

# FATORES DE ESTRESSE OCUPACIONAL ENTRE PROFISSIONAIS DA ENFERMAGEM NOS CENÁRIOS DAS URGÊNCIAS

## *STRESS FACTORS BETWEEN OCCUPATIONAL PROFESSIONAL NURSING IN THE SCENARIOS OF EMERGENCY*

Josefa Mayria Leite Cabral de Arruda<sup>1</sup>  
Juliana Landim Amaral<sup>2</sup>  
Ankilma do Nascimento Andrade Feitosa<sup>3</sup>  
Elisangela Vilar de Assis<sup>4</sup>  
Milena Nunes Alves de Sousa<sup>5</sup>

**RESUMO:** O presente artigo tem como objetivo identificar os fatores desencadeantes do estresse ocupacional em enfermeiros que atuam no cenário de urgência, no contexto do cuidado em saúde. Para tanto, realizou-se um ensaio teórico, a partir de artigos publicados em livros, revistas científicas e sites. Neste sentido, concluiu-se que a urgência requer solução imediata, relacionamento interpessoal, cuidado intenso, atenção e dedicação. Isso leva à tensão e ao estresse dos profissionais que estão inseridos nessa lógica, com a destaque para o enfermeiro, pois o trabalho, embora possa possibilitar sentimentos positivos - no sentido da realização pessoal e profissional - pode, também, causar problemas que acarretam sentimentos negativos, cuja consequência é o estresse ocupacional.

**Palavras-chave:** Urgência. Saúde. Enfermeiro. Estresse Ocupacional.

**ABSTRACT:** *This article aims to identify the triggers of occupational stress in nurses working in the emergency setting in the health care context. The urgency requires immediate solution, interpersonal relationships, intensive care, attention and dedication. This leads to tension and stress of professionals who are included in this logic, with emphasis on the nurse because the work, although it may facilitate*

---

<sup>1</sup> Enfermeira da Unidade Básica de Saúde da Família do município de Conceição - PB. Pós-Graduada em Enfermagem em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria.

<sup>2</sup> Graduada em Enfermagem. Pós-Graduada em Enfermagem em Urgência e Emergência pela Faculdade Santa Maria.

<sup>3</sup> Doutoranda em Ciências da Saúde pela Faculdade de Medicina do ABC. Docente da Faculdade Santa Maria.

<sup>4</sup> Docente da Faculdade Santa Maria.

<sup>5</sup> Enfermeira, Professora Doutora em Promoção de Saúde, Departamento de Enfermagem, Faculdade Santa Maria/FSM. Cajazeiras (PB).

*positive feelings - towards personal and professional fulfillment - can also cause problems that lead to negative feelings whose consequence is occupational stress, which is not a new phenomenon, but a field of study that is emphasized due to the appearance of diseases that have been linked to job stress and its main features to physical, mental and emotional exhaustion, down personal accomplishment and depersonalization, observed when there is requirement of great intellectual qualification, with important decisions to be made and with intense emotional weight.*

**Keywords:** *Urgency. Health. Nurse. Occupational stress.*

## **INTRODUÇÃO**

O estresse ocupacional é gerado por fatores ligados ao trabalho, que estabelece um conjunto de atividades preenchidas de valores, intencionalidades, comportamentos e representações. A maioria dos profissionais que atuam no cenário de urgência aprecia o fato de lidar com o inesperado, mesmo sendo esse considerado um fator predisponente ao estresse ocupacional (BEZERRA, 2012).

Para Santos; Frazão; Ferreira (2011), os riscos para a saúde, relacionados com o trabalho, dependem do tipo de atividade profissional e das condições em que é desempenhada. Os serviços de saúde, de um modo particular, proporcionam aos funcionários condições de trabalho reconhecidamente insalubres. Os enfermeiros encontram-se expostos, do ponto de vista etiológico, a fatores de risco de natureza física, química, biológica e psicossocial - tais fatores se fazem sentir com grande intensidade e justificam a inclusão da profissão de enfermagem no grupo das profissões desgastantes.

A atuação do enfermeiro de urgência 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 (PANIZZON, 2008 apud BEZERRA *et al.*, 2012).

O estresse no trabalho é decorrente da inserção do indivíduo nesse contexto, pois o trabalho tanto pode possibilitar sentimentos positivos - no sentido da realização pessoal e profissional - quanto pode causar problemas que acarretam sentimentos negativos.

De acordo com Hora; Ferreira; Silva (2013) e Urbanetto *et al.* (2013), o trabalho em saúde, por suas características específicas, como o convívio rotineiro com situações de sofrimento do paciente e seus familiares e as altas e urgentes exigências de cuidados, pode levar o trabalhador a situações desgastantes. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), os fatores psicossociais

são reconhecidos mundialmente como associados a alterações de saúde e podem afetar trabalhadores de diversas áreas. O aumento da flexibilidade e da precariedade do emprego, a intensificação do serviço e os problemas de relações no meio de trabalho são alguns dos fatores que estão na origem de um acréscimo do estresse relacionado com a ocupação.

Segundo Silva; Queiroz (2011), a enfermagem é considerada uma profissão desgastante/estressante, devido à atuação hospitalar com extensa carga de trabalho, responsabilidade por mais de um setor, proximidade a dor, sofrimento dos pacientes e de seus familiares. Estes também orientam que as razões de desgaste devem ser verificadas e trabalhadas pela instituição e pelo enfermeiro, a fim de se produzirem instrumentos em melhoria a saúde do trabalhador e do paciente por ele atendido.

Os enfermeiros prestam assistência em setores considerados desgastantes, tanto pela carga de trabalho, como pelas especificidades das tarefas, e nesse panorama, encontra-se a unidade de urgência. O estresse está relacionado à subjetividade, tanto da percepção de sua ocorrência, como na resposta do indivíduo a ele. Isto pode ser verificado, no ambiente de urgência, no que o enfermeiro vivencia situações imprevisíveis que envolvem tensão, medo, sofrimento e morte, que podem desencadear o estresse ocupacional. Assim, ser responsável por pessoas, como no caso dos enfermeiros, obriga a um maior tempo de trabalho dedicado à interação, aumentando a probabilidade de ocorrência do estresse por conflitos interpessoais.

Diante do exposto, objetiva-se identificar os fatores desencadeantes do estresse ocupacional em enfermeiros que atuam no cenário de urgência. Espera-se que o estudo possibilite uma melhor compreensão diante dos elementos estressores frente ao serviço de urgência e emergência, dessa forma servirá para compreensão de acadêmicos como também de profissionais da área, bem como um melhor esclarecimento para a sociedade quanto à importância do enfermeiro e de como esse setor pode influenciar e afetar o estilo de vida desses profissionais.

## **MÉTODO**

Trata-se de um estudo bibliográfico, caracterizado como ensaio teórico. A pesquisa foi realizada a partir de artigos publicados em livros, revistas científicas e sites indexados nas bases de dados *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO) e na base de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), utilizando como Descritores Controlados em Ciências da Saúde (DeCS): urgência *and* estresse *and* enfermagem.

Inicialmente, partiu-se de uma leitura exploratória das produções bibliográficas identificadas nos acervos mencionados acima, nos meses de julho e de agosto de 2015. Dessa forma, foram incluídos no estudo artigos nacionais e internacionais, disponibilizados na íntegra, que contemplavam a temática objeto de estudo. Foram excluídos artigos não disponíveis na íntegra, de forma que possibilitou a obtenção de respostas ao tema em estudo e posteriormente uma leitura interpretativa, que dará oportunidade de agrupar os dados encontrados para a elaboração da discussão.

## **ESTRESSE RELACIONADO COM A ENFERMAGEM**

Para Medeiros (2014), a palavra *stress* (derivada do latim) foi primeiramente utilizada na física, indicando o desgaste sofrido por materiais expostos a pressões ou forças e que no sentido psicológico, foi utilizada pela primeira vez ainda no século XVIII.

Várias são as definições apresentadas para o termo estresse. Contudo, todas fazem referência ao esforço físico ou mental promovido pelo indivíduo, além de sua capacidade como ser humano. "o termo estresse, tem sido amplamente utilizado por leigos e costuma ser compreendido pela maioria das pessoas na linguagem

cotidiana, referindo-se a uma situação que causa pressão e desconforto sobre o indivíduo". As pessoas estressadas apresentam algumas modificações visíveis de comportamento, havendo, em primeiro lugar, uma perda da autoestima e da autoconfiança, depois, o surgimento dos problemas com o sono caracterizado pela insônia. E, que há ainda, manifestações de agressividade e o início de consumo excessivo de álcool, fumo e drogas (SILVA *et al.*, 2011).

O Sistema de Assistência às Emergências pode ser conceituado como uma cadeia de recursos e serviços organizados para prestar assistência continuada às vítimas, desde o local onde se iniciou a emergência até a chegada destas no ambiente hospitalar. No Brasil, normalmente, o Sistema de Assistência às Emergências é acionado através dos telefones 190 (Emergência - Polícia Militar), 191 (Emergência - Polícia Rodoviária Federal), 192 (Emergência - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) ou 193 (Emergência - Bombeiros).

Segundo Protocolo do CBMSC (Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina), a finalidade do Atendimento Pré-Hospitalar (APH) é reduzir a morbidade e mortalidade decorrente do atendimento inicial adequado em situações de emergências médicas e traumas.

Segundo Silveira (2011), o socorrista tem como responsabilidades legais responder perante a justiça pelos atos prejudiciais resultantes de suas atividades. Devem proporcionar uma assistência adequada com base nas normas internas estabelecidas nos protocolos das próprias organizações. Com base nas normas vigentes e responsabilidades legais relativas à função, um socorrista poderá ser processado e responsabilizado se agir com imprudência, imperícia ou negligência.

Conforme Santos *et al.* (2013), o socorro na área pré-hospitalar está evoluindo para uma disciplina marcada pelo trabalho efetivo em equipe. Vítimas de traumas e emergências médicas necessitam de um atendimento confiável e rápido, produzido por equipes interdisciplinares, bem coordenadas, para um ótimo tratamento. O trabalho de avaliação deverá ser realizado de forma ágil, segura e metódica, através da coleta sistemática (passo a passo) de dados para determinar o estado de saúde do paciente, identificar quaisquer problemas efetivos ou potenciais e implementar as ações de socorro necessárias ao suporte básico de vida do mesmo.

## **ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR**

O enfermeiro do serviço pré-hospitalar atende inúmeras ocorrências que vão desde pequenos traumas e casos mais graves que comprometem a saúde, devendo o profissional de enfermagem estar inserido na equipe do SAMU durante as 24 horas para o atendimento em urgências médicas e pediátricas.

O trabalho do enfermeiro, inserido nas instituições de saúde, é muitas vezes multifacetado, dividido e submetido a uma variedade de cargos que são geradores de desgaste. Em compensação, o trabalho também se constitui em fonte de prazer e satisfação, que são potencializadores das capacidades humanas, na promoção de saúde e vida (CONTO, 2013).

A emergência pré-hospitalar objetiva atender o cliente de forma sistematizada e prática, implicando, assim, necessidade de uma equipe multidisciplinar que promova um rápido atendimento e transporte do paciente a um centro de atendimento adequado à saúde (IDEM, 2013).

Ainda conforme o autor supracitado o serviço de atendimento pré-hospitalar pode ser constituído por uma ou mais unidades de atendimento, dependendo da população a ser atendida. Por unidade, entende-se uma ambulância dotada de equipamentos, materiais e medicamentos, guarnecida por uma equipe de, pelo menos, dois profissionais, treinados para oferecer suporte básico de vida sob supervisão e condições de funcionamento pré-hospitalar.

Hoje o enfermeiro é um importante agente atuante nos mais diversos serviços de atendimento pré-hospitalar oferecido no Brasil e no mundo, devendo seu atendimento ser de qualidade a fim de minimizar risco tanto para a vítima quanto para o profissional que irá atender.

## **AÇÕES DO ENFERMEIRO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA**

O enfermeiro deve estar preparado para lidar com as mais diversas situações e, além de controle emocional, ele deve ter autonomia e conhecimento científico para gerenciar as situações de urgências, valorizando o tempo decorrido na assistência e a chance de sobrevivência do paciente (SANTOS, 2013).

Para Alves (2011), alguns componentes conhecidos como ameaçadores à estabilidade do enfermeiro são reconhecidos: o número reduzido de enfermeiros na equipe de enfermagem (segundo o Conselho Federal de Enfermagem), as dificuldades em delimitar os diferentes papéis entre enfermeiros, técnicos, auxiliares e atendentes de enfermagem e a falta de um reconhecimento nítido entre o público em geral, de quem é o enfermeiro. Além destes, a situação política na qual estamos imersos, com o achatamento dos salários, estreitamento do mercado de trabalho e o desemprego, são fatores agravantes aos profissionais que são obrigados a atuar em mais de um local de trabalho, exercendo uma carga horária mensal extremamente longa. Todas estas características do momento profissional do enfermeiro encontram paralelos nos estressores ocupacionais.

As atribuições do enfermeiro da urgência vão desde a escuta da história do paciente, exame físico, execução de tratamento, orientação aos doentes, à coordenação da equipe de enfermagem, aliando conhecimento científico e capacidade de liderança, agilidade e raciocínio rápido e a necessidade de manter a tranquilidade (FURTADO *et al.*, 2010).

Os enfermeiros que trabalham na urgência também podem se tornar vítimas secundárias do estresse e de outras sequelas psicológicas. Isto pode afetar adversamente a sua atividade durante e após um evento, podendo ocorrer impacto adverso no seu bem-estar pessoal e nas suas relações familiares (BRASIL, 2011).



## **FATORES DE ESTRESSE OCUPACIONAL EM ENFERMEIROS DA URGÊNCIA**

Os setores de urgência geram tensões e estresses motivados pelo relacionamento interpessoal, emoções intensas causadas pela exposição constante ao risco de morte, pela frequente oscilação entre sucesso e fracasso, pelas exigências impostas à equipe. Com todos estes estímulos surgem sentimentos como inadequação, insegurança e impotência capazes de influenciar de forma negativa os relacionamentos interpessoais e a capacidade profissional criando assim um círculo vicioso.

As dificuldades de relacionamento interpessoal com os familiares dos pacientes, os relacionamentos difíceis com alguns membros da equipe multiprofissional o desejo de abandonar o trabalho, a exaustão emocional, a falta de realização profissional a sobrecarga de trabalho (superlotação falta de preparo da equipe técnica, espaço físico inadequado entre outros fatores, irão influenciar de forma negativa a qualidade de vida no trabalho). Como estes setores têm suas próprias características com a necessidade de restringir os contatos pessoais fora dos limites do local de trabalho, tornam-se ambientes altamente prejudiciais à saúde. Desde o surgimento da profissão até os dias atuais, o enfermeiro, tem buscado uma auto-definição, tentando construir sua identidade profissional e obter reconhecimento. Nesta trajetória, este sujeito tem enfrentado dificuldades que comprometem o desempenho do seu trabalho e que também repercutem no seu lado pessoal. A profissão possui uma característica intrínseca, a qual poderia denominar de indefinição do papel profissional, que também pode ser relacionada como mais um dos seus elementos estressores. Quanto ao estresse ocupacional, percebe-se igualmente uma extensão da indefinição do conceito de estresse. Considerado um assunto complexo, o estresse ocupacional não é um fenômeno novo, mas um novo campo de estudo que é enfatizado devido ao aparecimento de doenças que foram vinculadas ao estresse no trabalho, tais como hipertensão, úlcera e outras (SANTOS, 2010).

É importante ressaltar que a pessoa acometida pelo estresse pode demonstrar exaustão física, psíquica e emocional, com redução da realização pessoal no trabalho e despersonalização, observados quando há exigência de grande qualificação intelectual, com importantes decisões a serem tomadas e com peso emocional intenso. A rotina de trabalho é algo que requer muito do profissional enfermeiro e acaba deixando-o esgotado, o estresse produzido pelo trabalho é algo somado diariamente e age como uma série de fatores, prejudicando assim o desempenho de atividades futuras (SANTOS, 2010).

Esta pesquisa possibilitou uma reflexão sobre as dificuldades enfrentadas nesta modalidade de trabalho, garantindo um conhecimento mais amplo sobre o estresse e a melhor forma de adaptação aos estímulos estressores do ambiente externo com o intuito de promover a homeostasia e o equilíbrio dos meios, evitando o processo do adoecimento e possibilitando uma melhor condição de trabalho (HORA; FERREIRA; SILVA, 2013; URBANETTO *et al.*, 2013).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os profissionais que trabalham nas urgências, pela especificidade do seu trabalho, estão expostos ao risco do estresse ocupacional. Estes dados sugerem a necessidade de serem feitas pesquisas, com o objetivo de desenvolver medidas preventivas e modelos de intervenção.

As pessoas estressadas apresentam algumas modificações visíveis de comportamento, havendo, em primeiro lugar, uma perda da autoestima e da autoconfiança, depois, o surgimento dos problemas com o sono caracterizado pela insônia. E, que há ainda, manifestações de agressividade e o início de consumo excessivo de álcool, fumo e drogas. O estresse influencia tanto a vida particular quanto o desempenho profissional da pessoa, pois faz parte de todos os trabalhos realizados pelo indivíduo, contudo, a maneira com que a pessoa se opõe aos estressores delimitará o estado de estresse ao qual se está sendo sujeita e que modificações são provocadas por ele.

Estressor é uma situação ou experiência que gera sentimentos de tensão, ansiedade, medo ou ameaça que pode ser de origem interna ou externa. O estresse não deve ser entendido como uma condição estática, pois é um fenômeno bastante complexo e dinâmico, atenção especial tem sido dada aos chamados estressores ocupacional, tensões e problemas advindos do exercício de uma atividade profissional. O trabalho do enfermeiro, por sua própria natureza e características, revela-se especialmente suscetível ao fenômeno do estresse ocupacional.

O estresse está relacionado à subjetividade, tanto da percepção de sua ocorrência, como na resposta do indivíduo a ele. Isto pode ser verificado, no ambiente de urgência, no que o enfermeiro vivencia situações imprevisíveis que envolvem tensão, medo, sofrimento e morte, que podem desencadear o estresse ocupacional. Assim, ser responsável por pessoas, como no caso dos enfermeiros, obriga a um maior tempo de trabalho dedicado à interação, aumentando a probabilidade de ocorrência do estresse por conflitos interpessoais.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALVES, A. C. G. C. **Estresse e o trabalho do enfermeiro: uma revisão bibliográfica**. 2011. 200 p. Monografia [Especialização em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde] - Fundação Oswaldo Cruz. Recife, 2011.

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.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde. **Manual técnico para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças na saúde suplementar**. 4. ed. Rio de Janeiro: ANS, 2011.

CONTO, F. **Estresse laboral e suas implicações no processo de cuidar e do autocuidado da equipe de enfermagem**. 2013. 173 p. Dissertação [Mestrado profissional] - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

HORA, K. P. H. S.; FERREIRA, M. G. L.; SILVA, A. P. F. Elementos desencadeadores do estresse no trabalho do enfermeiro hospitalar: uma revisão integrativa de literatura. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-FITS**, v. 1, n. 3, p. 167-180, 2013.

MEDEIROS, A. J. S.; NÓBREGA, M. M. O estresse entre os profissionais de enfermagem nas unidades de atendimento de urgência e emergência: Uma revisão de literatura. **Revista Brasileira de Educação e Saúde**, v. 3, n. 3, 2014.

ROMANZINI, E. M.; BOCK, L. F. Concepções e sentimentos de enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar sobre a prática e a formação profissional. **Rev Latino-Am Enfermagem** [Internet], v. 18, n. 2, p. 240-6, 2010.

SANTOS, F. D. *et al.* O estresse do enfermeiro nas unidades de terapia intensiva adulto: uma revisão de literatura. **Revista Eletrônica SMAD (Saúde Mental, álcool e outras drogas)**, v. 6, nº 1, 16 p, 2010.

SANTOS, J. L. G. *et al.* Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. **Acta paul. enferm.**, v. 26, n. 2, 2013.

SANTOS, T. M. B.; FRAZÃO, I. S.; FERREIRA, D. M. A. Estresse Ocupacional em enfermeiros de um Hospital Universitário. **Cogitare Enfermagem**, v. 16, n. 1, 2011.

SILVA, A. T. *et al.* O trabalho da enfermagem no serviço de emergência: o estresse e a satisfação. **Ciência et Praxis**, v. 4, n. 8, p. 19-26, 2011.

SILVA, A.; QUEIROZ, E. S. O estresse e sua relação com a jornada de trabalho da enfermagem em unidade hospitalar. **NBC-Periódico Científico do Núcleo de Biociências**, v. 1, n. 1, p. 33-50, 2011.

SILVEIRA, R. N. **Formação continuada na atividade operacional bombeiro militar: perspectivas para realização de um programa descentralizado no Corpo de Bombeiro Militar da Santa Catarina.** Santa Catarina, 2011.

URBANETTO, J. S. *et al.* Estresse no trabalho segundo o Modelo Demanda-Controlle e distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 47, n. 5, p. 1180-1186, 2013.