

FACULDADE LABORO  
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ  
CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO EM ENFERMAGEM DO TRABALHO

**DÉBORAH CRISTINA BRITO DURANS**

**O ESTRESSE DO PROFISSIONAL ENFERMEIRO NA UNIDADE E  
ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS: uma revisão bibliográfica**

São Luís  
2015

**DÉBORAH CRISTINA BRITO DURANS**

**O ESTRESSE DO PROFISSIONAL ENFERMEIRO NA UNIDADE E  
ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS: uma revisão bibliográfica**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho da Faculdade LABORO / Universidade Estácio de Sá, para obtenção do título de Especialista em Enfermagem do Trabalho.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra.Mônica Elinor Alves Gama

São Luís  
2015

**DÉBORAH CRISTINA BRITO DURANS**

**O ESTRESSE DO PROFISSIONAL ENFERMEIRO NA UNIDADE E  
ATENDIMENTO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS: uma revisão bibliográfica**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho da Faculdade LABORO / Universidade Estácio de Sá, para obtenção do título de Especialista em Enfermagem do Trabalho.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nota: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Mônica Elinor Alves Gama (**Orientadora**)  
Doutora em Medicina  
Universidade São Paulo - USP

---

1º Examinador

## RESUMO

A enfermagem é muito citada pelo fato de trabalhar com enfermidades críticas e com situações de morte, em paralelo a isso está o enfermeiro que trabalha na unidade de urgência e emergência no qual se depara em situações de alta complexidade e precisa tomar decisões rápidas e concretas com o objetivo de prevenir a morte de paciente, nesse sentido o estresse pode estar presente no cotidiano deste profissional. O presente artigo teve como objetivo avaliar o estresse do profissional enfermeiro na Unidade e Atendimento de Urgências e Emergências através de uma revisão bibliográfica. A população do estudo foi constituída por artigos sobre o estresse do profissional enfermeiro na unidade e atendimento de urgências e emergências, publicados na literatura nacional no período de janeiro de 2000 a agosto de 2009, indexados nas bases eletrônicas: literatura latino-americana de ciências da saúde (LILACS) e scientific library online (SCIELO). Foram considerados também periódicos impressos, monografias, dissertações e teses, por meio dos descritores: estresse, enfermeiro, urgências, emergências. Conseguimos compreender que são muitas as fontes que estresse, porém a identificação de estressores em atendimentos de urgência e emergência corresponde a um dos grandes agentes de mudança, uma vez que desenvolvidas haverá possíveis soluções para minimizar os efeitos, estas podem tornar o cotidiano do profissional enfermeiro e da equipe de enfermagem mais produtivo.

**Palavras-chave:** Enfermeiro; urgência e emergência; estresse.

## **ABSTRACT**

Nursing is widely quoted by the fact that working with critical illnesses and death situations, in parallel to this is the nurse who works in the emergency room and emergency in which it faced in highly complex situations and need to take quick and concrete decisions In order to prevent the patient's death, this feeling stress may be present in the daily life of this professional. This paper aimed to evaluate the stress of professional nurses in the Unit and Emergency Care and Emergency through a literature review. The study population consisted of articles on the stress of the professional nurse in the unit and service of emergency care, published in the Brazilian literature from January 2000 to August 2009, indexed in electronic databases: Latin American literature sciences health (LILACS) and online scientific library (SCIELO). They considered also printed periodicals, monographs, dissertations and theses, through the descriptors: stress, nurse, emergency, emergencies. We come to understand that there are many sources that stress, but identifying stressors in urgent and emergency care represents one of the major agents of change, once developed will be possible solutions to minimize the effects, these can make the everyday professional nurse and more productive nursing staff.

**Keywords:** Nurse; urgency and emergency; stress.

## SUMÁRIO

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>2</b>   | <b>METODOLOGIA.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>3</b>   | <b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.1</b> | <b>O estresse: definição.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.2</b> | <b>Causas e sintomas do estresse.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>4</b>   | <b>O ESTRESSE E SUA INFLUÊNCIA NO TRABALHO DESENVOLVIDO<br/>PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E<br/>EMERGÊNCIA.....</b> | <b>14</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Fatores Relacionados ao Estresse.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Estresse Ocupacional.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>5</b>   | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>   | <b>19</b> |
|            | <b>REFERÊNCIAS.....</b>  | <b>22</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Entende-se por área de urgência e emergência a assistência pré-hospitalar, podendo o atendimento ser prestado ao indivíduo no local em que ele se encontra, ou no hospital em pronto socorro, neste local deve haver profissionais de saúde qualificados podendo oferecer cuidado imediato e mediato aos pacientes (POLL; LUNARDI; LUNARDI FILHO, 2008).

A unidade de Urgência e Emergência é considerada um setor desgastante, tanto pela carga laboral como pelas especificidades das tarefas exercidas pelos profissionais de enfermagem. As condições insatisfatórias, relacionadas a extensas jornadas de trabalho, ausência de períodos de descanso, períodos fatigante, interferem direta ou indiretamente na saúde do trabalhador, tornando sua rotina diária muitas vezes fonte de sofrimento, exploração e doença. (PINHO; ARAUJO, 2007).

Os serviços de emergência caracterizam-se por atendimento imediato e provisório, destinado a vítimas de trauma ou doenças imprevistas, que necessitam de atendimento rápido e eficaz, o que o torna, muitas vezes, um ambiente altamente estressante, onde a equipe executa a assistência dentro dos valores éticos, além do conhecimento das técnicas e tecnologias utilizadas no setor (CARRET et al., 2011).

O trabalho nos serviços de emergência exige conhecimento amplo sobre situações de saúde e domínio dos profissionais sobre o processo de trabalho, ou seja, do conjunto das necessidades envolvidas no cotidiano assistencial. Esse domínio engloba exigências como pensar rápido, ter agilidade, competência e capacidade de resolutividade dos problemas que surgem rapidamente. Trata-se de um ambiente de trabalho onde o tempo é limitado para o atendimento, as atividades são inúmeras e a situação clínica dos usuários exige, muitas vezes, que o profissional faça tudo para afastá-lo do risco iminente de morte (MENZANI; BIANCHI, 2009).

Nessa direção, nos serviços de saúde, em especial, nas unidades de emergência, a equipe de enfermagem caracteriza-se pela categoria profissional que mantém cuidado direto com os pacientes, 24 horas por dia, conforme funcionamento do serviço. Além do cuidado direto, que configura a enfermagem como a equipe mais presente no atendimento às pessoas em situação de urgência e emergência, também

é responsável pelo primeiro contato tanto com o paciente, como com seus familiares (BATISTA; BIANCHI, 2006).

A enfermagem é uma profissão considerada como marcada por situações de impacto, sendo vista frequentemente com grande carga de ansiedade e tensão, podendo mostrar evidentes sintomas de estresse nos profissionais, podendo prejudicar o desempenho profissional e trazer problemas de saúde (BELANCIERI, 2005).

Assim, o profissional de enfermagem, ao atuar em unidade crítica, como os serviços de emergência devem estabelecer prioridades e intervir de forma consciente e segura no atendimento ao ser humano, sem esquecer que, mesmo na condição de emergência o cuidado é o elo de interação entre o profissional e o paciente (BENETTI et al., 2009).

Nos estudos relacionados ao estresse e aos profissionais de saúde, a equipe de enfermagem compreende os profissionais mais susceptíveis às situações de estresse. O trabalho, como o realizado pela equipe de enfermagem, além de possibilitar crescimento, transformação, reconhecimento e independência pessoal, também pode acarretar problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação, o que é muito comum nos serviços de emergência (SALOME; MARTINS; ESPOSITO, 2009)

Portanto, o trabalho de enfermagem, por lidar com a vida e, principalmente, nos serviços de emergência, onde lida com pacientes em risco de morte, deve ser prazeroso, com os requisitos mínimos para a atuação e para a qualidade de vida dos indivíduos (CARVALHO; LOPES, 2006).

É importante afirmar que enfermeiro presta assistência 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.

Decidiu-se realizar um levantamento bibliográfico a respeito do tema, identificando os destaques dados pelos autores e pesquisadores sobre o estresse do profissional enfermeiro na unidade e atendimento de urgência e emergência. O presente artigo teve como objetivo avaliar o estresse do profissional enfermeiro na Unidade e Atendimento de Urgências e Emergências através de uma revisão bibliográfica.

## 2 METODOLOGIA

Foi baseada em dados exclusivamente bibliográficos, priorizando alguns autores que abordam os princípios e fatores que viabilizam o estresse do profissional enfermeiro na unidade e atendimento de urgências e emergências. Ao passo que deu suporte à concretização das inquietações inerentes a pesquisa.

Para Figueiredo et al., (2006, p. 83) a "revisão bibliográfica deve permitir uma compreensão adequada de qual é o estado atual e o que já tem sido feito na área da pesquisa estudada".

A população do estudo foi constituída por artigos sobre o estresse do profissional enfermeiro na unidade e atendimento de urgências e emergências, publicados na literatura nacional no período de janeiro de 2000 a agosto de 2009, indexados nas bases eletrônicas: literatura latino-americana de ciências da saúde (LILACS) e scientific library online (SCIELO). Foram considerados também periódicos impressos, monografias, dissertações e teses.

Os artigos que comporem a base de estudos foram definidos a partir dos seguintes critérios de inclusão: Publicados em periódicos nacionais, na língua portuguesa, no período de jan/2000 e dez/2009 e Indexados nas bases de dados referidas anteriormente, por meio dos descritores: estresse, enfermeiro, urgências, emergências.

### 3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

#### 3.1 O estresse: definição

O estresse é considerado por diferentes autores, como sendo a doença do século XXI, principalmente em relação à mudança do comportamento dos indivíduos, que se encontram, na atualidade, cada vez mais voltados para a execução de suas atividades laborais, do que em relação aos cuidados com a sua própria saúde (FARIAS et al., 2011).

Com as equipes de enfermagem, o panorama apresentado de tensão, sobrecarga de jornada de trabalho, atividades que cada vez mais exigem dos profissionais, não se trata de algo incomum com as demais profissões (GARCIA; FUGILIN, 2010).

No entanto, ressalta-se o fato de que, a preocupação em relação ao estresse nos profissionais da área de saúde é apresentada como um fator relevante devido a sua responsabilidade frente aos inúmeros pacientes que necessitam de seus conhecimentos técnico-científicos para que os mesmos recuperem a saúde (STACCIARINI; TÓCCOLI, 2006).

Os profissionais que atuam em unidades de atendimento de emergência devem ser capazes de tomar decisões rápidas e precisas e capazes de distinguir as prioridades, avaliando o paciente como um ser indivisível, integrado e inter relacionado em todas as suas funções (MENZANI; BIANCHI, 2009).

O termo stress vem do latim, e foi utilizado na saúde no século XVII, mas só em 1926, que o Dr. Hans Selye, o utilizou para definir uma situação de apreensão doentia do organismo. Nos dias de hoje, é encontrado em dicionários como “estresse”, ainda assim, os pesquisadores permanecem com a utilização no modelo “stress”. O estresse é uma situação de apreensão que provoca alteração da manutenção do organismo, ou seja, quando ele acontece à manutenção, conhecida como homeostase, é reduzida, e, não ocorrem interações completas entre os diversos sistemas do corpo (LIPP, 2000).

Mediante ao conceito apresentado pelo autor Lipp (2000), verifica-se que, o estresse apresenta reações no organismo, que contribui para a redução da

capacidade dos indivíduos em relação ao desenvolvimento de suas atividades, o que pode ocasionar situações que comprometem a atuação da equipe que se apresenta em constante alerta para o desenvolvimento de suas atividades.

Outra compreensão que se pode ter em relação ao estresse, trata-se da limitação das forças de produção do profissional, além de demonstrar a falta de equilíbrio e controle de seu estado físico e emocional, acarretando o surgimento de sentimentos como nervosismo, falta de paciência, agitação excessiva, incompreensão das atividades a serem executadas, resultando assim, em perda de sua capacidade e eficiência de desenvolver suas ações, as quais são necessárias frente ao trabalho de equipe realizado no setor de emergência (FARIAS et al., 2011).

### **3.2 Causas e sintomas do estresse**

Existem sintomas e sinais que são percebidos quando um profissional se encontra estressado, evidenciando que, se atentar para tais reações trata-se de um dos fatores capazes de propiciar, o quanto antes, o tratamento da doença, possibilitando a sua recuperação e retorno às atividades de maneira mais rápida (LAUTERT; CHAVES; MOURA, 2009).

Os sinais e sintomas que ocorrem com maior frequência são do nível físico como: aumento da sudorese, nó no estômago, tensão muscular, taquicardia, hipertensão, aperto da mandíbula e ranger de dentes, hiperatividade, mãos e pés frios, náuseas. Em termos psicológicos, vários sintomas podem ocorrer como: ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas quanto a si próprio, a preocupação excessiva, inabilidade de concentrar-se em outros assuntos que não o relacionado ao estressor, dificuldades de relaxar, tédio, ira, depressão, hipersensibilidade emotiva (BARBOSA et al., 2009).

Cada um dos sinais e sintomas apresentados, propicia o entendimento de que os mesmo são fatores relacionados à tensão exercida sobre a equipe de enfermagem durante as suas atividades, o que ainda é agravado pela jornada de trabalho que se apresenta como uma das principais queixas dos profissionais que atuam no setor de emergência (PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFER, 2008).

Sendo assim, vislumbra-se o fato de que, o estresse já apresenta como sendo uma doença, na atualidade, que pode ser diagnosticada em diferentes profissionais, enfatizando o fato de que, por meio dessa perspectiva, que o mesmo vem se apresentado como um fator preocupante, principalmente no setor da saúde pelo grande número de profissionais já identificados (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012).

Para tanto, enfatiza-se que, através da melhoria da qualidade de vida no trabalho, a qual é essencial para que os profissionais desenvolvam com eficiência as suas atribuições, surge à possibilidade de melhoria do atendimento e da própria saúde dos profissionais que atuam em equipe no setor de emergência, oportunizando condições reais de desenvolvimento de suas atividades, por meio da valorização de sua importância e das condições reais de trabalho satisfatório (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

Nos setores de urgência e emergência, um dos mais agravantes fatores de estresse, configura-se no tempo de assistência aos pacientes, evidenciando a tensão exercida pela rapidez que é exigida no que tange a prática de atender o paciente, aumentando assim, o desgaste físico e emocional dos profissionais. Outro fator que também é responsável pelo estresse, trata-se da incompreensão por parte das famílias dos pacientes, que, devido à situação vivenciada, tendem a responsabilizar os enfermeiros, pelas consequências do atendimento (CALDERERO; MIASSO; CORRADI-WEBSTER, 2008).

É fato que, os profissionais da saúde, como os pacientes, são antes de tudo, seres humanos, que possuem limitações. Por isso, o reconhecimento das necessidades dos profissionais de enfermagem nos setores de urgência e emergência é fundamental, uma vez que, os mesmos necessitam de condições satisfatórias para que possam realizar os procedimentos necessários tendo como objetivo maior, o amparo às necessidades dos pacientes que geralmente se encontram em estado grave de saúde (SILVA; MELO; PITTA, 2006).

As unidades de urgência e emergência possuem características, as quais qualificariam os enfermeiros desse setor de serviço, se não como os mais estressados tão quanto estressados como enfermeiros de UTI ou demais unidades, mas ainda não há dados palpáveis. O que é conclusivo é o fato de a profissão enfermeiro,

independente do foco de atuação, ser uma atividade estressante ao indivíduo (BATISTA; BIANCHI, 2006).

Portanto, através da conceituação do estresse, pode ser percebido o fato de que, se trata de uma doença ocupacional que requer cuidados, manutenção das condições satisfatórias de desenvolvimento das atividades dos profissionais, e, principalmente, do reconhecimento das limitações dos profissionais enquanto seres humanos, para que assim, se possa reduzir o quadro de índices de profissionais do setor de saúde que se encontram afastados de suas atribuições devido ao elevado grau de estresse que apresenta e que de uma forma nítida pode prejudicar as suas atividades que são essenciais para o restabelecimento dos pacientes que buscam o alívio e a cura de suas enfermidades (PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFER, 2008).

#### **4 O ESTRESSE E SUA INFLUÊNCIA NO TRABALHO DESENVOLVIDO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Após a reflexão relacionada ao conceito de estresse e seus fatores relacionados às equipes de enfermagem, ressalta-se que se faz necessário compreender a influência do estresse no trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem nos setores de urgência e emergência, principalmente pelo fato de que, esse setor se apresenta como um dos mais desgastantes para os profissionais da saúde (STACCIARINI; TÓCCOLI, 2006).

O profissional de enfermagem atua em um ambiente onde as relações hierárquicas de poder são evidenciadas a todo instante, ressaltando as normas e as ordens médicas que necessitam ser cumpridas pelos enfermeiros, já que uma equipe de urgência e emergência se caracteriza por ser multiprofissional, onde, cada integrante possui suas atividades específicas tendo como base o seu conhecimento e experiência (HARBS; RODRIGUES; QUADROS, 2008).

O ritmo acelerado de trabalho para a finalização de tarefas pré-determinadas apresenta outro agravante que se faz necessário comentar, geralmente, na maioria das unidades de urgência e emergência do país, convive-se com a falta de equipamentos e de recursos humanos. O número de profissionais para o atendimento da demanda de pacientes ainda se encontra insatisfatório, o que leva às longas jornadas dos profissionais já existentes, com o intuito de oferecer à população o atendimento esperado (MEZANI; BIANCHI, 2009).

Os maiores estressores citados nesta área são: número reduzido de funcionários; falta de respaldo institucional e profissional; carga de trabalho; necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido; indefinição do papel do profissional; descontentamento com o trabalho; falta de experiência por parte dos supervisores; falta de comunicação e compreensão por parte da supervisão de serviço; relacionamento com os familiares; ambiente físico das unidades; tecnologia de equipamentos; assistência ao paciente e situação de alerta constante, devido à dinâmica do setor (BATISTA; BIANCHI, 2006).

A influência do estresse no trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem acarreta danos não apenas aos profissionais, mas também aos

pacientes, que acabam sendo mal atendidos, e, em decorrência, não se apresentando satisfeitos com a atenção disponibilizada (GARCIA; FUGILIN, 2010).

Segundo Menzani e Bianchi (2009), a falta de funcionários é fonte considerável de estresse, repercutindo na qualidade do cuidado, havendo confronto frequente entre os enfermeiros, paciente e família. Fatores como a falta de comunicação, inexperiência, dentre o receio da realização das atividades, devido ao estresse, são fatores constantes de apreensão por parte da equipe de enfermagem, o que é justificado pela influência do estresse que acaba atingindo todos os membros da equipe que atua nos setores de urgência e emergência.

Os profissionais que trabalham na área de saúde apresentam acentuado risco ocupacional, considerando o estresse, por conviver constantemente com situações de sofrimento, depressão, dor, tragédia etc. A enfermagem vive uma realidade de trabalho cansativo e desgastante gerada pela diversidade, intensidade e simultaneidade de exposição a cargas físicas, químicas, mecânicas, fisiológicas e psíquicas. Este ambiente de trabalho turbulento e conflitante colabora para o aparecimento do estresse que geralmente o profissional demora em perceber seu adoecimento (HARBS; RODRIGUES; QUADROS, 2008).

Os enfermeiros encontram-se expostos do ponto de vista etiológico aos fatores de risco de natureza física, química, biológica e psicossocial; que se fazem sentir com grande intensidade e justificam a inclusão da profissão de enfermagem no grupo das profissões desgastantes (BARBOSA et al., 2010)

Dessa maneira, percebe-se que, a influência do estresse no cotidiano profissional da equipe de enfermagem que atua no setor de urgência e emergência é constante, ressaltando que os enfermeiros se apresentam em situação de risco, referente ao fato de serem alvos fáceis do estresse, devido aos fatores apresentados, os quais são realidades vividas em todo o país (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

#### **4.1 Fatores Relacionados ao Estresse**

A realidade do trabalho do enfermeiro é bem diferente da dos restantes técnicos de saúde. O enfermeiro é um profissional de saúde que presta cuidados

globais a um doente. Para além dos cuidados de higiene, de alimentação e outros, o enfermeiro dá apoio psicológico ao doente e família, administra medicação e monitoriza todos os sinais e sintomas inerentes à situação do doente, tendo ainda que ter em conta as suas carências sociais (BUCASIO, et al., 2005).

No desenvolvimento das suas atividades verificam-se, assim, uma polivalência que, no entanto, não é acompanhada de uma autonomia e diferenciação de funções bem definidas, o que leva a conflitos e ambiguidade de papel. Por outro lado, o trabalho de enfermagem é extremamente desgastante, não só pelos aspectos apontados, mas também devido às exigências relativas a pratica de horários rígidos e ao trabalho por turnos.

Desta forma, torna-se fácil compreender a problemática da profissão de enfermagem, da qual se diz ser de uma submissão consentida, que se vê confrontada com situações difíceis e perante as quais não pode deter-se a pensar em relações de poder, de autonomia e de status, devendo, antes, agir (BERLIN, et al., 2003).

Por isso, o trabalho dos enfermeiros, em ambiente hospitalar, é um tipo de trabalho desenvolvido em circunstâncias altamente estressantes, as quais podem levar a problemas como: Desmotivação; Insatisfação profissional; Absentismo; Rotação e tendência a abandonar a profissão. Por motivo este leva a relação estresse de toda a equipe de enfermagem, mostrando um desgaste na produção profissional.

Segundo Mcintyre (1994), uma percentagem considerável dos profissionais de saúde (médicos e enfermeiros) evidencia reações adversas ao stress, que afetam o seu bem-estar pessoal, a sua saúde mental e a sua capacidade de prestar cuidados adequados. Os estudos realizados nesses técnicos de saúde têm incidido sobre os sintomas subjetivos de stress, de ordem psicológica ou psicossomática.

Os primeiros incluem ansiedade, nervosismo, tensão, depressão e tendência para o suicídio; os segundos incluem dores abdominais, dores no peito, alterações dos batimentos cardíacos, náuseas, dores de cabeça e fadiga crônica (Burnout). A síndrome de Burnout inclui elementos objetivos e subjetivos, psicológicos e psicossomáticos, como depressão, queixas físicas, absentismo e tendência para o isolamento (CARLOTTO; PALAZZO, 2006).

Kandolin (1993), num estudo realizado em profissionais de saúde que praticam trabalho por turnos, encontrou três aspectos de Burnout: Fadiga psicológica,

Perda de satisfação no trabalho e endurecimento de atitudes. Segundo este autor, o stress do trabalho faz-se também sentir na esfera familiar e social, nas relações de amizade e de lazer.

Os técnicos de saúde encontram-se, por isso, na posição insustentável de ter exigências emocionais elevadas no seu trabalho, na privação emocional e social fora da sua ocupação. Por outro lado, a exigência social de que o médico ou enfermeiro seja sempre médico ou enfermeiro fora da instituição hospitalar, contribui para esse isolamento emocional e para a fadiga ocupacional (PASCHOAL; TAMOYO, 2005).

Com efeito, como já aqui referimos, ao nível do doente, a chamada humanização dos cuidados de saúde tem motivado uma atenção especial às dimensões sociais e humanas da doença e do doente. Porém, esta humanização não se tem estendido à pessoa dos profissionais de saúde, cuja saúde é presumida e não promovida.

## **4.2 Estresse Ocupacional**

Estresse ocupacional é aquele causado pelas atividades desempenhadas no trabalho ou pelo ambiente em que os indivíduos estão inseridos, contudo o mesmo não pode ser desencadeado por um único fator, mas sim por um conjunto deles. As influências do estresse ocupacional dependem da forma com que o trabalho está organizado e de como ele é feito pelo trabalhador, por isso pode gerar efeitos negativos, levando ao adoecimento.

O estresse ocupacional vem sendo motivo de muitos estudos, principalmente na área hospitalar, aonde os profissionais tem uma rotina diária que exige muita habilidade no desempenho de suas funções, pois o objetivo de seu trabalho é evitar sequelas e salvar vidas.

O trabalho é uma das fontes de satisfação humana, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência, por outro lado pode ser fonte de adoecimento quando existem fatores de risco para a saúde e o trabalhador não

dispõe de suporte físico e mental suficiente para se proteger dos perigos a que são expostos.

Os profissionais de enfermagem atuam sobre constante estresse, pois as suas atividades envolvem carga de trabalho, tanto física como mental, exige decisões rápidas e precisas em relação ao planejamento e execução de procedimentos que podem resultar em melhora ou piorar o estado clínico do paciente. (MESCOLOTI apud REIS et al, 2002).

Estresse ocupacional é a relação entre o indivíduo e o seu ambiente, em que as exigências destes ultrapassam as habilidades do trabalhador para enfrentá-las, o que pode acarretar desgaste excessivo do organismo, interferindo na produtividade deste profissional.

O setor de urgência e emergência é um importante componente na assistência a saúde, pois houve um crescimento dos atendimentos ali realizados, graças ao aumento no número de sinistros, a violência urbana, elevação dos casos que necessitam de atendimento emergencial e a incapacidade de alguns serviços de saúde em atender a população em situações críticas, o que transforma este setor em uma das áreas mais problemáticas dentro de um hospital, fazendo com que os profissionais de enfermagem desenvolvam fatores que influenciam na ocorrência do estresse ocupacional. (DALRI, 2007).

Segundo Dalri (2007), o mundo do trabalho vem se desenvolvendo muito rápido, fazendo com que o trabalhador se insira em um contexto onde as condições de insegurança no emprego e a segmentação do mercado de trabalho é crescentes, o que provoca reestruturação da produção, enxugamento de quadro de funcionários e incorporação tecnológica, sendo que essas situações repercutem na saúde mental dos trabalhadores.

O trabalho dos profissionais de enfermagem, de modo geral, é desenvolvido em ambiente com situações geradoras de tensão, podendo somar com a convivência do sofrimento do outro, com angústia dos doentes e de seus familiares, com a morte que muitas vezes, origina sentimento de frustração e de fracasso da assistência. (DALRI, 2007)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor de urgência e emergência desenvolve papel importante na vida de muitas pessoas, pois é a porta de entrada para qualquer outra especialidade hospitalar, tendo a função de atender indivíduos que necessitam de cuidados imediatos.

De acordo com os resultados obtidos através da análise dos dados foi observado que não há um fator específico desencadeante do estresse ocupacional, mais sim vários, sendo um interligado ao outro, principalmente fatores externos. Acreditamos que as influências podem ser amenizadas com prevenção do estresse, através de palestras sobre o assunto e ginástica laboral, que pode ser realizada no ambiente de trabalho, onde todo funcionário tem acesso aos exercícios que buscam reduzir os fatores que podem provocar o estresse, sem tirá-lo da rotina diária. O desenvolvimento de atividades que melhorem a qualidade de vida e as condições de saúde e segurança do trabalhador torna o profissional mais ativo, responsável e a assistência ao cliente de maneira integral e humanizada.

É importante também que os trabalhadores de enfermagem não se acomodem frente às situações ocorridas no trabalho e ajudem suas chefias a buscar e desenvolver mecanismos que auxiliem na melhora das condições no de trabalho no setor, sendo necessário mostrar aos profissionais a enfermagem deve ser um trabalho digno e saudável.

O estresse foi apontado durante o estudo como sendo a doença ocupacional em maior evidência entre os profissionais da enfermagem que atuam no setor de urgência e emergência, ressaltando 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.

É fato que, para a prática de atendimento satisfatória, 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.

Outro fator demonstrado por meio do estudo realizado é a necessidade de percepção da condição humana do profissional, 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.

Além disso, faz-se relevante destacar que, os fatores ocasionados pelo estresse, identificam o quanto os profissionais se demonstram desgastados em suas atividades, o que leva à reflexão da necessidade de rever as condições de trabalho, visando o bem estar do profissional, bem como dos próprios pacientes, no que tange a melhoria do atendimento oferecido.

Como foi apresentado, os fatores que são responsáveis pelo estresse, bem como a influência do estresse nas atividades desenvolvidas pela equipe de enfermagem nos setores de urgência e emergência, propicia a compreensão de que, ações necessitam ser efetivadas como forma de propiciar a adequação das atividades, aos níveis de resistência dos profissionais.

Para tanto, sugere-se que, haja a contratação de novos profissionais da saúde, para que se aumente o número de equipes destinado ao atendimento no setor de emergência, para que dessa maneira, possa se evitar o excesso de atividades existentes na atualidade, e possibilitar aos pacientes, um atendimento de qualidade e capaz de realmente, satisfazer as suas necessidades.

A importância deste estudo fica clara quanto se é observado o alto número de profissionais, desta área, acometidos pelo estresse ocupacional. E é somente através de constantes estudos, e elaboração de novas técnicas, para minimização ou extinção deste risco e agravo a saúde, que o processo saúde/ doença será atingido de maneira favorável à qualidade de vida destes profissionais no trabalho.

Considerou-se, portanto, que o estresse na equipe de enfermagem que atuam nos setores de urgência e 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

BARBOSA, J.A.; FIGUEIREDO, L.O.; RODRIGUES, P.T.C.; MIGUEZ, T.S.C. O. **Estresse no profissional de enfermagem**. Artigo, 2010.

BARBOSA, K.P. et al. Processo de trabalho em setor de emergência de hospital de grande porte: a visão dos trabalhadores de enfermagem. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, Fortaleza, v. 10, n. 4, p. 70-6, out./dez. 2009.

BATISTA, K.M.; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.14, n.4, p. 534-9, 2006.

BELANCIERI, M. F. **Enfermagem: Estresse Psicossomáticas**. Bauru: EDUSC, 2005.

BENETTI, E.R.R. et al. Variáveis de burnout em profissionais de uma unidade de emergência hospitalar. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 14, n. 2, p. 269-77, abr./jun. 2009.

BERLIM, Marcelo T; PERIZZOLO, Juliana.; FLECK, Marcelo P.A. Transtorno de estresse pós-traumático e depressão maior. **Revista Brasileira de Psiquiatria**. Rio Grande do Sul.2003.

BEZERRA, F.N.; SILVA, T.M. da; RAMOS, V.P. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura. **Acta paul. enferm.** [online]. 2012, vol.25, n.spe2, pp. 151-156.

BUCASIO, Érika; VIEIRA, Isabela; BERGER, William; MARTINS, Dulcéa; SOUZA, Carmelita; MAIA, Deborah; FIGUEIRA, Ivan; JARDIM, Silvia. Transtorno de estresse pós-traumático como acidente de trabalho em um bancário: relato de caso. **Revista der Psiquiatria**.p.86-89.Rio Grande do Sul.Janeiro-abril 2005.

CALDERERO, A.R.; MIASSO, A.I.; CORRADI-WEBSTER, C.M. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto Atendimento. **Rev Eletrônica Enferm.** 2008; 10(1):51-62.

CAMELO, S.H. H.; ANGERAMI, E.L.S. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** v.12, nº1 Ribeirão Preto jan/fev. 2004

CARLOTTO, Mary Sandra; PALAZZO, Lílian dos Santos. Síndrome de burnout e fatores associados:um estudo epidemiológico com professores. **Cad.Saúde Pública**. Rio de Janeiro.2006.

CARRET, M.L.V. et al. Características da demanda do serviço de saúde de emergência do sul do Brasil. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, p. 1069-79, 2011. Suplemento 1.

CARVALHO, G.; LOPES, S. Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. **Arquivos de Ciências da Saúde**, São José do Rio Preto, v. 13, n. 4, p. 215-9, out./dez. 2006.

CHISTOPHORO, Rosângela; WAIDMAN, Maria Angélica Pagliarini. Estresse e condições de trabalho: um estudo com docentes do curso de enfermagem da UEM, Estado do Paraná. **Maringá**. v.24,n.3,p.757-763,2002.

DALRI, R.C.M. B. **Riscos ocupacionais entre trabalhadores de enfermagem de unidades de pronto atendimento em Uberaba**. [dissertação]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2007.

FARIAS, S.M.C. et al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 722-9, 2011.

GARCIA, E. D. A.; FUGILIN, F. M. T. Distribuição do tempo de trabalho da enfermagem em Unidade de Emergência. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, n. 4, p. 1032-8, dez. 2010.

HARBS, T. C.; RODRIGUES, T.; QUADROS, V. A. S. **Estresse da equipe de enfermagem em um centro de urgência e emergência**. Artigo. 2008.

KANDOLIN, I. Bournout of female nurses in shiftwork. **Ergonomics**, 36 (1-3): pp.141-147, 1993.

LAUTERT, L.; CHAVES, E.H.B.; MOURA, G.M.S.S. O estresse na atividade gerencial do enfermeiro, **Revista Panamericana de Salud Publica**, Washington, v. 6, n. 6, p. 415-25, 2009.

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

MCINTYRE, T.M. (1994). *Le Domaine de la Psychologie Sociale*. Paris: Presses Universitaires de France, 1994.

MENZANI, G.; BIANCHI, E.R.F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 11, n. 2, p. 327-33, 2009.

PANIZZON, C.; LUZ, A.M.H.; FENSTERSEIFER, L.M. Estresse da equipe de enfermagem de emergência clínica. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 29, n. 3, p. 391-9, set. 2008.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família-Trabalho no Estresse Ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. v.21,n.2,pp.173-180.Brasília.Maio-agosto 2005.

PINHO P.S.; ARAUJO T.M. Trabalho de enfermagem em uma unidade de emergência hospitalar e transtornos mentais. **Revista de enfermagem UERJ**. Rio

de Janeiro, 2007, jul/set; 15(3):329-336.

POLL, M.A. LUNARDI, V.L.; LUNARDI FILHO, W.D. Atendimento em unidade de emergência: organização e implicações éticas. **Acta Paul enfermagem**, 2008, p.509-514.

REIS, L.L; et.al. Efeitos do estresse ocupacional no bem estar da equipe de técnicos e auxiliares de enfermagem e em seu ambiente de trabalho. **XII Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VIII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba**, 2008.

SILVA, J.L.L.; MELO, E.C.P.; PITTA, A. **Estresse e implicações para o trabalhador de enfermagem informem-se em promoção da saúde**. Rio de Janeiro, v.2;n2;p.16-18. 2006

STACCIARINI, J.M.R.; TRÓCCOLI, B.T. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 9, n. 2, Ribeirão Preto, Mar/Abr. 2006.