (...). Eu adoro o que faço”.*

Ainda sobre o questionamento da satisfação profissional, dois entrevistados

disseram que ela ocorre em alguns momentos e um entrevistado disse que não, destacando-se sua resposta:

- *“não, porque a gente não é valorizado. Eu acho que a nossa profissão é a mais estressante. Não somos valorizados tanto financeira, quanto profissionalmente. A gente não tem o respeito que deveria ter”*.

Locke (1969, 1976) define satisfação no trabalho como o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Ressaltando que esse autor difere valores de necessidades, em que necessidades referem-se à sobrevivência e ao bem-estar do indivíduo, sendo essas inatas e comuns a todos, e os valores são diferentes de pessoa para pessoa, pois vai ao encontro do que o indivíduo deseja ou percebe como benéfico para si (LOCKE, 1976).

Apesar de Locke (1969, 1976) relatar que a satisfação no trabalho é um fenômeno individual, ressalta que os fatores causais podem ser classificados em dois grandes grupos: eventos e condições do trabalho (trabalho propriamente dito, pagamento, promoção, reconhecimento, condições de trabalho, ambiente de trabalho); e agentes do trabalho (colegas e subordinados, supervisores, empresa/organização), assinalando que os fatores causais devem ser analisados em suas inter-relações.

Questionados se sentem-se gratificados em seu trabalho, cinco entrevistados disseram que sim, que sentem-se gratificados em seu trabalho, com a remuneração e equipe, destacando-se algumas respostas:

- *“ Sim, principalmente por trabalhar na área crítica. Quando vejo a recuperação dos pacientes e a satisfação da família, me sinto muito gratificada”*.

- *“Sim, quando vejo a melhora de um paciente, quando passa sua dor, quando se recebe um muito obrigado, é muito gratificante”*.

Ainda, sobre o questionamento de gratificação profissional, dois entrevistados dizem que esta não é integral, já que a remuneração e a valorização profissional nem sempre são justos, destacando-se algumas respostas:

- *“Eu me sinto gratificada com meu trabalho porque eu amo minha profissão, mas gratificada profissionalmente não, porque não somos reconhecidos e, muitas vezes, até somos desrespeitados”*;

Já, dois entrevistados disseram que não se sentem gratificados em sua profissão, destacando-se algumas respostas:

- “*Não. Há muita cobrança e pouca colaboração da chefia*”;
- “*Jornada de trabalho apertada, muito sobrecarregada e tudo desemboca na enfermagem, toda a responsabilidade. E há pouco reconhecimento financeiro*”.

Percebe-se que cada indivíduo identifica razões diferentes para se manter trabalhando na organização. Porém, destaca-se que a maioria dos colaboradores realizam o trabalho que gostam, pois consideram este um motivo para continuar atuando na organização, assim como o ambiente de trabalho é um fator importante destacado pelos colaboradores.

Diante da importância do colaborador sentir-se satisfeito pela atividade que realiza, Aguiar afirma que:

O indivíduo realiza-se naquilo que faz e não pelas possíveis recompensas ou efeitos decorrentes do trabalho realizado. A necessidade de realização parte da hipótese de que os indivíduos estabelecem para si um padrão de excelência de seu desempenho e tentam alcançá-lo por diferentes meios (2005, p.79).

3.3 Condições de trabalho

Foram questionados se possuem dupla jornada de trabalho e em qual área. Cinco entrevistados disseram que não, que só trabalham na UPA. Quatro entrevistados dizem possuir dupla jornada de trabalho, atuando em hospitais locais.

Ao longo da jornada de trabalho da enfermagem é inevitável o desgaste, pois são várias as atividades que exigem do profissional, além de disponibilidade e força física, o que acaba expondo esses trabalhadores a doenças ocupacionais. Devem, ainda, ser considerados os riscos de contaminação por doenças infectocontagiosas.

Segundo estudo realizado por Silva e Juliani (2012), a enfermagem vem, ao longo de sua existência, buscando evoluir na qualidade da assistência prestada e, para isso, tem-se atualizado, principalmente no campo tecnológico e científico. As precárias condições de trabalho e os desgastes físicos e emocionais produzidos pela extensa jornada são, entretanto, visíveis e pouco se tem feito na tentativa de amenizar essa situação. Como forma de superação, esses profissionais buscam estímulo com o aumento do ganho financeiro, submetendo-se à dupla jornada de

trabalho, sem medir as consequências resultantes desse processo.

Para os autores, existe uma relação entre a jornada de trabalho e o estresse. A jornada estendida, ou uma exposição mais duradoura a fontes de estresse, como o ambiente de trabalho, podem desencadear reações com efeitos cumulativos e gerar problemas físicos e mentais, influenciando diretamente a saúde do trabalhador e dos profissionais de saúde, visto que, em sua maioria, têm dupla jornada de trabalho.

STACCIRINI (2001) comenta que essa realidade é ainda mais notável nos hospitais, onde os profissionais de enfermagem que auxiliam na cura, estão em constante risco de sofrer acidentes biológicos (radiações, inadequações de equipamentos instrumentais) e deficiência de infra-estrutura como causas freqüentes de lesões por esforços repetitivos (LER) e muitas vezes necessitam de duplo emprego para uma subsistência mais digna. Surgindo problemas psicológicos e já comprovados, além de envelhecimento precoce.

O fato de que estar permanentemente em contato com fatores desencadeadores de doenças ou sofrimento no trabalho hospitalar afeta o estado psíquico e, conseqüentemente, também o físico. Portanto, é necessário considerar as especificidades do cotidiano no trabalho hospitalar, onde são muitas as cargas de tensão e conflitos que mobilizam os indivíduos e suas diferentes resistências no âmbito humano. Questionados de acreditam que sua atividade laboral possa causar situações de ansiedade e/ou estresse e se o local de trabalho propicia situações estressantes, os entrevistados responderam de maneira consistente. Todos afirmam que sua atividade laboral trás situações de estresse em que a ansiedade por não poder, ou não saber, como solucionar essas situações acabam afetando de maneira negativa sua atividade profissional.

Os entrevistados se referem a situações que vão desde a falta de respeito dos pacientes, familiares e da própria equipe de trabalho, até situações de ingerência ou de ausência de chefia no setor. Referem-se, ainda, a sobrecarga de trabalho que acabam absorvendo, exercendo diversas funções e respondendo por questões que não competem ao setor de enfermagem. Além disso, referem-se a questões como falta ou não cumprimento de protocolos de atendimento, inobservância de prioridades e distância entre chefia e setores. A seguir, destacam-se algumas falas:

- *“Muitas vezes há o aumento da demanda de pacientes e a unidade lota. E tu não*

tem gente suficiente para prestar um bom atendimento. E os pacientes e familiares começam a reclamar. Daí tu tem que manter a calma e continuar trabalhando, mas isso gera muito estresse porque tu não pode fazer mais rápido, porque tem aquele tempo que tu precisa dedicar a cada pessoa e não pode estar fugindo daquilo ali, senão, não estará prestado um bom atendimento”.

- “Como a gente não trabalha diretamente com a chefia, precisa resolver coisas pequenas e isso acaba estressando a gente. Ainda, há a constante troca de funcionários e a falta ou má qualidade dos materiais para o desenvolvimento do nosso trabalho”.

- “Na área da saúde pública tu trabalha sempre no limite: limite de recursos, de materiais, de pessoas”.

3.4 Estressores no trabalho

Lipp (2003 *in* MELO, et.al. 2013), defende que o estresse é percebido pelo indivíduo como algo negativo a partir da incapacidade de lidar com fontes de pressão no trabalho. Propõe como categorias para os estressores no ambiente de trabalho: fatores intrínsecos para o trabalho, papéis estressores, relações de trabalho, desenvolvimento na carreira, estrutura e cultura organizacional e interface trabalho-casa. O autor ressalta como fatores extrínsecos, condições pessoais e características da personalidade.

Diferentes pessoas podem reagir a um mesmo estressor de maneira diferente, ou seja, a capacidade de lidar com os eventos estressores podem variar conforme a herança genética, estilo de vida, estratégia de enfrentamento utilizada pelo indivíduo, bem como a experiência de aprendizado adquirido durante a vida.

Uma dose baixa de estresse é considerada normal, fisiológica e até desejável, é uma ocorrência indispensável para a manutenção da saúde e capacidade produtiva. As características desse estresse positivo são: o aumento da vitalidade, aumento do entusiasmo e da disposição física.

Por outro lado, o estresse patológico é exagerado e pode causar consequências danosas como: depressão, cansaço, irritabilidade, falta de concentração, queda da imunidade. Se a pessoa é submetida a situações frequentes de estresse, o organismo, não consegue retornar a um equilíbrio interno e se recuperar da situação, criando um estado de ansiedade crônica, e conseqüentemente gerando uma fase de exaustão e esgotamento. Estes

comportamentos podem comprometer até a funcionalidade de alguns órgãos, caracterizando doenças como: úlceras, hipertensão, infarto, pneumonia dentre outras (MELO, 2013).

Para o mesmo autor supracitado, a fase de alerta para uma situação de estresse ocorre quando o indivíduo entra em contato com uma fonte ou fator estressor, pode ser um acontecimento, uma pessoa ou um objeto que proporcione.

Silva e Juliani (2012) apontam que os trabalhadores com problemas de saúde, físicos ou mentais, acabam por transferir seus problemas para as atividades laborais, acarretando atrasos, faltas, descuido com o material e queda na qualidade do trabalho, isso repercute de forma incisiva na qualidade da assistência, visto que, na maioria das instituições de saúde, o quadro de pessoal da enfermagem já é insuficiente e, com isso, esse déficit aumenta.

Alguns fatores podem interferir nos indicadores de produção de um hospital, como a diversificação e localização dos serviços; a capacitação, a experiência, o grau de formação e a idade dos profissionais; as condições do local de trabalho; os recursos financeiros disponíveis e a forma de organização da assistência; as características relacionadas à capacidade de produção e ao porte do hospital e, ainda, o perfil demográfico, socioeconômico ou cultural dos usuários.

Em relação aos riscos de natureza psicossocial, há a presença de uma agressão permanente à saúde física e mental dos enfermeiros, pois o constante contato com a doença, o sofrimento e a morte, situações que ocorrem habitualmente de forma súbita e brutal em serviços de urgência, não permitem o estabelecimento de estratégias de proteção psicológica por parte do enfermeiro.

Assim, todos os esforços por tratar, de maneira preventiva, a questão do estresse são bem vindos. Entender as alterações corporais e mentais e, a partir delas realizar um prognóstico podendo auxiliar, e muito, os profissionais de enfermagem a prevenir e/ou superar o estresse causado por sua profissão.

Seguindo os questionamentos, os entrevistados responderam ao seguinte: Você teria sugestões para melhorar o ambiente de trabalho? Já levou tais sugestões a gestão? Qual foi o resultado?

A estes questionamentos, os entrevistados disseram, em sua maioria, que uma das principais questões a serem melhoradas na UPA, seria o aumento do quadro de funcionários, tanto da equipe técnica quanto do quadro geral. Ainda, a melhora da comunicação entre chefia e a equipe técnica. Outro apontamento feito

pela maioria dos entrevistados diz respeito aos treinamentos, que, segundo eles, deveriam acontecer com certa periodicidade.

Além destes, também foram apontados a necessidade de construção de momentos de integração entre a equipe de trabalho, onde todos pudessem se conhecer e confraternizar. Três dos entrevistados afirmam já terem levado suas sugestões à chefia, mas não terem sido atendidos e/ou ouvidos.

Sobre a importância de atividades de lazer, todos entrevistados dizem saber a importância de se ter atividades que fujam da rotina do trabalho em enfermagem, especialmente por entenderem que é um trabalho crítico, que lida com situações limites todos os dias. Porém, três entrevistados disseram não terem atividades regulares de lazer ou física. Justificam esta ausência pela falta de tempo com os estudos, pelo acúmulo de trabalho e, uma das entrevistadas, pela chegada recente de um filho. Dois entrevistados dizem ter atividades físicas regulares e o restante (quatro) referem-se ao lazer como sendo a família, conversas com amigos, saídas para festas e, até, trabalhos manuais.

Por fim, os entrevistados foram questionados sobre sua condição com relação ao estresse: se consideram ser uma pessoa estressada e se conseguem perceber alguma situação geradora do estresse. Dos nove entrevistados, cinco disseram não serem pessoas estressadas. Consideram que há momentos em que o estresse é gerado por situações que fogem ao seu controle ou por acúmulo de trabalho, ou ainda, por situações em que não há solução, como a perda de um paciente, por exemplo. Para estes entrevistados, o estresse não é um mal em suas rotinas e conseguem separar o trabalho desenvolvido na UPA com suas rotinas particulares. Destacam-se algumas falas:

-“Eu acho que se eu acabar me estressando vou prejudicar minha saúde. Então fico pensando, claro no bem do paciente, no bem dos meus colegas, mas, também, quero o meu bem, pensar na minha saúde também. Porque se eu estiver mau, não vou poder cuidar da minha família”.

- “Eu acho que é tudo uma questão de se adaptar, de driblar aquilo que te incomoda, descobrindo a melhor forma de viver, todos os dias. Quando o estresse sobe, penso que a gente deve resolver a questão, encarando de frente e pronto, acabou. Bola pra frente”.

Quatro entrevistados disseram que sentem-se estressados, ou que, em geral, são pessoas estressadas. Apontam como causa geradora do estresse o acúmulo de

tarefas no trabalho, na família e nos estudos. Apontam, ainda, a necessidade que sentem em deixar suas tarefas concluídas em sua totalidade, exigindo de si mesmos a perfeição em seu trabalho. Ainda, a ansiedade é vista como fator gerador de estresse, especialmente com relação a situações que fogem ao seu controle, tanto no desenvolvimento de suas funções profissionais quanto em sua vida particular.

Destacam-se algumas falas:

- *“Tu quer deixar 100% pro colega que vai assumir logo depois de ti e aquilo acaba te deixando bem estressada porque tu tem que correr pra conseguir dar conta de tudo. Acaba não sobrando tempo nem pra fazer um xixi”.*

- *“Fico ansiosa porque alguma coisa foge ao meu controle durante o plantão, então a expectativa do que aquela situação vai desencadear me deixa muito estressada”.*

Conforme evidenciado nas falas citadas, são apontados como fatores que levam à sobrecarga de trabalho e geradores de estresse a falta de tempo adequado para a realização das atividades laborais que exige que o trabalhador as realize com maior rapidez e muitas vezes sem o cuidado necessário. Além disso, a falta de profissionais capacitados no setor exigindo que o trabalhador seja escalado por vezes sucessivas para a mesma atividade.

Esta sobrecarga de trabalho provoca um estado de superestímulo no indivíduo, pois as exigências excedem a capacidade do trabalhador de processar ou cumpri-las, inviabilizando o melhor desempenho no trabalho, além de ser um preceptor de estresse, levando a danos à sua saúde física e mental (MEIRELLES; ZEITOUNE, 2003).

Tem-se ainda que equipamentos e materiais que não funcionam ou que funcionam inadequadamente, uso de materiais inadequados ou ruins, falta de material e equipamentos em quantidade insuficiente para os pacientes, uso de artigos ou produtos impróprios e improvisos, são referidos como estressores, sobrecarregando o desempenho do colaborador e gerando estresse.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi observado que o estresse é a doença ocupacional que possui relevância entre estes profissionais.

A pesquisa apontou que, por meio das condições de trabalho, jornadas excessivas, além da constante tensão que o setor apresenta, vários enfermeiros se encontram em condições reduzidas de capacidades de desenvolvimento de suas atribuições.

Realizada com 09 (nove) enfermeiros que atuam em Unidade de Pronto Atendimento, em Lajeado-RS, a pesquisa demonstrou que a maioria dos profissionais é constituído por mulheres, com idade entre 23 e 45 anos. Ainda, a pesquisa demonstrou que os profissionais tem, ou já tiveram dupla jornada de trabalho, atuando em mais de uma unidade de saúde.

Com relação a satisfação no trabalho, a pesquisa aponta para o fato de que os enfermeiros gostam do que fazem, se identificam em sua profissão, porém não se sentem valorizados quanto ao acolhimento de sua profissão, pelos gestores. Este fato vem ao encontro da insatisfação com relação ao quadro profissional em que se encontram estes enfermeiros, que identificam a defasagem salarial, a falta de condições e de materiais adequados para o desenvolvimento da profissão, falta de pessoal especializado, treinado e qualificado para o auxílio e atendimento aos pacientes e a pouca valorização da profissão por parte da sociedade em geral.

Os entrevistados apontam que os enfermeiros necessitam ter melhores condições de trabalho, o que requer uma atenção especial por parte dos gestores para que os mesmos possam compreender as necessidades e buscar ações que enfatizam a transformação dos fatores que ocasionam o surgimento do estresse nos profissionais da saúde.

A pesquisa revela, ainda, a falta ou pouca percepção da condição humana do profissional em saúde. Sobre este fato, os entrevistados revelam que, muitas vezes, os pacientes os agridem verbalmente, ou os próprios gestores acabam mecanizando o serviço dos enfermeiros, não levando em consideração suas próprias fraquezas. Todo indivíduo possui suas limitações, sua condição de prática de atividades que não os levem ao desgaste de suas forças. Porém, o que se percebe, é o fato de que, em se tratando dos profissionais de enfermagem, os trabalhadores ultrapassam os seus limites, o que vem resultar no surgimento dos fatores que promovem o estresse, e, que apresenta como consequência o afastamento dos profissionais de

seus postos de trabalho.

Os fatores estressores apresentados pela pesquisa sugerem que há a necessidade de que propiciem a adequação das atividades, aos níveis de resistência dos profissionais. Sugere-se que, haja a contratação de novos profissionais da saúde, além da adequação de materiais e de infra-estrutura para que haja o desenvolvimento pleno da enfermagem..

Considerou-se, portanto, que o estresse na equipe de enfermagem que atua no setor de emergência, configura-se como um fator que remete a preocupação em relação às condições de trabalho e ao atendimento realizado, evidenciando que, todos os profissionais são seres humanos que apresentam limitações, e como tais, necessitam ter condições dignas de desenvolvimento de suas atividades, vislumbrando o cumprimento de sua missão, a qual se estabelece em promover a saúde e o bem estar de todos os pacientes que dependem de seus conhecimentos e práticas para continuarem a sua vivência.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Portaria n. 342, de 4 de março de 2013. Redefine as diretrizes para implantação do Componente Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h) em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências, e dispõe sobre incentivo financeiro de investimento para novas UPA 24h (UPA Nova) e UPA 24h ampliadas (UPA Ampliada) e respectivo incentivo financeiro de custeio mensal. (Alterado pela PRT nº 104/GM/MS de 15.01.2014) http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0342_04_03_2013.html. Acesso em 21 mar.2016.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.

COSTA, Daniele Tizo; MARTINS, Maria do Carmo Fernandes. **Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico**. Rev. esc. enferm.

Dal Pai D, Lautert L. **Work under urgency and emergency and its relation with the health of nursing professionals**. Rev Latinoam Enferm. 2008; 16(3):439-44. 4. Silveira MM, Stumm EM, Kirchner RM. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. Rev Eletrônica Enferm. 2009; 11(4): 894-903. 5. Oliveira EM, Spiri WC. [Personal dimension of the work process for nurses in intensive care units]. Acta Paul Enferm. 2011; 24(4): 550-5.

DEJOURS, C. **A carga psíquica do trabalho**. In: BETIOL, M. I. S. (coord.) Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 3ed. São Paulo: Atlas, 1994. p. 21-32. . O fator humano . Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

DST – J bras Doenças Sex Transm 16(3): 24-31, 2004. Artigo eletrônico disponível em <http://www.dst.uff.br/revista16-3-2004/3.pdf>. Acesso em 23 de novembro de 2015.

EMILIO, Marília Gonçalves; SANTOS, Gisele Simas dos. **O estresse na equipe de enfermagem que atua no setor de emergência**. Artigo eletrônico disponível em <http://www.redentor.inf.br/arquivos/pos/publicacoes>. Acesso em 15 de novembro de 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. Sao Paulo: ATLAS, 2002.

JACQUES, Paulo Belini; RIBEIRO, Renata Perfeito; MARTINS, Julia Trevisan; RIZZI, Danilo Servilha; SCHMIDT, Denise Rodrigues Costa. **Geradores de estresse para os trabalhadores de enfermagem de centro cirúrgico**. Artigo eletrônico disponível em file:///C:/Users/Usuario/Downloads/18197-102302-1-PB.pdf. acesso em 10 de maio de 2016.

LOCKE, E. A. **The nature and causes of job sa tisfaction**. In: DUNNETTE M. D. (ed.). Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand

McNally, 1976. p. 1297-1349.

MELO, Márcio Vieira de; SILVA, Tiago Pedro da; NOVA IS; Zenilda Gondim Novais; MENDES, Maria Luiza Maciel. **Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência** Cadernos. de Graduação - Ciências Biológicas e da Sa úde Facipe, Recife v. 1 n.2 p. 35-42, nov. 2013. Artigo eletrônico disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000500023>. Acesso em 10 de novembro de 2015.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Desafio do Conhecimento**: Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo, Disponível em: www.scielosp.org. Acesso em 20 de dez. 2014.

MIQUELIN, Janice D. L.; CARVALHO, Cleide B. O.; GIR, Elucir; PELÁ, Nilza T. R. **Estresse nos profissionais de enfermagem que atuam em uma unidade de pacientes portadores de hiv-aids.**

SILVA, Luís Carlos de Paula e; JULIANI, Carmen Maria Casquel Monti. **A interferência da jornada de trabalho na qualidade do serviço**: contribuição à gestão de pessoas. Artigo extraído da Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Medicina (FMB) da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP) – Botucatu (SP), 2012. Artigo eletrônico disponível em file:///C:/Users/Usuario/Downloads/RASv14n54_11-18.pdf. Acesso em 08 de junho de 2016.

SILVA, Rafael Celestino da; FERREIRA, Márcia de Assunção. Características dos enfermeiros de uma unidade tecnológica: implicações para o cuidado de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, vol.64 no.1 Brasília Jan./Feb. 2011. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672011000100015>. Acesso em 10 de junho de 2016.

STACCIRINI, Jeanne Marie R.; TRÓCCOLI, Bartholomeu T. **O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro.** Rev. Latino-Am. Enfermagem vol.9 no.2 Ribeirão Pret o Mar./Apr. 2001. Artigo ele-trônico disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692001000200003>. acesso em 17 de novembro de 2015.

USP vol.45 no.5 São Paulo Oct. 2011. Artigo eletrônico disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000500023>. acesso em 10 de novembro de 2015.

APENDICES

APÊNDICE I**ENTREVISTA**

- 1 Idade? _____
- 2 Sexo M() F ()
- 3 Tempo de atuação no setor? () meses () anos
- 4 Tempo de atuação na empresa? () meses () anos
- 5 Possui especialização? Qual?
- 6 Tempo de formação? () meses () anos
- 7 Sua profissão lhe traz satisfação profissional?
- 8 Sente-se gratificado em seu trabalho? Como remuneração, reconhecimento profissional, equipe de trabalho.
- 9 Possui jornada dupla de trabalho com vínculo empregatício? Em qual área e a quanto?
- 10 Você acredita que sua atividade laboral possa causar situações de ansiedade e/ou estresse? Em seu local de trabalho você identifica situações estressantes? Como quantidade de funcionários, recursos materiais e equipamentos em quantidade e qualidade compatível com as atividades, suporte a resolução de problema, acessibilidade da chefia.
- 11 Você teria sugestões para melhorar o ambiente de trabalho? Já levou tais sugestões a gestão? Qual foi o resultado?
- 12 Você possui alguma atividade de lazer? Percebe a necessidade de buscar atividades que aliviem a tensão? Se este existir. Você realiza alguma atividade que cause relaxamento?
- 13 Você se considera um pessoa estressada? Consegue relacionar com alguma situação geradora?

APÊNDICE II

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Fatores causadores de estresse que afetam os enfermeiros que atuam em urgência e emergência em uma unidade de pronto atendimento

A escolha por este estudo está atrelada as experiências vivenciadas devido a minha atividade laboral. Tem por objetivo verificar quais os agentes estressores mais frequentes em enfermeiros que atuam no setor de Urgência e Emergência, bem como, analisar (conhecer) as alternativas de enfrentamento utilizadas por esses profissionais e seus gestores.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, através da entrevista semi-estruturada. Pretende-se proporcionar uma reflexão que possa a vir contribuir na busca por formas de contornar, reduzir ou se possível eliminar os fatores estressores.

Este projeto foi submetido a aprovação pelo Comitê de Ética da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas Gestora da UPA Lajeado, aonde será realizado o estudo, bem como pelo Comitê de Ética da Instituição de Ensino (CEP)-UNISC sob parecer número 1514661. Não apresentará riscos físicos para os entrevistados, no entanto, poderá causar desconforto emocional devido as perguntas. Cabe ressaltar que todas as despesas desse projeto serão por conta da pesquisadora.

Pelo presente Termo de consentimento Livre e Esclarecido, declaro que autorizo a minha participação neste projeto de pesquisa, pois fui informado, de forma clara e detalhada, livre de qualquer forma de constrangimento e coerção, dos objetivos, da justificativa, dos procedimentos que serei submetido, dos riscos, desconfortos e benefícios, assim como as alternativas às quais poderia ser submetido. Ademais, declaro que, quando for o caso, autorizo a utilização de minha imagem e voz de forma gratuita pelo pesquisador, em quaisquer meios de comunicação, para fins de publicação e divulgação da pesquisa.

Fui, igualmente, informado:

- da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento a qualquer dúvida a cerca dos procedimentos, riscos, benefícios e outros assuntos relacionados com a pesquisa;
- da liberdade de retirar meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto me traga prejuízo à continuação de meu cuidado e tratamento;
- da garantia de que não serei identificado quando da divulgação dos resultados e que as informações obtidas serão utilizadas apenas para fins científicos vinculados ao presente projeto de pesquisa;
- do compromisso de proporcionar informação atualizada obtida durante o estudo, ainda que esta possa afetar a minha vontade em continuar participando;
- **da disponibilidade de tratamento médico e indenização, conforme estabelece a legislação, caso existam danos a minha saúde, diretamente causados por esta pesquisa;**
- de que se existirem gastos adicionais, estes serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa.

O pesquisador Responsável por este Projeto de Pesquisa é a enfermeira Joice Helena Wendt, fone 051 9760 4007, sob orientação da Prof Ms Enf^a Aline Fernanda Fischborn.

O presente documento foi assinado em duas vias de igual teor, ficando uma com o

voluntário da pesquisa ou seu representante legal e outra com o pesquisador responsável.

O comitê de Ética em Pesquisa responsável pela apreciação do projeto pode ser consultado, para fins de esclarecimento, através do fone: 051 3717 7680.

Data __/__/__

Nome e assinatura do
doPaciente ou Voluntário

Nome e assinatura do
responsável legal, quando
for o caso

Nome e assinatura do
responsável pela obtenção de
presente consentimento

APÊNDICE III
TERMO DE ACEITE DA UPA

A pesquisa intitulada "Fatores causadores de estresse que afetam os enfermeiros que atuam em urgência e emergência em uma Unidade de Pronto Atendimento" se propõe a estudar os possíveis fatores causadores de estresse que afetam esses profissionais com o objetivo de verificar quais as variáveis estressoras mais frequentes que podem tensionar os enfermeiros que atuam no setor de Urgência e Emergência, bem como analisar (conhecer) as alternativas de enfrentamento utilizadas por esses profissionais e seus gestores.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa e, para tanto, a metodologia para realização da pesquisa é uma entrevista semiestruturada com os enfermeiros que se enquadrarem nos critérios de inclusão e exclusão. Pretende-se proporcionar uma reflexão que possa vir a contribuir na busca por formas de contornar, reduzir ou, se possível, eliminar os fatores estressores.

O Pesquisador Responsável por este Projeto de Pesquisa é a Enfermeira Joice Helena Wendt
(Fone 51 97604007)

Data 11/04/2016

Franciele Alcione Dos Santos Lajante
Nome do Responsável pela UPA

Franciele A. Santos Dutra
Coordenadora UPA Lajante
COFEN-RS 91540

Assinatura do Responsável pela UPA