

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ - UFPI  
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS  
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

DANIELLE ALVES FALCÃO

**ESTRESSE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO DE PRONTO  
ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL PÚBLICO**

PICOS – PIAUÍ

2017

DANIELLE ALVES FALCÃO

**ESTRESSE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO DE PRONTO  
ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL PÚBLICO**

Monografia submetida à Coordenação do Curso de Enfermagem, da Universidade Federal do Piauí - Campus Senador Helvídio Nunes de Barros, como requisito necessário para obtenção do Grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Ms. Francisco Gilberto Fernandes Pereira

PICOS – PIAUÍ

2017

**FICHA CATALOGRÁFICA**  
**Serviço de Processamento Técnico da Universidade Federal do Piauí**  
**Biblioteca José Albano de Macêdo**

**F181e** Falcão, Danielle Alves .

Estresse da equipe de enfermagem no serviço de pronto atendimento de um hospital público / Danielle Alves Falcão – 2017.

CD-ROM : il.; 4 ¾ pol. (52 f.)

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Enfermagem) – Universidade Federal do Piauí, Picos, 2018.

Orientador(A): Prof. Me. Francisco Gilberto Fernandes Pereira

1. Estresse Ocupacional. 2. Equipe de Enfermagem.  
3. Enfermagem. I. Título.

**CDD 158.72**

DANIELLE ALVES FALCÃO

**ESTRESSE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO DE PRONTO  
ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL PÚBLICO**

Monografia submetida à Coordenação do  
Curso de Enfermagem, da Universidade  
Federal do Piauí - Campus Senador Helvídio  
Nunes de Barros, como requisito necessário  
para obtenção do Grau de Bacharel em  
Enfermagem.

Aprovada em: 04 / 12 / 2017

**BANCA EXAMINADORA**

*Silvio*

Prof. Mestre Francisco Gilberto Fernandes Pereira (Orientador)  
Universidade Federal do Piauí (UFPI)

*Valdêmia Maria de Sousa*

Enf. Especialista Valdêmia Maria de Sousa (1ª examinadora)  
Hospital Regional Justino Luz

*Karla Jéssik Silva de Sousa Fernandes*

Enf. Especialista Karla Jéssik Silva de Sousa Fernandes (2ª examinadora)  
Hospital Regional Justino Luz

*Alana Mara Almeida Macedo*

Enfermeira Alana Mara Almeida Macedo (Suplente)  
Hospital Universitário - UFPI

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, pois Ele tornou tudo possível, apesar das dificuldades encontradas sempre foi meu guia e a Ele agradeço pela força e coragem nessa longa caminhada. Mas Deus me ouviu; atendeu a voz da minha súplica. Bendito seja Deus que não rejeitou a minha oração, nem retirou de mim a sua misericórdia (Salmo 66).

Agradeço imensamente os meus pais François Costa Falcão e Teresinha Leite Alves, e ao meu irmão Daniel, por sempre acreditarem em mim, por estarem sempre ao meu lado, me fortalecendo, sendo minha base, a vocês eu dedico toda e qualquer vitória, obrigado por sempre me apoiarem, por querer o meu melhor, pelo amor a cada dia, por os abraços em meio a tantas dificuldades, e foram muitas, quantas vezes achei que não conseguiria e vocês estavam do meu lado sendo sempre meu porto seguro. Amo vocês infinitamente.

Aos meus primos, primas, tios e tias, vocês sempre acreditaram em mim, obrigado por tudo. As minhas avós Antônia e Sebastiana, e ao meu avô José, que me deram todo apoio e a quem devo essa conquista. Sou imensamente grata a minha amiga-prima Rosa Carla, de quem ouço cada conselho, cada incentivo, a pessoa que sempre acreditou em mim, que diz que vai dá tudo certo e que eu sei que estará sempre ao meu lado. Minha amiga Priscila que desde o colégio esteve comigo, uma irmã que a vida me deu e a quem sou muito grata por tudo. Agradeço também ao meu namorado Erique que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nas dificuldades e sempre acreditando em mim.

Agradeço ao meu orientador Gilberto Fernandes pela paciência nas orientações, pelos ensinamentos, é um profissional que tem todo meu respeito e admiração.

Aos meus amigos que o curso me presenteou, que estavam comigo desde o início, principalmente minha dupla Carla Cyntia de todos os trabalhos, todos os estágio, os quais não teriam sido o mesmo se não estivéssemos juntas. Nosso quarteto, do início ao fim, Bruno Henrique e Kailton Veloso.

Obrigado a todos que, direto ou indiretamente, fizeram parte dessa conquista. Sou infinitamente grata a todos vocês.

*“O Senhor é a minha força e o meu escudo; Nele o meu coração confia, e Dele recebo ajuda”. (Salmo 28)*

## RESUMO

O serviço de pronto atendimento (SPA) é uma das áreas mais cansativas dos hospitais, pois exige dos profissionais condutas eficazes, rápidas e precisas da equipe que atua para o bem-estar e socorro ao paciente e seus familiares. Por ser um setor de urgência e emergência é um ambiente em que os profissionais estão diariamente expostos a riscos, tanto físicos como psíquicos, assim, as elevadas demandas de atendimento nesse setor comprometem a qualidade de vida do trabalhador, que podem trazer sérias consequências não só para a sua saúde, mas também para a assistência de enfermagem prestada. Sendo assim a pesquisa traz como objetivo identificar os fatores desencadeadores do estresse da equipe de enfermagem que trabalha no serviço de pronto atendimento de um hospital público de médio porte no interior do Piauí. Trata-se de um estudo descritivo e transversal, com abordagem quantitativa, realizada em um hospital público da cidade de Picos-PI, de dezembro de 2016 a novembro de 2017. Participaram da pesquisa 8 enfermeiros e 19 técnicos de enfermagem que atuam no Serviço de Pronto Atendimento (SPA) adulto, ambos os sexos, que responderam a um formulário com questões sobre fatores desencadeadores do estresse. Os dados obtidos foram organizados pelo *Sistema Microsoft Office Excel 2010* e logo após tabulados e analisados pelo mesmo programa. Foram obedecidas as normas éticas de pesquisas envolvendo seres humanos. Como resultados foram encontrados: 15 (55,5%) dos participantes eram do sexo feminino, a faixa etária mais prevalente entre 20-30 anos 10 participantes (37,0%), relacionadas à atividade laboral, a maioria dos profissionais 21 (77,7%) atuam nessa profissão há mais de 4 anos, sendo que especificamente no setor da urgência a grande maioria atua há mais de 3 anos, 16 (59,2%). Em relação às horas trabalhadas por dia, 26 (96,3%) relataram que trabalham de 12 a 24 horas por dia, possuindo um intervalo de 3 horas para descanso durante cada plantão, sendo que aproximadamente 16 (48,0%) afirmaram ter outro vínculo empregatício. Quando questionados sobre a satisfação com o cargo que ocupa dentro da instituição que foi realizada a pesquisa, as respostas foram majoritariamente que estão satisfeito 26 (96,3%). Em contrapartida, em relação ao salário, 20 destes participantes, mostraram que há insatisfação com o mesmo, representado por aproximadamente (74%) das respostas. A grande demanda do setor é o fator que mais causa estresse no ambiente de trabalho, segundo os entrevistados, seguido pelo ambiente físico e a sobrecarga do trabalho. Assim, pode-se concluir que os profissionais que trabalham no Serviço de Pronto Atendimento estão constantemente expostos a elevados níveis de estresse ocupacional, proporcionados principalmente pelas atividades da equipe que exigem rapidez e eficácia em tempo mínimo, diante de uma grande demanda populacional. Desta forma, a presente pesquisa é de grande relevância para todos os trabalhadores hospitalares, em especial enfermeiros do Serviço de Pronto Atendimento, servindo de base para futuros estudos que visem à melhoria dos serviços e qualidade de vida através da redução dos níveis de estresse.

**Palavras-chave:** Enfermagem; Estresse ocupacional; Equipe de enfermagem.

## ABSTRACT

The emergency care service (SPA) is one of the most tiresome areas of the hospital, because it requires professionals to conduct effective, fast and accurate procedures of the team that acts for the well-being and relief of the patient and their families. Because it is an emergency and emergency sector, it is an environment in which professionals are exposed to physical and psychic risks on a daily basis, thus, the high demands of care in this sector compromise the worker's quality of life, which can have serious consequences not only for their health, but also for the nursing care provided. Therefore, the research aims to identify the stress-triggering factors of the nursing team that works in the prompt care service of a medium-sized public hospital in the interior of Piauí. This is a descriptive and cross-sectional study, with a quantitative approach, carried out in a public hospital in the city of Picos-PI, december 2016 through november 2017. The study was attended by 8 nurses and 19 nursing technicians who work in the Adult Care Service (SPA), both sexes, who answered a form with questions about stress-triggering factors. The data obtained was organized by the Microsoft Office Excel 2010 System and soon after tabulated and analyzed by the same program. The ethical standards of research involving human beings were obeyed. As results were found: 15 (55.5%) of the participants were female, the most prevalent age group between 20-30 years 10 participants (37.0%), related to work activity, most professionals 21 (77, 7%) have been working in this profession for more than 4 years. Specifically in the emergency sector, the vast majority have been working for more than 3 years, 16 (59.2%). Regarding hours worked per day, 26 (96.3%) reported working 12 to 24 hours a day, with a rest interval of 3 hours during each shift, and approximately 16 (48.0%) reported having When asked about satisfaction with their position within the research institution, the answers were mostly that they were satisfied 26 (96.3%). On the other hand, in relation to the salary, 20 of these participants showed that there is dissatisfaction with it, represented by approximately (74%) of the answers. The great demand of the sector is the factor that causes more stress in the work environment, according to the interviewees, followed by the physical environment and the work overload. Thus, it can be concluded that the professionals who work in the Emergency Care Service are constantly exposed to high levels of occupational stress, mainly due to the activities of the team that demand speed and efficiency in minimum time, in the face of a great population demand. In this way, the present research is of great relevance for all hospital workers, especially nurses of the Early Care Service, serving as a basis for future studies aimed at improving services and quality of life through the reduction of stress levels.

**Keywords:** Nursing; Occupational stress; Nursing team.

## LISTA DE TABELAS

**Tabela 1-** Distribuição das características sócio-profissionais dos trabalhadores de enfermagem. Picos, PI, Brasil, 2017.....25

**Tabela 2-** Características relacionadas à atividade laboral. Picos, PI, Brasil, 2017.....26

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1-</b> Fator estressor no trabalho. Picos, PI, Brasil, 2017.....	28
<b>Figura 2-</b> Sintomas relacionados à rotina do trabalho. Picos, PI, Brasil, 2017.....	29

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<b>CEP</b>	Comitê de Ética e Pesquisa
<b>CID</b>	Classificação Internacional de Doenças
<b>CNS</b>	Conselho Nacional de Saúde
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia Estatística
<b>PNH</b>	Política Nacional de Humanização
<b>RO</b>	Risco Ocupacional
<b>RUE</b>	Rede de Urgência e Emergências
<b>SADT</b>	Serviço Auxiliar Diagnóstico e Terapia
<b>SAL</b>	Síndrome de Adaptação Local
<b>SB</b>	Síndrome de Burnout
<b>SPA</b>	Serviço de Pronto Atendimento
<b>SUS</b>	Sistema Único de Saúde
<b>TCLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
<b>UE</b>	Unidades de Emergência
<b>UFPI</b>	Universidade Federal do Piauí

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2 OBJETIVO .....</b>	<b>14</b>
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>21</b>
4.1 Tipo de estudo .....	21
4.2 Local e período de realização do estudo .....	21
4.3. População e amostra .....	22
4.4 Coleta de dados.....	22
4.5 Análise dos dados .....	23
4.6 Aspectos éticos .....	23
<b>5 RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>6 DISCUSSÃO .....</b>	<b>31</b>
<b>7 CONCLUSÃO .....</b>	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>48</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O estresse é considerado como um problema de saúde pública e refere-se ao conjunto de transtornos psicológicos que por sua vez podem estar relacionados às práticas de trabalho, cujas demandas ultrapassam as capacidades físicas ou psíquicas do profissional para encarar as solicitações decorrentes do ambiente laboral. Assim, é importante ressaltar que a intensa rotina nas urgências e emergências aumenta ainda mais o estresse dos profissionais devido à dinâmica do serviço que funciona constantemente, o que pode acarretar sérios danos tanto para a saúde física como mental (OLIVEIRA et al., 2013).

O ambiente hospitalar possui várias condições que causam insalubridade e sofrimento aos profissionais da equipe de enfermagem, por isso é considerada umas das profissões da área da saúde com elevado nível de estresse ocupacional. Além do estresse dos profissionais de enfermagem que atuam no serviço de pronto-atendimentos dos hospitais, eles também estão expostos a acidentes de trabalho, devido à grande demanda, uma vez que os profissionais precisam realizar um número exorbitante de tarefas em um tempo hábil, podendo acarretar diminuição da capacidade de concentração (MELO et al., 2013).

O Serviço de Pronto Atendimento (SPA) é uma das áreas mais cansativas dos hospitais, pois exige dos profissionais condutas eficazes, rápidas e precisas da equipe que atua para o bem-estar e socorro ao paciente e seus familiares. Assim, toda essa problemática provoca esgotamento físico e mental para os trabalhadores que prestam serviços nesse setor. Além dos atendimentos considerados corriqueiros, as paradas cardiorrespiratórias, as convulsões, lesões por arma de fogo ou arma branca, são ocorrências inerentes a esse ambiente, e expõe os profissionais a presenciarem de forma rotineira o limiar entre a vida e a morte, podendo culminar em desgaste psicológico (FARIAS et al., 2011).

Um estudo realizado em dois hospitais públicos de Aracaju para avaliar o nível de estresse da equipe de enfermagem que atua no serviço de urgência, constatou que 70% dos enfermeiros relataram ter ou já terem apresentado estresse devido à rotina de trabalho e 20% dos sujeitos utilizavam ou já fizeram uso de psicofármacos (PEREIRA et al., 2013).

Diante disso, é válido salientar a importância do profissional de enfermagem que trabalha na urgência e emergência perceba os fatores desencadeadores do estresse no seu local de trabalho, para que ele possa ir em busca de soluções para atenuar os problemas de adoecimento laboral e assim, evitar a instalação do estresse, para proporcionar uma assistência de enfermagem de qualidade aos usuários (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012).

Com base nesse contexto, ao se identificar o problema exposto, questiona-se: Quais os principais fatores que desencadeiam estresse na equipe de enfermagem que atua no SPA?

Manifesta-se o interesse em identificar o nível de estresse da equipe de enfermagem, porque a unidade de urgência e emergência é um ambiente em que os profissionais estão diariamente expostos a riscos, tanto físicos como psíquicos, assim, as elevadas demandas de atendimento nesse setor comprometem a qualidade de vida do trabalhador, que pode trazer sérias consequências não só para a sua saúde, mas também para a assistência de enfermagem prestada.

O tema investigado, portanto, é de fundamental importância para a enfermagem, uma vez que o trabalho do enfermeiro exige um alto grau de acurácia e discernimento, pois o mesmo está envolto diariamente de situações que são de sua total responsabilidade. Deste modo, conhecer os fatores desencadeadores de estresse da equipe de enfermagem que atua no SPA será de grande relevância, pois irá possibilitar novos aprendizados e conhecer a rotina desses profissionais, auxiliando na compreensão dos fatores determinantes e condicionantes. No intuito de poder contribuir com a saúde destes trabalhadores, buscando estratégias para reduzir o índice de estresse, conseqüentemente, a assistência de enfermagem será prestada com mais excelência.

## **2 OBJETIVO**

Identificar os fatores desencadeadores do estresse da equipe de enfermagem que trabalha no serviço de pronto atendimento de um hospital público.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

As atuais transformações do mundo do trabalho acarretam consequências diretas na vida e saúde dos trabalhadores, de forma incisiva e, em sua maioria, negativamente. O aumento do ritmo de trabalho implica em consumo de energia física e psicológica desses levando-os a desenvolver um quadro de estresse em sua vida pessoal e profissional (MARTINS et al., 2014). Esse estresse, desgastes e suas consequências à saúde do trabalhador é um problema atual, o qual vem sendo discutido no âmbito da saúde pública no Brasil e no mundo. Há um grande desafio no meio acadêmico quando se trata de mensurar dimensões subjetivas como o estresse, esgotamento e aspectos psicossociais (SILVA, 2015).

Segundo Rissardo e Gasparino (2013) a enfermagem foi classificada, pela Health Education Authority como a quarta profissão mais estressante do setor público. A diversidade das condutas assumidas pela equipe, a responsabilidade por atitudes rápidas e eficazes muitas vezes sem recursos suficientes, muitas vezes desenvolvem esse estresse nesses profissionais.

Profissionais de enfermagem de serviços de emergência dedicam a maior parte do tempo à assistência direta a indivíduos graves, trabalham no cuidado de suporte a vida do paciente, estão constantemente diante da dualidade vida e morte, situações que exigem profissionais capacitados e da mesma forma os expõem a sofrimentos e riscos ocupacionais (OLIVEIRA; MAZZAIA; MARCOLAN, 2015).

Condições de trabalho estressantes culminam em causar maiores impactos à saúde do indivíduo, neste caso, devido a sua capacidade cumulativa, com o passar do tempo quando se busca resistir continuamente a este sofrimento prolongado, uma doença ligada ao estresse pode ocorrer (AVELINO, 2014).

O trabalho em saúde acaba exigindo dos profissionais uma atenção intensa e prolongada a pessoas que estão em situação de necessidade e dependência. Para os técnicos de enfermagem, o contato íntimo com os pacientes de difícil manejo (com doenças graves, deprimidos, hostis e reivindicadores) e o receio de cometer erros durante o cuidado são fatores adicionais de estresse crônico. Embora o diagnóstico preciso da SB (Síndrome de Burnout) seja clínico e individual, os resultados obtidos neste estudo podem ser considerados como alerta para a instituição em relação ao adoecimento dos técnicos de enfermagem e um risco para os demais profissionais de saúde (FERREIRA; LUCCA, 2015).

O estresse ocupacional é aquele oriundo do trabalho, ou seja, é um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador incapaz de enfrentar as demandas requeridas pela sua ocupação, podendo afetar sua saúde e seu bem-estar (SCHIMIDT, 2013).

As etapas do estresse dividem-se em: alarme ou alerta, na qual se caracteriza por manifestações agudas, onde ao se deparar com um estímulo estressor, uma grande sobrecarga de hormônio é liberada no organismo da pessoa, deixando-o em estado de alerta, o indivíduo sofre alterações na frequência cardiorrespiratória, elevação da pressão arterial, entre outras. A segunda chamada de fase de resistência é caracterizada quando o agente estressor for contínuo, visto que, o organismo é obrigado a manter o esforço de adaptação. Na fase de alerta, havendo uma persistência o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo, desencadeando a Síndrome de Adaptação Local (SAL), onde ocorre a manifestação de sintomas da esfera psicossocial, tais como: ansiedade, medo, isolamento social, entre outros. Já a fase de exaustão, ocorre quando os estímulos estressores tornam-se crônicos e repetitivos, de forma que o organismo encontra-se extenuado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia, ocorrendo falência do órgão mobilizado na SAL, o que se manifesta sob a forma de doenças orgânicas (OLIVEIRA et al., 2013).

Um estudo realizado por Selegim et al. (2012) no estado do Paraná identificou que 23 (70,0%) das entrevistadas apresentavam sintomas de estresse nas fases de resistência e de quase-exaustão. Destes, quatro eram enfermeiras, representando 50,0% do total de enfermeiras entrevistadas, e 19 eram técnicas de enfermagem, representando 76,0% das trabalhadoras dessa categoria profissional. Todas as enfermeiras que apresentaram estresse encontravam-se na fase de resistência, e das técnicas de enfermagem, 17 (68,0%) se encontravam na fase de resistência e duas (8,0%) na fase de quase-exaustão. Nenhuma entrevistada encontrava-se na fase de alarme ou exaustão. Independente da fase de estresse os sintomas físicos mais relatados foram o problema de memória e o cansaço constante (100% cada) e a sensação de desgaste físico (84,2%).

Nos últimos anos, os estudos sobre o estresse ganharam certa independência em relação às demais áreas do conhecimento, fazendo com que este campo de investigação se tornasse distinto e com características próprias. É importante ressaltar que tal tema está inserido na área da saúde ocupacional e carece de compreensão enquanto um dos aspectos constitutivos dessa área. Também, deve-se partir da premissa de que o estresse ocupacional é situacional, tornando importante situá-lo no atual contexto das organizações, considerando para isso a natureza mutante do trabalho, a busca constante por melhor desempenho e produtividade dos trabalhadores, o novo contrato psicológico a que o trabalhador tem que se submeter e os novos arranjos organizacionais, que visam a maiores e melhores resultados empresariais (MAFFIA; PEREIRA, 2014).

O estresse ocupacional, como denota o próprio nome, é gerado por fatores específicos da atividade laboral. Nesse sentido, considera-se que o trabalho é um conjunto de atividades preenchidas de valores, intencionalidades, comportamentos e representações que possibilitam ao indivíduo situações de crescimento, transformação, reconhecimento e independência pessoal. Porém, as constantes mudanças impostas aos indivíduos podem gerar, também, problemas como insegurança, insatisfação, desinteresse e irritação (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012). Em virtude disso, o ambiente hospitalar, por si só, também pode ser considerado como um fator estressor, uma vez que possui condições de insalubridade e periculosidade em relação a outros tipos de serviços que são prestados por esses profissionais.

A demanda psicológica refere-se às exigências psicológicas que o trabalhador enfrenta na realização das suas tarefas, tanto de natureza psicológica, relacionada com o tempo, volume de atividades e velocidade para realização, como qualitativamente, como os conflitos e demandas conflitantes (SCHIMIDT, 2013). Somado a tudo isso no atendimento à saúde da população envolve o relacionamento interpessoal, considerado, portanto, um potencial estressor. Esse relacionamento envolve variáveis individuais e grupais que resultam em desgaste físico e emocional desses profissionais (COSTA; MARTINS, 2011).

Os profissionais que atuam nos setores de urgência e emergência precisam ser capazes de tomar decisões em tempo hábil e distinguirem quais as prioridades a serem implementadas, avaliando o paciente de forma eficiente. No entanto, no setor de urgência e emergência devido à dinâmica intensa de atendimento, há a exigência que os profissionais sejam ágeis e objetivos, salientando que o paciente em estado grave não pode suportar longo tempo de espera por tomadas de decisões ou até falhas de conduta (MELO et al., 2013).

Outro estudo que merece destaque faz referência ao estresse ocupacional e ao índice de capacidade para o trabalho, no qual foram avaliados 368 enfermeiros de um hospital de grande porte, os quais responderam escalas que mensuravam nível de estresse e capacidade pra o trabalho, 23,6% dos enfermeiros apresentavam experiência e rotinas significativas de estresse (NEGELISKI; LAUTERT, 2011). Do mesmo modo, pesquisa realizada por Souza (2012) evidenciou que a maioria dos trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário encontrava-se em situação estressante (67,2%). Ainda, pesquisa realizada por Bortolotto (2014) indicou que 73% da equipe de enfermagem de um hospital universitário estava com o cortisol elevado.

Segundo Farias et al. (2011), os profissionais da enfermagem que estão lotados nos setores de emergência e urgência são vencedores quando se fala em estresse, pois estão ligados diretamente à doença, a dor e a morte. Convivendo continuamente com inúmeros

sentimentos que os levam ao estresse e desgaste físico e mental, tendo que prestar assistência com qualidade num espaço físico que muitas vezes é desconfortável e frio.

No ano de 2013, tese apresentada por Dalri, com amostras de enfermeiros da emergência do Hospital de Clínicas de Ribeirão Preto, demonstrou que quase 30% da amostra estudada referiram o relacionamento entre enfermeiros e entre equipes como sendo muitas vezes “estressante” e 22% afirmam que o relacionamento com a chefia é sempre estressante. Portanto, as diversas situações desfavoráveis criadas para os trabalhos, especificamente para a enfermagem, geram desgaste emocional diante da atividade de trabalho e do convívio com situações de dor e morte, desencadeando sofrimentos para o enfermeiro diante do seu conflito com a organização do trabalho (AVELINO et al., 2013).

As Unidades de Emergência (UE) estão inseridas no sistema de saúde brasileiro como um local onde os usuários procuram solução para as suas necessidades de saúde, sejam elas emergenciais ou não. Nessa perspectiva, observa-se que a procura por essas unidades, por vezes, ocorre em detrimento das unidades de atenção básica e está relacionada às distorções do sistema de saúde vigente (MORAIS; MELLEIRO, 2013).

Quanto aos recursos físicos insuficientes, o trabalho do enfermeiro é muito afetado, uma vez que é o responsável por alocar os pacientes nos espaços disponíveis, analisando a necessidade de cada um e suprindo-as conforme possível. Além disso, cada remanejamento feito com os pacientes tem que levar em consideração a distribuição da equipe de enfermagem (ZANDOMENIGHI et al., 2014).

A constatação desses riscos à saúde desperta a necessidade de atenção especial por parte das instituições, sindicatos e órgãos de fiscalização do trabalho. O trabalho por si é apenas coparticipante na gênese de doenças mentais, com isso, é importante ressaltar que características do processo saúde-doença do trabalhador e aspectos da personalidade do sujeito influenciam particularmente no surgimento da SB (SILVA, 2015).

Vale dizer que, a concepção acerca dos riscos ocupacionais que permeia o trabalho da enfermagem é fundamental para se compreender a relação do processo saúde-doença do trabalhador e, a partir disso, elaborar medidas que busquem melhorar as condições laborais, objetivando, assim, promover a saúde e prevenir agravos, como também controle e diminuição/eliminação dos riscos e dos problemas de saúde do pessoal de enfermagem (SOUZA et al., 2012).

Nesta acepção, por ter uma autoridade o enfermeiro, como membro responsável pela equipe de enfermagem, deve estimular o pensamento crítico e reflexivo, favorecendo a elaboração e aplicabilidade de modelos e teorias que se adequem melhor às condições em que

sua equipe irá trabalhar. Levando em consideração, quando se trata de serviços de urgência e emergência, os quais o enfermeiro deve atuar com agilidade, competência e eficácia, visando um cuidado holístico e permeado por bons relacionamentos interprofissionais (MARIA; QUADROS; GRASSI, 2012).

Assim sendo, para a articulação da enfermagem, faz-se necessário que o serviço proporcione condições de trabalho adequadas, dispondo aos profissionais alternativas que os motivem para o trabalho, promovendo uma maior dedicação ao trabalho e, por conseguinte, um melhor atendimento à população, para isso, faz necessário manter boas relações com os colegas de trabalho, assim como demonstrar o quanto é importante o seu trabalho para sociedade, e oferecer uma remuneração adequada (MENDES et al., 2013).

A expressão *burnout* foi utilizada pela primeira vez por Hebert Freudenberger, médico psicanalista que descreveu essa síndrome como um sentimento de fracasso e exaustão causado por um excessivo desgaste de energia e recursos. Freudenberger, concluiu seus estudos em meados dos anos 70, acrescentando em sua definição comportamentos de fadiga, depressão, irritabilidade, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade (LOPES; GARCIA, 2012).

A síndrome do esgotamento profissional ou SB (*Síndrome de Burnout*) surge como consequência grave do estresse, despertou à atenção do Ministério do Trabalho e foi classificada como motivo de afastamento, reconhecida pelo Ministério da Previdência Social e com registro na Classificação Internacional de Doenças (CID). Tais afirmativas mostram o reconhecimento do estresse, suas consequências, sua magnitude e transcendência para a saúde coletiva (SILVA, 2015).

Diante do exposto, é sustentada a necessidade de que determinado problema de saúde, causado pelo estresse excessivo, pode conduzir as consequências que influenciam diretamente a vida pessoal e profissional, como a SB. A síndrome pode predispor enfermeiros a piores condições de saúde, favorecendo ao círculo vicioso, o que pode conduzir à má-qualidade do atendimento ao paciente, e aumento dos custos organizacionais (AYALA; CARNERO, 2013).

Em um estudo realizado por Oliveira (2015), mostrou que apesar da dupla jornada ser apontada por pequena parcela dos enfermeiros para seu estado depressivo, 52,2% dos enfermeiros se submetia à dupla jornada, cumpria mais de 60 horas de trabalho semanais, havia forte influência desse fator no desenvolvimento da sintomatologia, embora os entrevistados não conseguissem relacionar tais aspectos. Observa-se que 11,3% dos entrevistados relacionou seu estado emocional atual com a desvalorização e falta de

reconhecimento, sendo estes itens considerados importantes fatores para a presença da sintomatologia depressiva entre eles.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Tipo de estudo

Trata-se de um estudo descritivo e transversal, com abordagem quantitativa. A pesquisa do tipo descritiva busca encontrar a frequência com que um fato ocorre, bem como sua natureza, suas características, causas e suas possíveis relações com outros fatos. Portanto, para a coleta de dados, utiliza-se de técnicas específicas, dentre as quais se destacam a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e a observação (PRODANOV; FREITAS, 2013). Complementarmente Polit e Beck (2011) completam que o delineamento de estudo transversal envolve coleta de dados em determinado ponto do tempo, como no caso desta pesquisa.

Os estudos de abordagem quantitativa caracterizam-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (RICHARDSON et al.,2011).

### 4.2 Local e período de realização do estudo

O local da pesquisa foi em um hospital público e de ensino, de médio porte, localizado na região oeste do município. Oferece atendimento ambulatorial, de internação, urgência e serviço auxiliar diagnóstico e terapia (SADT), todos conveniados pelo Sistema Único de Saúde (CNES, 2011). Além do Centro Cirúrgico, a instituição possui quatro alas, sendo elas: Ala A, destinada a pacientes obstétricas; Ala B, destinada à clínica geral; Ala C, destinada a pacientes em pré e pós-operatório e a Ala de Pediatria.

O estudo foi realizado em um hospital de médio porte do interior do Piauí, durante o período de dezembro de 2016 a novembro de 2017, da cidade de Picos-PI. O referido município está localizado na região centro-sul do Estado e possui uma população residente estimada de 76.544 habitantes, além da população flutuante advinda dos municípios da macrorregião que trafega diariamente pela cidade (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2015). O referido hospital foi escolhido em virtude de ser a principal referência de saúde de nível secundário para a cidade de Picos como também para a macrorregião e mais dois Vales: Sambito e Canindé, sendo o mesmo porta aberta, o que acarreta ainda mais o aumento do fluxo de pacientes.

O SPA é considerado uma das portas de entrada dos pacientes no hospital, destinado a receber pessoas em situações de urgência e emergência. Neste setor, é realizada a classificação de risco para atender aos usuários de acordo com as suas necessidades de saúde, por ordem de prioridade em consonância com o protocolo de Manchester.

Em relação ao quadro de funcionários no SPA adulto, onde foi realizado a coleta do estudo, são alocadas em cada plantão 2 enfermeiros 24 horas e 4 técnicos de enfermagem 24 horas para atender a demanda.

#### 4.3. População e amostra

A população deste estudo foi constituída de 19 técnicos de enfermagem e oito enfermeiros que trabalham no serviço de pronto atendimento, destinado a pacientes adultos, distribuídos nos três turnos de trabalho. Assim, a amostra foi equivalente à população, que atenderam ao seguinte critério de inclusão: estar exercendo a atividade profissional no período de coleta de dados. Desta forma, foram excluídos do estudo aqueles que estavam de licença, em período de férias ou que não quiseram participar. Ressalta-se que não houve perdas amostrais durante a realização do estudo.

#### 4.4 Coleta de dados

Os dados foram coletados no período de maio a junho de 2017, mediante o uso de um instrumento estruturado autoaplicável (APÊNDICE A) que continha questões relacionadas ao perfil sócio-ocupacional, fatores estressores e sintomas autorreferidos sobre estresse ocupacional, que era entregue diretamente aos trabalhadores no momento da abordagem e devolvidos no prazo máximo estipulado pela pesquisadora de 20 dias.

Para conseguir contemplar todo o grupo amostral, solicitou-se à coordenação de enfermagem a escala mensal de trabalho dos profissionais, de modo que as visitas da pesquisadora foram agendadas conforme fossem sendo atingidos o quantitativo de trabalhadores daquele dia e turno. Antes de dar início as coletas, o coordenador do setor do hospital em que foi realizada a pesquisa foi informado sobre a importância da mesma e sua contribuição para a saúde dos trabalhadores. Além disto, os entrevistados foram previamente informados sobre o instrumento de coleta de dados, esclarecendo todas as suas dúvidas.

#### 4.5 Análise dos dados

Os dados obtidos foram organizados pelo *Sistema Microsoft Office Excel 2010* e logo após tabulados e analisados pelo mesmo programa. A apresentação dos resultados se deu a partir da organização de tabelas e figuras, com apresentação das frequências relativa e absoluta, bem como a realização da estatística descritiva, medidas de tendência central e dispersão, quando convenientes, além de discutidos de acordo com a literatura pertinente.

#### 4.6 Aspectos éticos

O presente estudo foi encaminhado ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal Piauí- UFPI, e obteve parecer favorável com o número do CAAE: 61411316.3.0000.8057 (ANEXO A). Foram respeitados todos os aspectos éticos necessários ao correto encaminhamento e conclusão da pesquisa, resguardados os preceitos de privacidade e confidencialidade dos dados utilizados atendendo as recomendações da Resolução nº. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) que fala sobre Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo Seres Humanos do Ministério de Saúde (BRASIL, 2012).

Os profissionais que concordaram em participar da pesquisa receberam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido- TCLE (APÊNDICE B) contendo informações detalhadas sobre o estudo, a liberdade para ele desistir a qualquer momento, a garantia do anonimato e, ainda, que o estudo não trará nenhum prejuízo ou complicações para os participantes (BRASIL, 2012). Foram reproduzidas duas vias do termo, em que uma ficou com o pesquisador e a outra com o participante. Em relação os riscos, o preenchimento deste instrumento teve como implicação, risco de ordem psicológica, que consiste no constrangimento ao responder as perguntas. Mas, para contornar este constrangimento o participante teve total liberdade para respondê-lo em casa para que pudesse se sentir o mais confortável possível, como também ter garantido total sigilo nas informações coletadas.

Quanto aos benefícios, o estudo não traz benefício direto aos participantes, no entanto, pode vir a contribuir na promoção da saúde do trabalhar da equipe de enfermagem que atua no serviço de pronto atendimento, com o propósito de compreender comportamentos e quais os principais fatores que causam estresse a este público e, a partir disso, programar estratégias tanto para os profissionais quanto para o responsável pelo setor em que atuam na

tentativa de reduzir o estresse e contribuir para uma melhor qualidade na assistência de enfermagem, bem como melhoria na qualidade de vida do trabalhador.

## 5 RESULTADOS

Participaram da pesquisa 27 profissionais da equipe de enfermagem, destes 8 eram enfermeiros e 19 técnicos de enfermagem que atuam no Serviço de Pronto Atendimento (SPA) de um hospital público na região sul do Estado do Piauí.

Em relação às características sócio-profissionais, verificou-se que a maioria 15 (55,5%) era do sexo feminino, apresentando uma frequência maior de solteiros 12 (44,4%) e casados 10 (37,0%). Quanto à faixa etária, 10 participantes (37,0%) apresentam entre 20 e 30 anos de idade (Tabela 1).

Tabela 1 - Distribuição das características sócio-profissionais dos trabalhadores de enfermagem. Picos, PI, Brasil, 2017. (n= 27).

VARIÁVEL	N	%	
<b>Sexo</b>			
Feminino	15	55,5	
Masculino	12	44,4	
<b>Idade (anos)</b>			
20-30	10	37,0	
31-40	7	25,9	$\bar{x}^* = 6,75$
41-50	7	25,9	$s^* = 2,872281$
>50	3	11,1	
<b>Estado civil</b>			
Solteiro	12	44,4	
Casado	10	37,0	
Divorciado	1	3,7	
Outros	4	14,8	
<b>Categoria profissional</b>			
Enfermeiro	8	29,6	
Técnico de enfermagem	19	70,3	

FONTE: dados da pesquisa.

\* $\bar{x}$  - Média; \*s - Desvio padrão.

Quanto as características relacionadas à atividade laboral, a maioria dos profissionais atuam nessa profissão há mais de 4 anos, somando um total de 21 (77,7%), sendo que especificamente no setor da urgência 16 (59,2%) atua há mais de 3 anos. Em relação às horas trabalhadas por dia, 26 (96,3%) relataram que trabalham de 12 a 24 horas por

dia, possuindo um intervalo de 3 horas para descanso durante cada plantão, sendo assim, o esgotamento profissional é representado pelo excesso de atividades causando o cansaço e estresse, além disso, aproximadamente 13 participantes (48,0%) afirmaram ter outro vínculo empregatício que ocorre pelo fato de ter baixos salários e a conseqüente necessidade de ter outras rendas, e surge como resultados cargas horárias maiores e que causam mais desgastes na saúde. Junto às condições de trabalho, existe também a desvalorização e precarização do trabalho, que pode levar à busca por outros empregos e, conseqüente sobrecarga física.

Quando questionados sobre a satisfação com o cargo que ocupam dentro da instituição que foi realizada a pesquisa, as respostas foram majoritariamente que estão satisfeitos, assim, 26 (96,3%) relataram que se sentem realizados. Embora todos tenham se mostrado satisfeitos com o setor em que trabalham dentro da instituição, 20 (74,0%) reportaram que há insatisfação em relação ao salário e que sentem que a profissão é desvalorizada, como mostra a Tabela 2.

Tabela 2 - Características relacionadas à atividade laboral. Picos, PI, Brasil, 2017. (n= 27).

VARIÁVEL	N	%	
<b>Tempo de atuação na enfermagem</b>			
< 1 ano	1	3,7	
1-2 anos	3	11,1	$\bar{x}^* = 6,75$
3 anos	2	7,4	
>4 anos	21	77,7	
<b>Tempo de trabalho no setor de urgência</b>			
<1 ano	4	14,8	
1-2 anos	7	25,9	$\bar{x}^* = 9$
>3 anos	16	59,2	
<b>Quantidade de horas/dia trabalhadas no setor</b>			
8 horas	1	3,7	
8-12 horas	0		Mo*= 12-24 horas
12-24 horas	26	96,3	

<b>Número de vínculos empregatícios atual</b>			
1	14	51,8	Mo* = 1
2	13	48,1	
<b>Satisfação com o cargo que ocupa</b>			
Sim	26	96,3	
Não	1	3,7	
<b>Satisfação com o salário</b>			
Sim	7	25,9	
Não	20	74,0	
<b>Satisfação em relação ao setor que trabalha</b>			
Sim	27	100	
Não	0		

---

FONTE: dados da pesquisa.  
 x\* - Média; Mo\* - Moda.

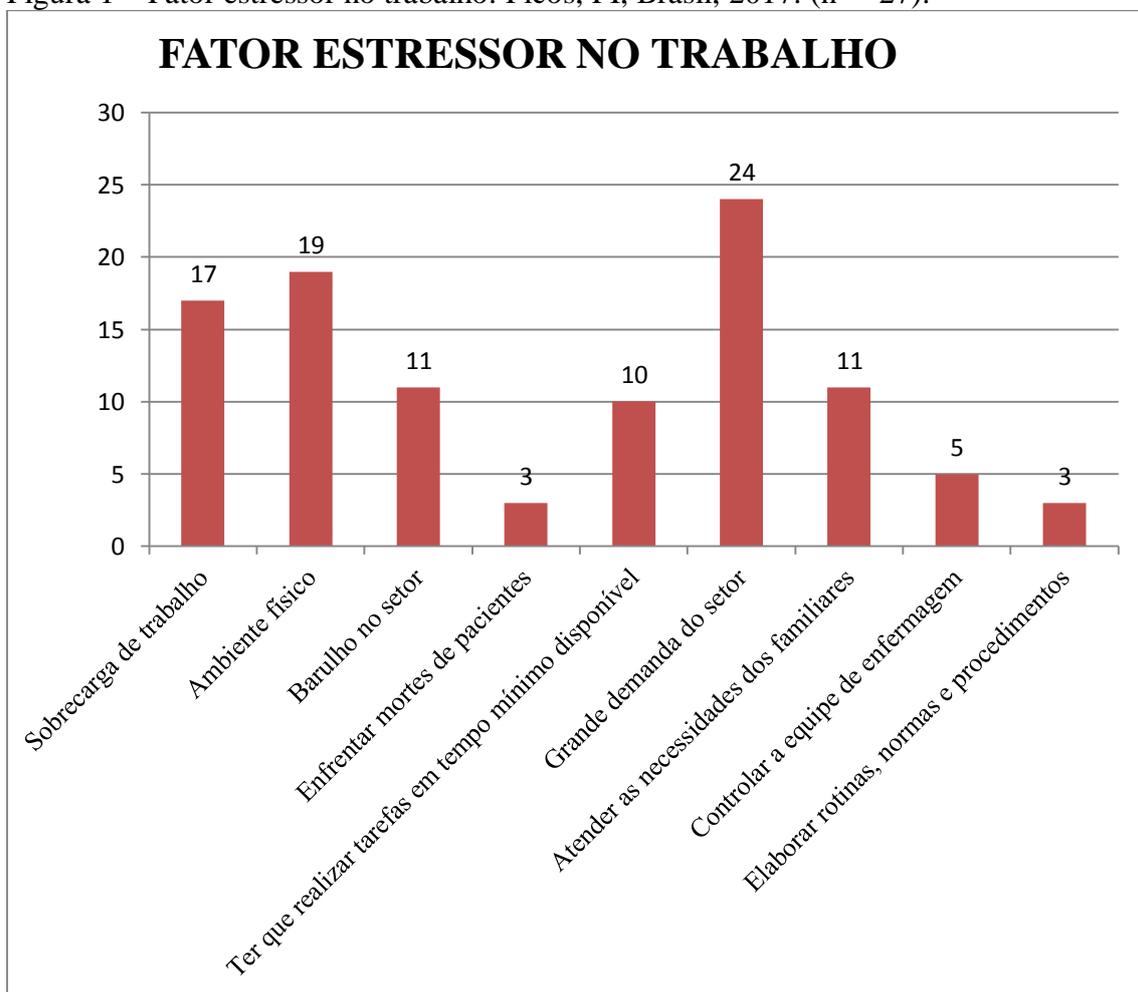
No que se refere aos resultados sobre os fatores que mais causam estresse no local de trabalho, a grande demanda do setor foi a resposta mais repetida pelos participantes, sendo citada 24 vezes, seguida pelo ambiente físico e a sobrecarga do trabalho, com 19 e 17 respostas, respectivamente, conforme representado na figura 1. Os profissionais relataram que além desses fatores questionados existem mais problemas que geram o estresse, como por exemplo, a falta de recursos materiais que interferem no atendimento e que, por muitas vezes, são cobrados pelos pacientes, pois é quem estão em contato direto com os mesmos. Além disso, pode-se perceber que os ritmos intensos e as longas jornadas de trabalho podem vir a contribuir para o desgaste físico e mental desses profissionais causando problemas no seu local de trabalho e na assistência. A urgência é um setor em que o profissional tem pouco tempo para descanso e deve ser ágil e preciso nos procedimentos, sendo um fator a mais para ocasionar o cansaço da equipe.

Além disso, é válido ressaltar que a inexistência de organização da rede, a Rede de Urgência e Emergência (RUE), por exemplo, é um fator que contribui para a dificuldade do serviço, pois quando não existe uma rede estabelecida algumas instituições de saúde acabam por se tornarem superlotadas, o que ocasiona vários problemas, sendo um deles o aumento da demanda de atendimentos e a sobrecarga de trabalho para as equipes do pronto

atendimento. A RUE é uma rede que atende problemas de urgência e emergência, considerando vários fatores como perfil epidemiológico e demográfico por exemplo. Desse modo, a organização das Redes de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS), mais do que uma prioridade, é uma necessidade, intervindo de forma organizada e efetiva sobre tais doenças e agravos (BRASIL, 2011).

O que foi possível perceber é que o fator menos influente foi à elaboração de normas e rotinas e o enfrentamento de mortes dos pacientes, com frequência de apenas três respostas cada.

Figura 1 – Fator estressor no trabalho. Picos, PI, Brasil, 2017. (n\*= 27).



FONTE: dados da pesquisa.

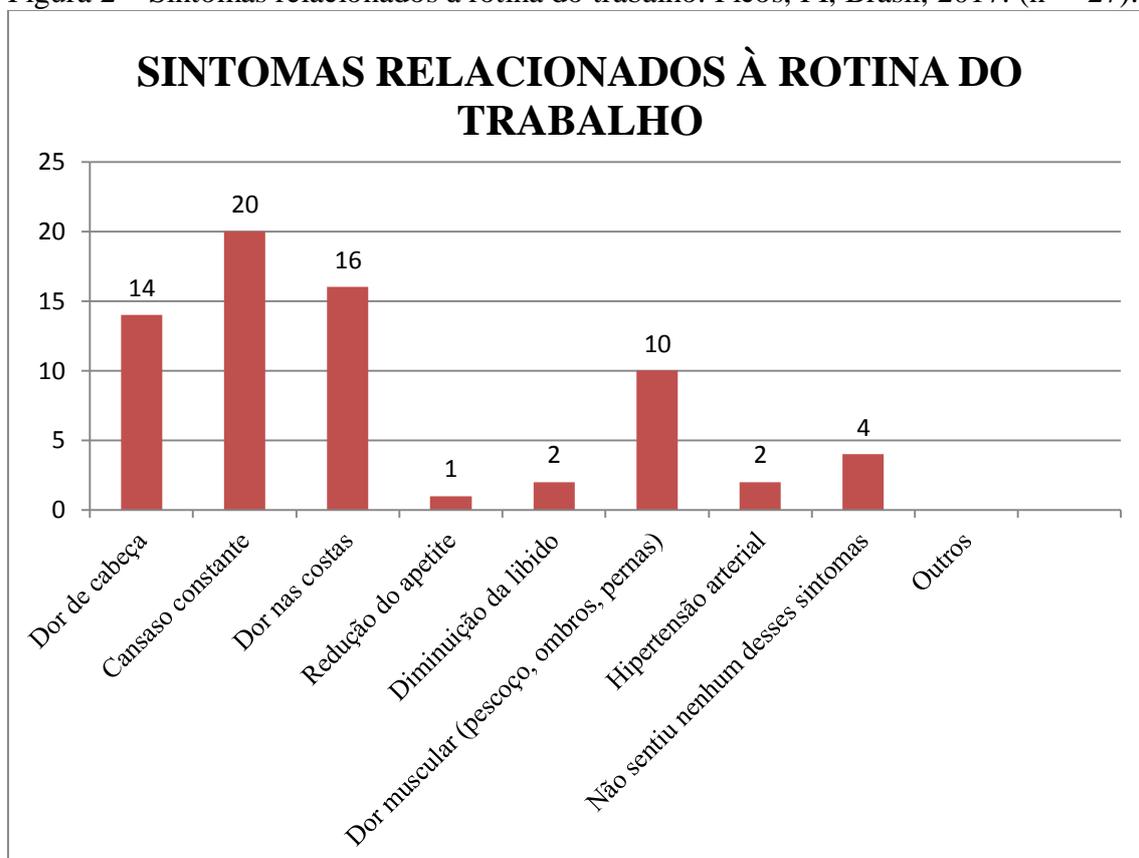
\* Os resultados apresentados no gráfico excedem a quantidade de profissionais pesquisados, pois os sujeitos da pesquisa deram mais de uma resposta às questões.

A figura 2 apresenta os sintomas mais presentes, onde foi possível perceber que o sintoma relacionado ao estresse ocupacional mais frequente foi o cansaço constante, por aparecer como o fator mais citado pelos participantes, relatando que o tempo para descanso é

praticamente inexistente, pois não há tempo para se ausentarem do setor devido às múltiplas intercorrências que chegam ao hospital, sendo a maioria delas necessário uma assistência rápida. A dor lombar também está entre os fatores que mais causam o estresse, isso se dá pelo seu posicionamento durante os procedimentos, pois realizam procedimentos repetitivos com a postura inadequada o que pode causar distúrbios musculoesqueléticos.

O cansaço constante também é um fator que pode ter repercussão negativa na saúde desses profissionais, estes são expostos a riscos de diversas maneiras a todo o momento e em muitas situações estão tão exaustos que esses riscos podem passar despercebidos e se tornarem mais possível o seu acontecimento. Plantões com superlotação no setor, com demanda excessiva, falta de recursos materiais, relação com a equipe muitas vezes são desgastantes e fazem com que o profissional sinta-se mais cansado, por ter que realizar suas tarefas em situações desfavoráveis, muitas dessas situações acabam que por provocar sofrimento psicológico, que pode comprometer a saúde do profissional e a assistência prestada.

Figura 2 – Sintomas relacionados à rotina do trabalho. Picos, PI, Brasil, 2017. (n\*= 27).



FONTE: dados da pesquisa.

\* Os resultados apresentados no gráfico excedem a quantidade de profissionais pesquisados, pois os sujeitos da pesquisa deram mais de uma resposta às questões.

Assim pode-se verificar que esses profissionais ficam expostos a situações que cooperam para o desenvolvimento de estresse ocupacional devido essa rotina, podendo causar danos físicos, psicológicos e sociais na equipe.

## 6 DISCUSSÃO

Os resultados encontrados neste estudo demonstram que, no que diz respeito às características sociodemográficas a maioria dos profissionais de enfermagem é do sexo feminino. Este achado é constatado pela literatura através de estudos de delineamento metodológico semelhante, como os de Avelino et al. (2013), Kirrhof et al. (2016), Freire et al. (2016) e Kolhs et al. (2017), cujos percentuais variam de 60 a 97% em relação à prevalência do sexo feminino nas amostras. Este fato pode ser considerado uma característica da profissão, cuja história aponta para uma profissão exercida por um alto número de mulheres.

Sobre esta asserção, Freitas et al. (2015) afirmam que nas mulheres o estresse ocorre com maior frequência, em virtude da sobrecarga de tarefas características do mundo feminino, pela dupla ou tripla jornada de trabalho. Se este fator for aliado à idade adulta, estado civil casado e a presença da responsabilidade com filhos, atuam como indicadores de sobrecarga, pelo acúmulo das funções intrafamiliares corroborando para os índices de estresse aumentados nesta população.

Kirrhof et al. (2016) ressaltam ainda que quando estes fatores são somados às condições inadequadas de trabalho, aos baixos salários, ao número reduzido de profissionais, à exposição a riscos, além das exigências no trabalho, também são fatores de risco para desenvolvimento do estresse.

Como visto, a feminização é uma característica forte entre os profissionais da área da saúde, ultrapassando 90% das vagas ocupadas entre os trabalhadores. A equipe de enfermagem pode ser citada com um destes casos, onde é composta em sua maioria por mulheres. No entanto, atualmente tem-se observado um novo cenário, visto também neste estudo uma crescente presença de homens na equipe de enfermagem (SANTOS et al., 2017b).

Em relação à idade, observa-se que a faixa etária compreendida entre 20 e 40 anos representa 62,9% da amostra, o que caracteriza uma amostra de adultos jovens. Essa característica também pode ser encontrada nos estudos de Freitas et al. (2015), que obtiveram prevalência de faixa etária entre 20 e 40 anos e Avelino et al. (2013), que encontraram idades entre 24 e 30 anos.

O estudo de Santos et al. (2017a), reafirma este achado, ponderando que a média de idade dos profissionais de enfermagem entrevistados encontra-se no ciclo adulto jovem. Dessa forma, a literatura identifica pequenas variações entre as médias de idade, corroborando que o trabalho de enfermagem nas instituições hospitalares é realizado em sua maioria por adultos jovens.

No que diz respeito ao estado civil, cujos resultados demonstram que há prevalência do estado civil solteiro, os achados de Avelino et al. (2013) ao estudar uma população semelhante, corroboram com o presente estudo. Já no tocante à categoria profissional, este estudo mostrou que mais de 70% da amostra é composta por técnicos de enfermagem. Esta categoria profissional também mostra presença relevante no estudo de Santos et al. (2017a), que constatou que a maioria dos profissionais de enfermagem pertence à categoria de técnico de enfermagem, com tempo de profissão e de atuação na instituição de até 10 anos.

Ainda de acordo com Santos et al. (2017a), o trabalho de enfermagem no Brasil possui uma representação equivalente a 20% de enfermeiros e 80% de técnicos e auxiliares. Esta condição não é considerada uma situação favorável pelos autores. Isto porque os técnicos e auxiliares tendem a oferecer menos auxílios em situações mais complexas. Apesar disso, é comum ter técnicos para fazer as atividades básicas sob supervisão dos enfermeiros, uma vez que estes possuem diversas atribuições, deixando de exercer funções mais primárias. Então, considera-se importante que haja a mesma proporção de profissionais de enfermagem nas instituições, de acordo com cada categoria profissional.

Convém salientar que, segundo Veloso et al. (2016), os técnicos de enfermagem tendem a apresentar em maior proporção sintomas de ansiedade se comparados com o profissional enfermeiro. Esta situação pode ser explicada pela própria divisão social do trabalho na Enfermagem, na qual os profissionais de nível técnico são responsáveis pela execução da maioria dos procedimentos que demandam maior desgaste físico. Além disso, as relações hierárquicas e de poder existentes nas equipes de profissionais de saúde também podem contribuir para um maior desgaste emocional dessa categoria.

Com relação às características da atividade laboral, obteve-se uma maioria de profissionais que atuam na profissão há mais de 4 anos, que é observado também por Freitas et al. (2015), cujo tempo de trabalho variou entre três a 10 anos e Kolhs et al. (2017), onde o tempo de atuação no setor de urgência e emergência, ficou entre 1 a 10 anos.

No estudo de Avelino et al. (2013) a maioria dos entrevistados contava com 1 a 2 anos de experiência profissional na área. Santos et al. (2017a) apontam que em seu estudo, as instituições possuem profissionais que podem ser considerados novos e outros experientes, variando entre 6 e 17 anos de atuação, consolidando uma troca de experiências e conhecimentos.

Sobre a diferença de tempo de experiência encontrada na literatura, Santos et al. (2017a) mencionam que esta variação no tempo de atuação pode ser explicada pela alta

rotatividade de profissionais entre os hospitais, tendo em vista que estes estão sempre buscando melhores condições laborais e financeiras.

Em relação à predominância de carga horária diária caracterizada em sua maioria por regimes de plantões e à afirmação de outro vínculo empregatício relatados pelos entrevistados, Veloso et al. (2016) asseveram que múltiplos vínculos empregatícios e maior tempo de trabalho na instituição são apontadas como fatores que favorecem a exaustão emocional dos profissionais de enfermagem de urgência e emergência. Ressaltam ainda que o estresse organizacional aliado ao baixo apoio social no trabalho configura-se como preditores de desordens mentais nesses profissionais.

Ueno et al. (2017) relatam que para muitos profissionais, a busca por outros vínculos empregatícios deve-se à situação econômica e aos baixos salários da área da Enfermagem. No entanto, ao exercer várias funções ao mesmo tempo e ter mais de um vínculo empregatício pode causar cansaço e possíveis erros, já que o estresse físico e emocional pode ser consequência da somatória desses eventos.

Santos et al. (2017a), ao analisar profissionais de enfermagem que possuem outro emprego, observaram grande chance de estresse na população estudada, visto que esta categoria é composta em sua maioria por mulheres, e consideram também suas tarefas domésticas como outra atividade laboral, sem remuneração, aumentando portanto, a exposição ao sofrimento no trabalho, em decorrência do aumento da sobrecarga. Com base nesta constatação, infere-se que a dupla jornada de trabalho pode se tornar um fator de risco ocupacional devido ao cansaço físico e mental provenientes das várias horas de trabalho.

Mesmo que a maioria dos profissionais tenha respondido que possui apenas um emprego, Freire et al. (2016) afirmam que as longas jornadas de trabalho, o trabalho noturno, em conjunto com os afazeres domésticos, podem ser exaustivos, podendo acarretar problemas tanto de ordem física, quanto psíquica.

Em seu estudo, Freire et al. (2016) demonstram ainda que, no geral, os profissionais de enfermagem estão satisfeitos com seu trabalho no hospital lócus da pesquisa, o que leva à discussão dos dados referentes à satisfação com o cargo que ocupa, o salário e satisfação com o setor que trabalha, investigados neste estudo, que apontam que todos estão satisfeitos com o cargo que ocupam e com o setor em que trabalham, no entanto, mostram-se insatisfeitos em relação ao salário, percebendo portanto, a desvalorização da profissão.

Em referência ao achado gostar do seu trabalho, os resultados também foram considerados satisfatórios no estudo de Santos et al. (2017b). A remuneração foi citada na

maioria das publicações sobre o estresse e os baixos salários, referidos por profissionais de Enfermagem hospitalar no estudo de Ueno et al. (2017).

Kolhs et al. (2017) presumem que a elevada carga de trabalho, o ritmo acelerado e a baixa remuneração dos profissionais constituem um fator de sofrimento. Portanto, isso acaba gerando cargas elevadas de trabalho e o nível físico e psíquico dos usuários resulta em cansaço físico e estresse para o trabalhador. Em pesquisa com a equipe de enfermagem, considerou-se a sobrecarga de trabalho e pressão psicológica do ambiente de trabalho desgastantes, pois vivenciam situações muitas vezes insuportável e insustentável, fazendo com que desenvolvam estratégias defensivas como a fuga e o afastamento para diminuir o sofrimento.

Neste sentido, o estudo de Santos et al. (2017b) identifica-se uma situação semelhante às encontradas no presente estudo, no que se trata da percepção de uma dicotomia, pois ao mesmo tempo em que os profissionais de enfermagem avaliam como negativos diversos aspectos do trabalho, também entendem o trabalho como sendo algo prazeroso e gratificante, evidenciado quando questionados sobre a satisfação com o seu trabalho. A manifestação desse sentimento pode ser apresentada através da perspectiva de que é importante fazer aquilo que se gosta, sendo possível inferir que trabalhadores satisfeitos, comprometidos com o seu trabalho tendem a ser mais felizes e motivados, pois existem fatores extrínsecos ao processo de trabalho, ou seja, há outras fontes de motivação envolvidas.

Os hospitais são locais de aglutinação de pacientes acometidos de diferentes problemas de saúde, por trabalhadores diversos, no qual a emergência implica no agir imediato, onde existe ainda a pressão pela rapidez, agilidade nas ações de cuidado, eficiência, pontualidade e regularidade relacionada à alta demanda de trabalho e a corrida em benefício da vida. A complexidade dos inúmeros procedimentos, a responsabilidade na tomada de decisão, os acidentes de trabalho, o trabalho por turno, e o contato com o sofrimento dos familiares fazem da enfermagem uma das profissões que mais enfrenta riscos de adoecimento de natureza física, química, biológica e psíquica, que culminam em situações de sofrimento e doenças, são elementos que devem ser investigados para avaliação dos riscos de adoecimento ocupacional (KOLHS et al., 2017).

Com base nestas afirmações, no que se refere aos fatores estressores no trabalho, observa-se neste estudo que as variáveis mais citadas foram a grande demanda do setor, as condições do ambiente físico e a sobrecarga do trabalho, sendo citados ainda a falta de recursos materiais, os ritmos intensos e as longas jornadas de trabalho. A sobrecarga de trabalho está relacionada com a grande demanda do local da pesquisa, pois é um hospital de

referência para toda a região, sendo assim, atende diversos municípios o que causa a superlotação e grande demanda para os profissionais, isso conseqüentemente afeta o tempo mínimo para realizar cada procedimento, o profissional tem que prestar assistência rápida por se tratar do setor de urgência.

Corroborando esses dados, o estudo de Simões, Otani e Siqueira Júnior (2015) aponta que a infraestrutura para o trabalho, com espaço físico inadequado para a realização das atividades assistenciais, com falta de recursos materiais e humanos, propicia tensões e conflitos que se manifestam de forma intensa e estressante sobre os profissionais da unidade, mais especificamente sobre a enfermagem. Assim, pode-se inferir que a deficiência de recursos humanos e materiais configuram-se como condições impróprias para o trabalho e ameaça a saúde dos trabalhadores que atuam nos serviços hospitalares de urgência.

Kolhs et al. (2017) apontam que na área de trabalho da enfermagem, as jornadas de trabalho são exaustivas e constantes de plantões e sobrecarga de tarefas, seja de recursos materiais ou humanos, além de conviverem com o sofrimento e a dor alheia. O trabalho da enfermagem brasileira acontece, muitas vezes, sob condições precárias de recursos humanos e materiais, baixos salários, ambiente insalubre e extensas horas dedicadas ao trabalho, que, na maioria das vezes, não oferece sequer local apropriado para descanso gerando assim o estresse (AVELINO et al., 2013).

Compreende-se no entanto, que os fatores estressores no ambiente de trabalho têm diferentes graus de impacto na vida dos trabalhadores, visto que dependem do tipo de personalidade de cada indivíduo e do efeito cumulativo de vários outros fatores estressores vivenciados anteriormente e também nas suas relações externas ao trabalho (SIMÕES; OTANI; SIQUEIRA JÚNIOR, 2015).

Visto isso, os sintomas mais apresentados pela amostra desta pesquisa foram os de ordem física, como o cansaço, as dores musculares, lombalgia e cefaleia. Kogien e Cedaro (2014), fundamentam esta ocorrência defendendo a teoria de que trabalhos de alta exigência são maiores desencadeadores de patologias, por se caracterizar pela presença de altas demandas associadas a baixos níveis de controle sobre a atividade laboral. Quando os trabalhadores vivenciam uma sobrecarga de trabalho e apresentam pouco controle sobre como executá-las, ao longo do tempo experimentam elevado nível de excitação fisiológica e aumento da tensão sobre os sistemas nervoso e cardiovascular. Se esse quadro persiste por período muito longo e o indivíduo não consegue reduzir as demandas laborais, seu organismo inicia um processo de desgaste e perda da homeostase interna. O trabalho de alta exigência,

caracterizado por baixo controle e alta demanda, é o que predispõe o trabalhador ao adoecimento físico e mental.

Para Veloso et al. (2016), a complexidade de um serviço de urgência e emergência aliada à gravidade da clientela que ali aporta e à constante imprevisibilidade dos acontecimentos fazem com que o ambiente seja permeado de instabilidade. Ademais, o número excessivo de pacientes, a escassez de recursos, a sobrecarga da equipe de enfermagem, o número insuficiente de profissionais na área de saúde, a fadiga e a falta de valorização dos profissionais envolvidos são fatores que contribuem para o desenvolvimento de agravos à saúde psicossocial dos trabalhadores desses serviços.

Os estudos consultados para esta discussão apontam de forma superficial para a ocorrência de distúrbios de ordem física, demonstrando a prevalência de distúrbios de ordem psicológica/mental. Simões, Otani e Siqueira Júnior (2015) descrevem os problemas vivenciados pelos profissionais que atuam nessas unidades, como o estresse continuado, sinais evidentes de esgotamento, cansaço, frustração no seu cotidiano de trabalho e apontam que a enfermagem apresenta maior índice de desvalorização do trabalho, apresentando desgaste físico e emocional.

De acordo com Scholze et al. (2017), entre as principais repercussões aos agentes estressores no trabalho, têm-se o absenteísmo, insatisfação laboral, acidentes de trabalho, diminuição da qualidade de vida, problemas cardiovasculares, distúrbios psíquicos menores, e também ocorre um declínio do desempenho do trabalhador, que impacta a qualidade do cuidado. O estresse é desencadeado no trabalhador quando ele não consegue manter o controle sobre sua prática, podendo apresentar um trabalho de alta exigência ou passivo, que converge para o adoecimento ou para o distanciamento de suas atividades laborais, respectivamente.

Avelino et al. (2013) afirmam que em situações em que a organização e o conteúdo do trabalho são desfavoráveis e aumentam o risco de agravar a sua saúde, os trabalhadores dos setores de urgência e emergência estão sujeitos a maior sofrimento psíquico, uma vez que lidam frequentemente com a dor e o sofrimento do outro, tanto pela natureza do cuidado prestado às pessoas em situações de riscos como pela divisão social do trabalho em hierarquia presentes na equipe de saúde.

As limitações de recursos disponíveis e condições de trabalho inadequadas para o atendimento podem gerar desmotivação, sobrecarga física e psíquica aos trabalhadores. Além disso, podem interferir diretamente na qualidade da prestação do serviço. Dessa forma, investimentos para melhoria dessas condições representam, sem dúvida, um passo

importante para possibilitar a satisfação dos profissionais com o trabalho, bem como a qualidade do cuidado em emergência (SANTOS et al., 2017b).

Faz-se necessário, portanto, debater acerca das condições de trabalho as quais os profissionais das unidades de atendimento de urgência e emergência estão expostos, objetivando ações que previnam ou minimizem os problemas. Entre as medidas propostas, estão as estratégias individuais de mudanças de comportamento e, principalmente, mudanças organizacionais ou coletivas, necessárias para controlar o estresse e proporcionar maior satisfação no ambiente de trabalho (FREITAS et al., 2015).

De tal modo, além de mudanças individuais, destaca-se a necessidade de mudanças organizacionais e coletivas no âmbito dos serviços de urgência e emergência. Essas modificações são necessárias para que se possa influenciar positivamente a satisfação e motivação no ambiente de trabalho e, conseqüentemente, controlar os fatores preditores de ansiedade e outros agravos à saúde mental dos trabalhadores (VELOSO et al., 2016).

Para conclusão desta discussão, a autora sintetiza que as condições inadequadas de trabalho, caracterizadas pela grande demanda do setor e as dificuldades ambientais, de pessoal e operacionais constituem os principais fatores geradores de estresse no setor hospitalar de urgências e emergências. Tais fatos decorrem, em geral, devido às diversas faltas de organizações no setor e acarretando excessiva quantidade de trabalho para a equipe de enfermagem.

Frente a essa situação, a equipe de enfermagem, deve estar atenta às situações encontradas em seu dia a dia, para que toda essa carga emocional gerada pelo ambiente estressor não constitua um desafio para o exercício da profissão e não afete a manutenção da integridade física, psíquica e social, e não comprometa a qualidade da assistência prestada.

## 7 CONCLUSÃO

Esta pesquisa permitiu identificar os fatores que mais desencadeiam o estresse, assim como, as atividades laborais mais desgastantes para a equipe de enfermagem no setor de urgência e emergência. Por meio da análise dos resultados, verificou-se que os profissionais de enfermagem passam por situações de estresse, esgotamento e desvalorização do seu trabalho, evidenciados na presente pesquisa, principalmente, pelos fatores da grande demanda do setor, ambiente físico e sobrecarga do trabalho. Foi percebido também que condições que desenvolvem o estresse estão associadas ao tempo disponível para realização das tarefas, as relações interpessoais com a equipe e aos baixos salários.

Nas pesquisas existentes, foi constatado que a equipe de enfermagem vive em ambiente estressante, com condições de trabalho desfavoráveis e com recursos materiais insuficientes, sendo muitas vezes obrigados a improvisar, com isso fica evidente que é preciso um olhar mais humanizado para a saúde, onde a população e os profissionais possam receber e prestar serviços de qualidade, pois como já reportado, a qualidade vida e condições de trabalho influenciam diretamente na saúde do trabalhador e conseqüentemente na assistência prestada.

A partir dos resultados encontrados evidencia-se a necessidade da implementação de avaliações sobre a qualidade de vida dos profissionais da enfermagem, visto que uma assistência prestada de forma inadequada irá gerar conseqüências tanto para o indivíduo quanto para a população geral. Portanto, se faz necessário que os gestores possibilitem dimensionamento de pessoal para prevenir a sobrecarga de trabalho, assim como implementação de programas de qualidade de vida no trabalho, avaliação do estresse para prevenção e identificação precoce de possíveis causas que possam afetar a saúde desses profissionais, podendo ser realizadas intervenções em saúde no ambiente hospitalar, valorizando assim, o funcionário tanto como ser humano quanto como profissional.

Sendo assim, a implantação da Política Nacional de Humanização (PNH) é de extrema importância, suas diretrizes são suas orientações gerais e se expressam no método dos direitos e da inclusão de usuários, valorização dos trabalhadores e participação dos gestores na gestão dos serviços de saúde, por meio de práticas como: a clínica ampliada, a cogestão dos serviços, a valorização do trabalho, o acolhimento, a defesa dos direitos do usuário, proporcionando assim uma assistência de qualidade para os usuários e melhores condições de trabalho para os profissionais (SANTOS; BARROS; GOMES, 2009).

Assim, pode-se concluir que os profissionais que trabalham no Serviço de Pronto Atendimento estão constantemente expostos a crescentes níveis de estresse ocupacional, proporcionados principalmente pelas atividades da equipe que exigem rapidez e eficácia em tempo mínimo, diante de uma grande demanda populacional. Desta forma, a presente pesquisa é de grande relevância para todos os trabalhadores hospitalares, em especial enfermeiros do Serviço de Pronto Atendimento, servindo de base para futuros estudos que visem à melhoria dos serviços e qualidade de vida através da redução dos níveis de estresse.

## REFERÊNCIAS

- AVELINO, D. C. et al. Trabalho de enfermagem no centro de atenção psicossocial: estresse e estratégias de coping. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 4, n. 4, p. 718-726, 2014.
- AVELINO, F. V. S. D et al. Estresse em enfermeiros no setor de urgência e emergência. **Rev Enferm UFPI**. v.2, n.3, p.4-10, 2013.
- AYALA, E; CARNERO, A. M. Determinants of Burnout in Acute and Critical Care Military Nursing Personnel: A Cross-Sectional Study from Peru. **PLoS ONE**, v. 8, n.1, 2013.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Conselho Nacional de Saúde (BR). **Diretrizes e Normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos**. Resolução n. 466/12 de 12 de dezembro de 2012 – CNS. Brasília, DF, 2012.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria SAS nº. 134, de 4 de abril de 2011. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 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.151-6, 2012.
- COSTA, D. T.; MARTINS, M. C. F. Estresse em profissionais de enfermagem: impacto do conflito no grupo e do poder do médico. **Rev. esc. enferm. USP.**, v. 45, n.5, p.1191-8, 2011.
- DARLI, R. C. M. B. **Carga horária de trabalho dos enfermeiros de emergência e sua relação com o estresse e cortisol salivar**. Tese (Doutorado em Enfermagem Fundamental) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2013.
- FARIAS, S.M.C. et al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v. 45, n.3, p.722-29,2011.
- FERREIRA, N. N.; LUCCA, S. R. Síndrome de Bornout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. **Rev Bras Epidemiol**. v.18, n.1, p. 68-79, 2015.
- FREIRE, M. N. et al. Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem no ambiente laboral hospitalar. **R. enferm UFPE online.**, Recife, v. 10, Supl. 6, p. 4286-94, 2016.
- FREITAS, R. C. M. et al. Estresse do enfermeiro no setor de urgência e emergência. **R. enferm UFPE on line.**, Recife, v. 9, Supl. 10, p. 1476-83, 2015.
- KIRHHOF, R. S. et al. Nível de estresse entre enfermeiros de um hospital filantrópico de médio porte. **R. Enferm UFSM**, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 29-39, 2016.
- KOGIEN, M.; CEDARO, J. J. Pronto-socorro público: impactos psicossociais no domínio físico da qualidade de vida de profissionais de enfermagem. **R. Latino-Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 01-08, 2014.
- KOLHS, M. et al. A enfermagem na urgência e emergência: entre o prazer e o sofrimento. **R. Cuidado é Fundamental Online**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 422-431, 2017.

LOPES, M.O.; GARCIA, F.C. Síndrome de burnout: um estudo com pequenas empresas de transporte de turismo rodoviário na região de contagem-mg. **FACEF Pesquisa Desenvolvimento e Gestão**, v. 15, n.1, p.76-89, 2012.

MAFFIA, L. N.; PEREIRA, L. Z. Estresse no Trabalho: estudo com gestores públicos do estado de Minas Gerais. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 20, n. 3, p. 658-680, 2014.

MARIA, M.A.; QUADROS, F.A.A.; GRASSI, M.D.F.O. Sistematização da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência: viabilidade de implantação. **Rev bras enferm.** v.65, n.2, p.297-303, 2012.

MARTINS, C. C. F. et al. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem x estresse: limitações para a prática. **Cogitare Enferm.**, v.19, n.2, p.309-15, 2014.

MENDES, A.C.G.et al. Condições e motivações para o trabalho de enfermeiros e médicos em serviços de emergência de alta complexidade. **Rev bras enferm.**, v.66, n.2, p.161-6, 2013.

MELO, M.V. et al. Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência. **Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde Facipe.** v.1, n.2,p.35-42, 2013.

MORAIS, A. S; MELLEIRO, M. M. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. **Rev. Eletr. Enf.** v.15, n.1, p.112-20, 2013.

NEGELISKI, C; LAUTERT, L. Estresse laboral e capacidade para o trabalho de enfermeiros de um grupo hospitalar. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 19, n. 3, p. 08, 2011.

OLIVEIRA, F. P; MAZZAIA, M. C; MARCOLAN, J. F. Sintomas de depressão e fatores intervenientes entre enfermeiros de serviço hospitalar de emergência. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 28, n. 3, p. 209-215, 2015.

OLIVEIRA, J.D.S. et al. Representações sociais de enfermeiros acerca do estresse laboral em um serviço de urgência. **Rev. Esc. Enferm. USP**, v.47, n.4,p.984-9, 2013.

PEREIRA, D.S. et al. Estressores laborais entre enfermeiros que trabalham em unidades de urgência e emergência. **Rev. Gaúcha Enferm.** v.34, n.4, p.55-61,2013.

POLIT, D. F.; BECK, C. T. **Fundamentos de pesquisa em Enfermagem: Avaliação de evidências para a prática da enfermagem.** 7ª ed. Artmed, 2011.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RISSARDO, M. P, GASPARINO, R. C. Exaustão emocional em enfermeiros de um hospital público. **Esc. Anna Nery.** Rio de Janeiro, v.17, n.1, 2013.

ROCHA, M.C.P.; MARTINO, M.M.F. O estresse e qualidade de sono do enfermeiro nos diferentes turnos hospitalares. **Rev Esc Enferm.**, v.44, n.2, p.280-6,2010.

SANTOS, J. L. G. et al. Ambiente de trabalho do enfermeiro em um serviço hospitalar de emergência. **R. RENE**, Fortaleza, v. 18, n. 2, p. 01-13, 2017a.

SANTOS, S. V. M. et al. Características socioeconômicas, epidemiológicas e laborais de profissionais de enfermagem hospitalar. **R. de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, Divinópolis, v. 7, s/n, p. 01-12, 2017b.

SANTOS, F. S. B; BARROS, M. E. B. D; GOMES, R. D. S. A Política Nacional de Humanização como política que se faz no processo de trabalho em saúde. **Interface- Comunicação, Saúde, Educação**, v. 13, p. 603-613, 2009.

SCHIMIDT, D. R. C. Modelo Demanda-Controle e estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem: revisão integrativa. **Rev Bras Enferm.** v.66, n.5, p. 779-88, 2013.

SCHOLZE, A. R. et al. Estresse ocupacional e fatores associados entre enfermeiros de hospitais públicos. **R. Cogitare Enferm.**, Curitiba, v. 22, n. 3, p. 01-10, 2017.

SELEGHIM, M.R. et al. Sintomas de estresse em trabalhadoras de enfermagem de uma unidade de pronto socorro. **Rev.Gaúcha Enferm.**, v.33, n.3, p.165-173,2012.

SILVA, J. L. L. **Aspectos psicossociais e síndrome de burnout entre trabalhadores de enfermagem intensivistas.** Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca. Fundação Oswaldo Cruz, Fiocruz. Rio de Janeiro, 2015.

SIMÕES, J. S.; OTANI, M. A. P.; SIQUEIRA JÚNIOR, A. C. S. Estresse dos profissionais de enfermagem em uma unidade de urgência. **R. REGRAD**, Marília, v. 8, n. 1, p. 75-95, 2015.

SOUZA, N.V.D.O. et al. Riscos ocupacionais relacionados ao trabalho de enfermagem em uma unidade ambulatorial especializada. **Rev enferm UERJ**, v.20, n.1, p.609-14, 2012.

UENO, L. G. S. et al. Estresse ocupacional: estressores referidos pela equipe de enfermagem. **R. enferm UFPE on line.**, Recife, v. 11, n. 4, p. 1632-8, 2017.

VELOSO, L. U. P. et al. Prevalência de ansiedade em profissionais de enfermagem de urgência e emergência. **R. enferm UFPE on line.**, Recife, v. 10, n. 11, p. 3969-76, 2016

ZANDOMENIGHI, R. C. et al. Cuidados intensivos em um serviço hospitalar de emergência: desafios para os enfermeiros. **Rev Min Enferm**, v.18, n.2, p. 404-414, 2014.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

1. **Sexo** ( ) feminino ( ) masculino
2. **Idade** \_\_\_\_\_
3. **Estado civil** ( ) solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) outros \_\_\_\_\_
4. **Profissão.** ( ) enfermeiro ( ) técnico de enfermagem
5. **Qual a cor que você se considera?** ( ) branco ( ) pardo ( ) negro ( ) amarelo
6. **Há quanto tempo trabalha neste setor?** ( ) há menos de 1 ano ( ) entre 1 e 2 anos ( ) mais de 3 anos
7. **Está satisfeito (a) com o seu salário?** ( ) não ( ) sim
8. **Quantos anos de serviço na enfermagem?** ( ) menos de 1 ano ( ) entre 1 e 2 anos ( ) 3 anos ( ) mais de 4 anos
9. **Trabalha exclusivamente nesta instituição?** ( ) sim ( ) não
  - 9.1 **Se não, em qual área também trabalha?** ( ) ESF ( ) outro hospital ( ) ensino ( ) outro \_\_\_\_\_
10. **Está satisfeito (a) com o cargo atual?** ( ) sim ( ) não
11. **Está satisfeito (a) no setor que atua dentro do hospital Regional Justino Luz ?** ( ) sim ( ) não
  - 11.1 **Se não, onde gostaria de atuar?** \_\_\_\_\_
12. **Quantas horas você trabalha por dia neste setor?** ( ) 8 horas ( ) entre 8 e 12 horas ( ) mais de 12 horas ( ) 24 horas
13. **Você tem tempo para descanso durante o seu turno de trabalho?** ( ) sim ( ) não
  - 13.1 **Se sim, quanto tempo?** \_\_\_\_\_
14. **Quando foram as suas últimas férias?** ( ) há menos de 6 meses ( ) entre 6 meses e 1 ano ( ) há mais de 1 ano
15. **Em geral, diria que sua saúde é:** ( ) boa ( ) ótima ( ) regular ( ) ruim
16. **Fuma?** ( ) sim ( ) não
17. **Você dorme bem à noite?** ( ) sim ( ) não
18. **Quantas horas de sono costuma dormir?** ( ) menos de 6 horas ( ) entre 6 e 8 horas ( ) mais de 8 horas
19. **Precisou se afastar do trabalho por problemas de saúde nos últimos 2 anos?** ( ) sim. Quanto tempo e qual problema de saúde? \_\_\_\_\_  
( ) não

**20. Para você, o que mais lhe causa estresse no setor que trabalha? Pode marcar mais de um item.**

- sobrecarga de trabalho;
- o ambiente físico;
- barulho no setor;
- Enfrentar morte de pacientes;
- ter que realizar tarefas em tempo mínimo disponível;
- a grande demanda do setor;
- Atender as necessidades dos familiares;
- controlar a equipe de enfermagem;
- Elaborar rotinas, normas e procedimentos;
- outro \_\_\_\_\_

**21. Dentre os sintomas a seguir, sentiu algum no último ano devido à rotina de trabalho?**

**Pode marcar mais de um item.**

- dor de cabeça;
- dor muscular ( pescoço, ombros, pernas);
- dor nas costas;
- Redução do apetite;
- diminuição da libido;
- cansaço constante;
- Hipertensão arterial;
- não senti nenhum desses sintomas;
- outro \_\_\_\_\_.

## APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre Esclarecido



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ  
CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES DE BARROS  
CURSO DE BACHARELADO EM ENFERMAGEM

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do projeto: Estresse da Equipe de Enfermagem no Serviço de Pronto Atendimento de um Hospital Público.

Pesquisador responsável: Francisco Gilberto Fernandes Pereira

Instituição/Departamento: UFPI/CSHNB

Telefone para contato (inclusive a cobrar): (85) 9683-7423

Pesquisador participante: Danielle Alves Falcão

Telefone para contato (inclusive a cobrar): (89) 9 9427-3817

E-mail: daniellefalcao-13@hotmail.com

Prezado (a) Senhor(a):

• Você está sendo convidado (a) a responder às perguntas deste questionário de forma totalmente **voluntária**. Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é muito importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. Os pesquisadores deverão responder todas as suas dúvidas antes de você se decidir a participar. Você tem o direito de **desistir** de participar da pesquisa a qualquer momento, sem nenhuma penalidade e sem perder os benefícios aos quais tenha direito.

**Objetivo do estudo:** Identificar os fatores desencadeadores do estresse da equipe de enfermagem que trabalha no serviço de pronto atendimento de um hospital público.

**Procedimentos.** Sua participação nesta pesquisa consistirá apenas no preenchimento deste questionário, respondendo às perguntas formuladas que abordam dados sociodemográficos, bem como questões com enfoque no estresse dos participantes que trabalham no serviço de pronto atendimento.

**Benefícios.** Esta pesquisa trará maior conhecimento sobre o tema abordado, sem benefício direto para você.

**Riscos.** O preenchimento deste questionário poderá, eventualmente, implicar em risco de ordem psicológica, que consiste no constrangimento ao responder as perguntas.

participantes, no entanto poderá ocorrer constrangimento ao responderem algumas perguntas. Mas, para contornar este constrangimento o participante terá total liberdade para responder o questionário em casa para que possa se sentir o mais confortável possível, como também será garantido total sigilo nas informações coletadas.

**Sigilo.** As informações fornecidas por você terão sua privacidade garantida pelos pesquisadores responsáveis. Os participantes da pesquisa não serão identificados em nenhum momento, mesmo quando os resultados desta pesquisa forem divulgados em qualquer forma.

Ciente e de acordo com o que foi anteriormente exposto, eu \_\_\_\_\_, estou de acordo em participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, ficando com a posse de uma delas.

Local e data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

\_\_\_\_\_  
Pesquisador responsável

---

Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a ética da pesquisa, entre em contato:

**Comitê de Ética em Pesquisa – UFPI**

**Endereço:** Rua Cícero Duarte, S/N.

**Bairro:** Junco

**CEP:** 64.607-670

**UF:** PI

**Município:** Picos

**Telefone:** (89) 3422-3007

**Email:** [ceppicos@gmail.com](mailto:ceppicos@gmail.com)

**ANEXO**

UFPI - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO PIAUÍ - CAMPUS  
SENADOR HELVÍDIO NUNES



## PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** ESTRESSE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO DE UM HOSPITAL PÚBLICO

**Pesquisador:** FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 61411316.3.0000.8057

**Instituição Proponente:** UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ CAMPUS SENADOR HELVÍDIO NUNES

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 1.976.613

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de um estudo descritivo e transversal, com abordagem quantitativa. O estudo será realizado em um hospital público da cidade de Picos-PI, no período de dezembro de 2016 a fevereiro de 2017. O referido município está localizado na região centro-sul do estado e possui uma população residente estimada de 76.544 habitantes, além da população flutuante advinda dos municípios da macrorregião que trafega diariamente pela cidade (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2015).

O local da pesquisa será em um hospital público e de ensino, de médio porte, localizado na região oeste do município. Oferece atendimento ambulatorial, de internação, urgência e serviço auxiliar diagnóstico e terapia (SADT), todos conveniados pelo Sistema Único de Saúde (CNES, 2011). A instituição possui quatro alas, sendo elas: Ala A, destinada a pacientes obstétricas; Ala B, destinada à clínica geral; Ala C, destinada a pacientes em pré e pós-operatório e a Ala de Pediatria.

O SPA é considerado uma das portas de entrada dos pacientes no hospital, destinado a receber pessoas em situações de urgência e emergência. Neste setor, é realizada a classificação de risco para atender os usuários de acordo com as suas necessidades de saúde, por ordem de prioridade.

Em relação ao quadro de funcionários, em cada plantão são alocados 2 enfermeiros 24 horas e 4 técnicos de enfermagem 24 horas para atender a demanda.

**Endereço:** CICERO DUARTE 905

**Bairro:** JUNCO

**CEP:** 64.607-670

**UF:** PI

**Município:** PICOS

**Telefone:** (89)3422-3007

**E-mail:** cep-picos@ufpi.edu.br

UFPI - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO PIAUÍ - CAMPUS  
SENADOR HELVÍDIO NUNES



Continuação do Parecer: 1.976.613

A população deste estudo será constituída de 17 técnicos de enfermagem e oito enfermeiros que trabalham no serviço de pronto atendimento. Assim, a amostra será equivalente à população, que atenderam ao seguinte critério de inclusão: estar exercendo a atividade profissional no período de coleta de dados. Desta forma, serão excluídos do estudo aqueles que estiverem de licença ou em período de férias.

O referido hospital foi escolhido em virtude de ser a principal referência de saúde de nível secundário para a cidade de Picos como também para a macrorregião.

Os dados serão coletados no período de dezembro de 2016 a fevereiro de 2017, mediante o uso de um instrumento estruturado autoaplicável (APENDICE B) entregue diretamente aos trabalhadores no momento da abordagem e devolvidos no prazo máximo estipulado pela pesquisadora de 20 dias. Antes de dar início às coletas, o coordenador do setor do hospital em que será realizada a pesquisa será informado sobre a importância da mesma e sua contribuição para a saúde dos trabalhadores. Além disto, os entrevistados serão previamente informados sobre o instrumento de coleta de dados, esclarecendo todas as suas dúvidas.

**Objetivo da Pesquisa:**

Identificar os fatores desencadeadores do estresse da equipe de enfermagem que trabalha no serviço de pronto atendimento de um hospital público.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Em relação os riscos, a pesquisa não trará riscos aos participantes, no entanto poderá ocorrer constrangimento ao responderem algumas perguntas. Mas, para contornar este constrangimento o participante terá total liberdade para responder o questionário em casa para que possa se sentir o mais confortável possível, como também será garantido total sigilo nas informações coletadas.

Quanto aos benefícios, o estudo não trará benefício direto aos participantes, no entanto, irá contribuir na promoção da saúde do trabalhar da equipe de enfermagem que atua no serviço de pronto atendimento, com o propósito de compreender comportamentos e quais os principais fatores que causam estresse a este público e, a partir disso, programar estratégias tanto para os profissionais quanto para o responsável pelo setor em que atuam na tentativa de reduzir o estresse e contribuir para uma melhor qualidade na assistência de enfermagem, bem como melhoria na qualidade de vida do trabalhador. Em relação aos riscos, esta pesquisa não trará risco físico ao participante.

Endereço: CICERO DUARTE 905

Bairro: JUNCO

CEP: 64.607-670

UF: PI

Município: PICOS

Telefone: (89)3422-3007

E-mail: cep-picos@ufpi.edu.br

**UFPI - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO PIAUÍ - CAMPUS  
SENADOR HELVÍDIO NUNES**



Continuação do Parecer: 1.976.613

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Pesquisa importante para a saúde pública, pois a enfermagem é considerada uma profissão sujeita ao impacto do estresse, devido à sua atuação em hospitais onde vivem juntamente com os pacientes, sentimentos de dor, sofrimento e desespero decorrente do cuidado constante com pessoas doentes e situações imprevisíveis, principalmente na unidade de pronto socorro.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Todos os termos obrigatórios foram adequadamente apresentados.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Todos os termos obrigatórios foram adequadamente apresentados.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_812869.pdf	10/01/2017 12:15:04		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO_ALANA_COM_ALTERACOES_DO_CEP.doc	10/01/2017 12:13:55	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_COM_AJUSTES.docx	10/01/2017 12:13:32	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA_NOVO.docx	10/01/2017 12:13:09	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	26/10/2016 11:05:18	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	lattes.pdf	22/10/2016 22:01:01	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Outros	CARTA_DE_ENVIO.pdf	22/10/2016 21:58:18	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito

Endereço: CICERO DUARTE 905

Bairro: JUNCO

CEP: 64.607-670

UF: PI

Município: PICOS

Telefone: (89)3422-3007

E-mail: cep-picos@ufpi.edu.br

UFPI - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO PIAUÍ - CAMPUS  
SENADOR HELVÍDIO NUNES



Continuação do Parecer: 1.976.613

Outros	TERMO_CONFIDENCIALIDADE.pdf	22/10/2016 21:58:27	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Outros	ins_coleta.docx	22/10/2016 21:56:01	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Orçamento	ORCAMENTO.docx	22/10/2016 21:54:58	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Declaração de Pesquisadores	DECL_PESQUISADORES.pdf	22/10/2016 21:54:27	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	TERMO_DE_ANUENCIA.pdf	22/10/2016 21:54:09	FRANCISCO GILBERTO FERNANDES PEREIRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PICOS, 22 de Março de 2017

Assinado por:  
LUIZA HELENA DE OLIVEIRA LIMA  
(Coordenador)

Endereço: CICERO DUARTE 905

Bairro: JUNCO

CEP: 64.607-670

UF: PI

Município: PICOS

Telefone: (89)3422-3007

E-mail: cnp-picos@ufpi.edu.br



**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA  
“JOSÉ ALBANO DE MACEDO”**

**Identificação do Tipo de Documento**

- ( ) Tese  
 ( ) Dissertação  
 (X) Monografia  
 ( ) Artigo

Eu, Danielle Alves Falcão,  
 autorizo com base na Lei Federal nº 9.610 de 19 de Fevereiro de 1998 e na Lei nº 10.973 de  
 02 de dezembro de 2004, a biblioteca da Universidade Federal do Piauí a divulgar,  
 gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, o texto integral da publicação  
Estresse e a equipe de enfermagem no serviço de pronto  
atendimento de um hospital público  
 de minha autoria, em formato PDF, para fins de leitura e/ou impressão, pela internet a título  
 de divulgação da produção científica gerada pela Universidade.

Picos-PI 18 de junho de 2018.

Danielle Alves Falcão  
 Assinatura

Danielle Alves Falcão  
 Assinatura