

# CAUSAS DE ESTRESSE DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA

## CAUSES OF STRESS IN A NURSING TEAM OF URGENCY AND EMERGENCY: A LITERATURE REVIEW

ANDRIELLI CRISTINA ANDRIOLI<sup>1</sup>, GLORIANA FRIZON<sup>2</sup>, ROSANA AMORA ASCARI<sup>3</sup>, OLVANI MARTINS DA SILVA<sup>4</sup>\*

1. Enfermeira. Especialista em Urgência e Emergência pela CENSUPEG/FAFIPA. 2. Mestre Enfermagem. Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina; 3. Mestre em Saúde Coletiva. Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina. Membro do Grupo de Estudo sobre Saúde e Trabalho – GESTRA; 4. Mestre em Terapia Intensiva. Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina. Membro do Grupo de Pesquisa Enfermagem, Cuidado Humano e Processo Saúde-adoecimento.

\* Rua Sete de Setembro, 99 D, Sala 2, Centro, Chapecó, Santa Catarina, Brasil. CEP: 89.801-140. [olvanim@hotmail.com](mailto:olvanim@hotmail.com)

Recebido em 10/10/2015. Aceito para publicação em 10/12/2015

### RESUMO

Em um ambiente hospitalar são várias as atividades/fatores que acabam levando o profissional de enfermagem à doenças como o estresse. Pensando nisso este estudo teve como objetivo identificar as principais causas de estresse na equipe de enfermagem de Urgência e Emergência. Através de revisão integrativa da literatura, teve-se como amostra artigos encontrados em banco de dados eletrônicos sendo apenas utilizadas publicações nacionais, no período de 2000 a 2012. Através dos critérios de inclusão e exclusão foram utilizados 10 artigos para a análise dos dados. Diversos são fatores considerados causadores de estresse como as condições de trabalho, remuneração inadequada, extensas jornadas de trabalho, a insuficiência de profissionais e de recursos materiais, a superlotação de doentes, o contido com o sofrimento, a dor, a impotência, a angústia, o medo, a desesperança, a perda e a morte. Sugere-se o desenvolvimento de um programa de incentivo a valorização profissional, que estimule o lazer fora do hospital, à criação de uma sala de descanso, o diálogo, a criação de grupos de estudo e de educação continuada. Estes são alguns pontos que podem diminuir a incidência de estresse entre os profissionais de enfermagem atuantes em unidade de urgência e emergência.

**PALAVRAS-CHAVE:** Urgência e Emergência, equipe de enfermagem, esgotamento profissional, eEstresse.

### ABSTRACT

In a hospital setting several activities / factors that ultimately lead nursing professionals to diseases like stress. Thinking about it this study aimed to identify the main causes of stress in the Emergency Department nursing staff. Through integrative literature review, had as sample articles found in electronic database being used solely national publications, from 2000 to 2012. Through the inclusion and exclusion criteria were used 10 articles for analysis. Many are factors considered to cause stress as working conditions, inadequate pay, long working

hours, lack of professional and material resources, the overcrowding of patients, contact with suffering, pain, impotence, anxiety, fear, hopelessness, loss and death. It is suggested the development of an incentive to professional development program that stimulates the pleasure out of the hospital, the creation of a rest room, dialogue, setting up study groups and continuing education. These are some points that can decrease the incidence of stress among nursing professionals active in emergency unit and emergency.

**KEYWORDS:** Urgency and emergency, nursing staff, burn-out and stress.

### 1. INTRODUÇÃO

Em um ambiente hospitalar são várias as atividades e fatores que acabam desencadeando o risco de adoecimento ou o estresse do profissional de enfermagem, o qual pode levar ao abandono da profissão e mesmo ao trabalho rotinizado e desumanizado. Os fatores estressantes podem ser classificados como extrínseco e intrínseco, levando-se em conta todo o entorno da equipe de enfermagem, tanto no ambiente de trabalho como em casa. Considera-se fatores extrínsecos aqueles ligados ao ambiente e organização do trabalho, tais como a sobrecarga de trabalho e a superlotação dos prontos-socorros, e os intrínsecos estão ligados ao próprio indivíduo, como a ansiedade do profissional até o trabalho com casos desconhecidos (MENDES, SILVEIRA, GALVÃO, 2008).

O estresse em profissionais atuantes em unidade de Pronto Socorro (PS) é muito comum, pois são os primeiros que acolhem os pacientes na chegada ao hospital. Estes profissionais se deparam diariamente com situações difíceis como as que envolvem tomadas de decisão e atendimento rápido (MENDES, SILVEIRA, GALVÃO,

2008).

Na área da saúde, os profissionais de enfermagem são considerados a classe de maior risco de adoecimento, desgaste e estresse. O ambiente hospitalar é qualificado como um trabalho de forte carga emocional, pois o trabalhador entra constantemente em contato com a vida e a morte, há várias demandas de tarefas e vários graus de atividades que ele precisa controlar, e quando não controlado levando-o a frustração, ao estresse e outros agravos psíquicos (KIRCHHOF, 2009; PINHO, ARAÚJO, 2007).

Além do risco ao adoecimento do profissional, sabe-se que em uma equipe estressada podem ocorrer situações que não ocorreriam se a equipe estivesse em condição saudável. A ocorrência de erros vem aumentando gradativamente nos serviços da equipe de enfermagem, com repercussões desagradáveis. Em uma equipe em que todos os seus componentes estão saudáveis, fisicamente e mentalmente, a ocorrência de erros é menor, o atendimento é mais humanizado e o rendimento do profissional tende a melhorar (BENETTI *et al.*, 2009; FOGAÇA *et al.*, 2008).

Com base nestas informações, esse trabalho objetiva caracterizar através da literatura a produção científica produzida no período de 2000 a 2012 sobre as causas de estresse da equipe de enfermagem de urgência e emergência.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Utilizou-se uma pesquisa de revisão integrativa da literatura tendo em vista que esta consiste na criação de uma ampla análise da literatura, a qual é um método que cria a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática (SOUZA, SILVA, CARVALHO, 2010).

Foi elaborado um protocolo específico para este estudo, e após revisado por avaliadores iniciou-se a busca nos bancos de dados eletrônicos da Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), sendo selecionado três bases de dados: Lilacs (Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Scielo (Scientific Electronic Library Online) e Bireme (Biblioteca Virtual em Saúde), com publicações nacionais, no período de 2000 a de 2012. O período de busca nas bases compreendeu foi de 01/07/2012 à 07/07/2012.

Como critério de inclusão foi utilizado artigos publicados no período de 2000 a 2012, disponíveis na íntegra no Brasil, no idioma português, relacionados com os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): Esgotamento Profissional, Equipe de Enfermagem e Serviços Médicos de Emergência. Como critério de exclusão, optou-se por não analisar publicações cujos artigos não estivessem disponíveis na forma de texto completo e gratuito, e artigos repetidos.

Inicialmente foi realizada a busca através da união dos descritores (utilização de termos), sendo que para o termo Estresse da Equipe de Enfermagem de Urgência e Emergência foi encontrado 16 artigos, na frase Estresse Profissional em Urgência e Emergência 28 artigos, com a frase Esgotamento Profissional em Serviços Médicos de Emergência obteve-se 13 artigos, na frase Esgotamento Profissional em Urgência e Emergência 13 artigos, já na frase Esgotamento Profissional de Equipe de Enfermagem Em Serviços Médicos de Emergência obteve-se quatro (04) artigos. Totalizando 74 artigos, salienta-se que alguns desses artigos se repetem nas três bases de dados pesquisadas sendo que estes foram excluídos. A tabela a seguir mostra as frases e o número de artigos relacionados ao tema distribuídos em cada base de dados.

**Tabela 1.** Frases utilizadas para prospecção de obras a ser estudadas

FRASE	BIREME	LILACS	SCIELO	TOTAL
Estresse da equipe de enfermagem de UEM	08	08	0	16
Estresse profissional em UEM	14	13	01	28
Esgotamento profissional em serviços médicos de emergência	06	06	01	13
Esgotamento profissional em UEM	06	06	01	13
Esgotamento profissional de equipe de enfermagem em serviços médicos de emergência	02	02	0	04
TOTAL				74

Fonte: Os autores, 2013.

Inicialmente procedeu-se à leitura dos títulos e resumos dos 74 artigos localizados a priori, e pelos critérios de inclusão e exclusão foram selecionados apenas 10 que tratavam das causas de estresse em equipes de enfermagem de urgência e emergência.

Para a análise dos dados optou-se por fazê-lo em duas etapas. Primeiro identificou-se os assuntos referentes a cada artigo sendo depois agrupados em uma matriz contendo o nome do artigo, autores, a localização da publicação e data, periódico de publicação, objetivos, metodologia e conclusão. Após realizou-se uma leitura exaustiva dos artigos na íntegra a fim de extrair os dados para posteriormente discutir e analisar os dados obtidos.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Tabela 2 apresenta uma síntese dos estudos incluídos nesta revisão de literatura, os quais foram analisados e categorizados para caracterizar através da literatura a produção científica produzida no período de 2000 a 2012 sobre as causas de estresse da equipe de enfermagem de urgência e emergência.

Com base nos artigos encontrados, foi possível estabelecer quatro categorias a respeito das causas de estresse da equipe de enfermagem de urgência e emergência. Sendo elas: causa de estresse, sintoma de estresse,

risco de adoecimento e condições de trabalho.

**Tabela 2.** Estudos incluídos nesta revisão de literatura (2000 – 2012).

Autor	Título	Data local e publicação	Periódico de publicação
FELICIANO; KOVACS; SARINHO	Sentimentos de profissionais dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout.	Recife, 2005	Rev. Bras. Saúde Matern. Infant.
BATISTA e BIANCHI.	Estresse do enfermeiro em unidade de emergência.	São Paulo, 2006	Rev. Latino-am Enfermagem.
MANETTI e MARZIALE.	Fatores associados à depressão relacionada ao trabalho de Enfermagem.	Ribeirão Preto, 2007.	Estudos de Psicologia
PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFER.	Estresse da Equipe de Enfermagem de Emergência Clínica	Porto Alegre, 2008	Rev. Gaúcha Enfermagem
SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER.	Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar.	Ijuí, 2009.	Rev. Eletr. Enf
MENZANI, e BIANCHI.	Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros.	São Paulo, 2009	Rev. Eletr. Enf
DALRI; ROBAZZI; SILVA.	Riscos ocupacionais e alterações de saúde entre trabalhadores de enfermagem brasileiros de unidades de urgência e emergência	São Paulo, 2010	Ciencia y Enfermeria XVI.
FARIAS et al.,	Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento.	São Paulo, 2011	Rev. Esc. Enferm USP
MENECHINI; PAZ; LAUTERT	Fatores ocupacionais associados aos componentes da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem.	Florianópolis, 2011.	Texto contexto – enferm.
CALDERER; MIASSO; CORRA-DI-WEBSTER	Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem	São Paulo, 2008	Revista Eletrônica de Enfermagem

Fonte: os autores 2013.

### Causas de estresse

Conforme Feliciano *et al.* (2005), as principais causas de estresse são a responsabilidade com pacientes graves e seus familiares, a grande demanda, insuficiência de recursos materiais e humanos, baixos salários, múltiplos empregos e conseqüente cansaço. A falta de respaldo institucional e profissional, carga de trabalho, necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido, falta de experiência por parte dos supervisores, falta de comunicação e compreensão por parte da supervisão de

serviço, o número reduzido de funcionários da equipe de enfermagem, indefinição do papel do profissional, o ambiente físico da unidade, a tecnologia de equipamentos, descontentamento com o trabalho, o relacionamento com familiares, e a assistência ao paciente (BATISTA, BIANCHI, 2006).

Para Manetti & Marziale (2007) entre os principais estressores estão o clima de trabalho negativo, papéis ambíguos e a falta de clareza das tarefas executadas e de expectativas, as pressões no trabalho, como o conflito de interesses e a sobrecarga. E para Menzani; Bianchi (2009) os principais causadores são os problemas pessoais de ordem emocional, que afetam diretamente a comunicação e o desempenho deste profissional, a ansiedade causada pela expectativa de um desempenho adequado, questões éticas, stress do paciente e do familiar agravados pela alta demanda.

Dalri *et al.* (2010) afirmam que são as longas esperas, os quadros clínicos altamente estressantes, os ambientes ruidosos e a quantidade de demanda. Para Farias *et al.*, (2011) é o convívio que o profissional tem com ansiedade, sentimento de perda e fragilidade dos pacientes, o número de procedimentos assistenciais desconfortáveis, dolorosos e invasivos. Além da impaciência do paciente, acompanhantes irritados, médicos intolerantes, atendimento infantil, emergência em dois setores ao mesmo tempo, trabalho desgastante e direto, o transporte do paciente. E para Meneghini *et al.* (2011) os principais fatores que desencadeiam o estresse no ambiente de trabalho estão ligados a aspectos da organização, da administração, do sistema de trabalho e da qualidade das relações humanas e as condições inadequadas de trabalho.

De acordo com Calderero *et al.* (2008) as maiores causas de estresse no trabalho são as atividades relacionadas à administração do pessoal, a escassez de recursos humanos e materiais, a obrigação do enfermeiro realizar várias atividades burocráticas e pouco tempo para realizar assistência.

Já Panizzon *et al.* (2008) são os cuidados intensivos do paciente em vigilância, avaliação e realização de procedimentos técnicos permanentes, a burocracia, a administração da unidade, a complexidade dos cuidados, o tempo de experiência em emergência, a carga semanal de trabalho.

Para Batista & Bianchi (2006) é estressante ao profissional o cumprimento de tarefas burocráticas, pois geralmente a sua formação acadêmica está mais voltada para a assistência. Para Menzani & Bianchi (2009) um dos fatores é o de que enfermeiros que possuem um cargo de chefia ou de gerência de uma unidade tendem a ser mais estressados. Também o acúmulo de funções, limitações de tempo para realizar as tarefas tendem a gerar conflitos e esgotamento nesses profissionais. Farias *et al.*, (2011) concorda dizendo que enfermeiros que atuam em que atividades de supervisão e gerenciamento,

que assumem a responsabilidade por outros, possuem acúmulo de serviços, pressão e cobrança.

### Sintomas de estresse

Meneghini *et al.* (2011) afirmam que são vários os sintomas físicos, psíquicos e cognitivos que uma pessoa com estresse possui. Farias *et al.*, (2011) diz que os principais sintomas são dores de cabeça causadas por tensão ou dor muscular, e sensação de fadiga. Para Menzani & Bianchi (2009) são emagrecimento, inapetência, dificuldade na digestão, desânimo e fadiga, taquipnéia, taquicardia, mãos suadas, acidez estomacal, cefaleia, alteração do peso corpóreo, distúrbios de comportamento, osteoporose, alterações no padrão de sono, aumento da susceptibilidade a infecções, dificuldade de cicatrização, alterações gastrointestinais, hipertensão arterial, alterações no ciclo menstrual. Para Panizzon *et al.* (2008) são a exaustão emocional, irritabilidade, cansaço, propensão a acidentes, ansiedade e depressão, uso abusivo de álcool, cigarros ou drogas, aparecimento de doenças, incompetência ou falta de realização pessoal, despersonalização, isolamento e insensibilidade com os colegas de trabalho, avaliação negativa de si, sentimento de inadequação pessoal e profissional.

### Riscos de adoecimento

Para Silveira *et al.* (2009) os enfermeiros de Unidade de Emergência relacionam-se diariamente com situações imprevisíveis que constantemente geram sofrimento, dor e morte contribuindo para a ocorrência de estresse. Panizzon *et al.* (2008) o estresse dos trabalhadores de enfermagem hospitalares vem das diversas responsabilidades que geram situações de tensão. O que Batista & Bianchi (2006) ressaltam é que há uma ligação entre o trabalho e o trabalhador gerando uma experiência direta e constante, com a vivência ininterrupta do processo de dor, morte, sofrimento, desespero, incompreensão, irritabilidade e vários sentimentos e reações desencadeadas pelo processo de doença.

Já para Feliciano *et al.* (2005) o estresse viria das dificuldades para realizar os encaminhamentos necessários, sendo obrigados a obter modos de diminuir os sofrimentos e controlar os riscos de casos graves, incompatíveis com os recursos disponíveis. Segundo Manetti & Marziale (2007) os trabalhadores estão expostos a riscos químicos, às radiações, às contaminações biológicas, ao excesso de calor, ao sistema de plantões, à excessiva carga horária de trabalho, e à organização do trabalho de enfermagem. Dalri *et al.* (2010) complementa dizendo que estes profissionais são mais susceptíveis devido ao contato direto estabelecido com pacientes infectados e/ou vetores transmissores de moléstias infecciosas. O uso inadequado de EPI, acidentes provocados por agulhas deixadas inadvertidamente em meio a campos cirúrgicos, misturados ao material nos pacotes de

curativos são outros agravantes.

Conforme Manetti & Marziale (2007) o sofrimento psíquico de um trabalhador está associado ao desgaste do trabalho, ao apoio social insuficiente, ao sentimento de insegurança no trabalho e à instituição de atuação do profissional. Batista & Bianchi (2006) relata que as instituições reduzem o impacto dos estressores ao oferecem autonomia aos seus enfermeiros.

De acordo com Manetti & Marziale (2007) a insegurança no trabalho leva a um tipo de fuga e ao sentimento de passividade e pessimismo e a depressão. Para Calderero *et al.* (2008) o contato com o novo, sem o preparo adequado pode desencadear o estresse. Corroborando com esta afirmação, Farias *et al.*, (2011) declaram que as enfermeiras que tem responsabilidade de lidar com uma equipe insegura são mais estressadas. Para Panizzon *et al.* (2008) essa insegurança pode ser justificada por eles trabalharem na emergência por opção e da necessidade de habilidade específica para atuar nesse setor.

De acordo com Feliciano *et al.* (2005) a sobrecarga mental decorrente da demanda crescente para resolver problemas de saúde que, geralmente são de nível primário acentua o conflito entre a exigência do atendimento qualificado de pessoas cujos agravos necessitam de cuidado imediato e as possibilidades reais de satisfazer esses requisitos. O sentimento de desqualificação fica claro quando comparado à remuneração recebida com o nível de exigência, a responsabilidade e o esforço empregado em um processo de trabalho sistematicamente atravessado pelas tensões pessoais, organizacionais e sociais (FELICIANO, KOVACS e SARINHO, 2005).

Silveira, Stum e Kirchner (2009) afirmam que as instituições de ensino são muito importantes na preparação de cada profissional, e que estes devem procurar constantemente aprimoramento e crescimento. Sabe-se que um bom relacionamento interpessoal pode fornecer apoio para o trabalhador enfrentar as situações de desgaste e estresse no seu dia-a-dia.

### Condições de Trabalho

Conforme Batista & Bianchi (2006) as condições de trabalho, as atividades relacionadas à administração de pessoal são as que mais causam estresse. Para Silveira *et al.* (2009) os trabalhadores de enfermagem em unidades de emergência possuem varias atividades que constantemente exigem esforço físico, como o manuseio do paciente, a retirada e a colocação de monitores em prateleiras, o deslocamento de equipamentos, a transferência de pacientes para outras unidades do hospital, entre outros. Também relata que quanto maior o número de estímulos novos, mais estressante a situação fica, as mesmas tarefas, o trabalho rotineiro e contínuo pode levar a ansiedade e a depressão.

Para Dalri *et al.* (2010) longos períodos de trabalho sem intervalos gera fadiga e compromete o desempenho

tanto físico como mental dos trabalhadores. E essa carga de trabalho é abordada por Meneghini *et al.* (2011) quando citam que a atividade laboral hospitalar é descrita pela demasiada carga de trabalho, pelo contato com situações limitantes, pelo elevado nível de tensão e de riscos para si e para outros.

Para Dalri *et al.* (2010) as situações anti-ergonômicas e a área física inadequada/riscos de acidentes (macas altas, repouso no chão, número insuficiente de trabalhadores/sobrecarga de trabalho, levantamento de peso e postura corporal inadequada) são as principais causadoras de estresse. Neste sentido, Meneghini *et al.* (2011) entre as causas de estresse laboral estão as contradições entre os valores de uma pessoa com as exigências do meio que podem ser percebidas, as influências das demandas sociais das pessoas, que atraem ao comportamento defensivo e geram situações nas quais necessitam se conformar com normas contraditórias.

Chama a atenção o estudo realizado por Silveira *et al.* (2009), o qual aborda que o que leva o profissional a trabalhar de uma forma desumanizada, de forma inadequada, sem criatividade é a racionalização, a mecanização e a burocratização excessiva do trabalho, isso geralmente ocorre quando há um excesso de demanda no atendimento dos hospitais e os enfermeiros não conseguem atender adequadamente a todos. Menzani & Bianchi (2009) salientam que uma das principais características de um pronto socorro é a dinâmica intensa de atendimento, agilidade e a objetividade dos profissionais, porque um paciente grave não suportaria a demora na tomada de decisões ou mesmo falhas de conduta.

Calderero *et al.* (2008) expõem que o profissional de enfermagem no seu local de trabalho exerce sua autonomia e sente que tem certo controle sobre sua vida, sendo a sensação de controle um fator contra o estresse. Para Meneghini *et al.* (2011) a autonomia profissional é quando o profissional pode interferir no processo de definição das prioridades na assistência. É a vontade do indivíduo para a ação, a partir de influências sociais e culturais. Já para Silveira *et al.* (2009) a ausência do reconhecimento da enfermagem como atividade essencial no contexto da assistência à saúde, a falta de autonomia para a tomada de decisões e a inadequação da legislação do seu exercício profissional são os principais geradores de estresse.

Batista & Bianchi (2006) afirmam que a falta de recursos humanos e materiais na unidade leva ao baixo desempenho e ao surgimento de problemas psicológicos e até mesmo físicos no profissional. Menzani & Bianchi (2009) reafirmam dizendo que situações de alta complexidade no atendimento, onde os recursos materiais disponíveis não estão compatíveis com a dimensão da atuação requerida como estressor. A rapidez no atendimento para a conclusão de pré-determinadas é adotada em decorrência da insuficiência de recursos humanos e mate-

riais na unidade levando a problemas psicológicos e até mesmo físicos no profissional. Quando o trabalhador percebe que os recursos disponíveis são menores que os atendimentos se iniciam um quadro de tensão.

Conforme Batista & Bianchi (2006) o reduzido número de funcionários e o ritmo acelerado de trabalho pode ocasionar estresse. Reafirmado por Panizzon *et al.* (2008) e por Menzani & Bianchi (2009) que a falta de funcionários repercute na qualidade do cuidado e no aumento de estresse entre enfermeiros, paciente e familiar.

Feliciano *et al.* (2005) relata que os profissionais de enfermagem têm necessidade de ter múltiplos vínculos empregatícios devido à acentuada lacuna entre os baixos salários e as aspirações a um determinado padrão de vida. Batista & Bianchi (2006) afirma que a carga de trabalho é uma atividade estressante juntamente com a indefinição do papel profissional, o ambiente físico e o tempo mínimo para a realização da assistência de enfermagem. Manetti & Marziale (2007) afirmam que a sobrecarga de trabalho e os problemas na escala geram pouca satisfação, desmotivação, aumento da depressão e do sofrimento. Panizzon *et al.* (2008) confirmam que os profissionais em início de carreira querem se estabilizar financeiramente, o valor salarial baixo, a redução do mercado de trabalho e o desemprego fazem que os enfermeiros trabalhem em mais de um local, aumentando sua carga horária mensal de trabalho.

Calderero *et al.* (2008) expõem que os baixos salários forçam os profissionais a terem mais de um vínculo de trabalho, resultando numa carga mensal extremamente longa e desgastante. Dados semelhantes foram encontrados no estudo de Dalri *et al.* (2010) ao alegar que é em razão da baixa remuneração da categoria profissional, que os trabalhadores de enfermagem buscam outros empregos para complementar sua renda familiar. Para Silveira, Stum & Kirchner (2009) é a atual crise no setor saúde que repercute no ambiente de trabalho e reduz a capacidade das organizações em remunerar os profissionais adequadamente.

Meneghini *et al.* (2011) sinalizam que é difícil conciliar dois empregos, pois o trabalho de enfermagem muitas vezes é complexo, com uma estrutura rígida, hierárquica para o cumprimento de horários, rotinas, normas e regulamentos. Tal situação foi abordada por Calderero *et al.* (2008), os quais esclarecem que a enfermagem é composta basicamente por mulheres, e estas muitas vezes têm uma dupla ou tripla jornada de trabalho.

Segundo Silveira *et al.* (2009) as condições de trabalho, a motivação e o bem-estar dos profissionais de saúde têm sido negligenciadas. Um bom gestor deve trabalhar com a sua equipe, no sentido de prepará-la para o novo. Administrar ou supervisionar o trabalho de outras pessoas. Para Batista & Bianchi (2006) a estrutura organizacional da instituição hospitalar e as condições insa-

lubres e inseguras têm forte influência na vida pessoal e profissional do trabalhador. E para Feliciano *et al.* (2005) a falta de suporte institucional, a pouca autonomia e controle sobre o ambiente de trabalho causa desgaste físico e emocional desses profissionais.

Em conformidade com Panizzon *et al.* (2008) o trabalho realizado em turno noturno não propicia boa qualidade de vida, uma vez que estes trabalhadores estão sujeitos a um “isolamento social”. Meneghini *et al.* (2011) descrevem que apesar do trabalho de enfermagem ocorrer durante as 24 horas do dia, o quadro de pessoal do noturno geralmente é menor, pois a equipe não quer interromper o sono do paciente, para um procedimento que poderia ser realizado em outro turno. Para Calderero *et al.* (2008) há efeitos negativos do rodízio de turnos sobre o relacionamento familiar, social, lazer e sono do trabalhador de enfermagem.

Segundo Calderero *et al.* (2008) para melhorar o funcionamento organizacional, os trabalhadores precisam sentir que estão participando das tomadas de decisões, recebendo incentivos e sendo valorizados por suas chefias. Meneghini *et al.* (2011) relata que o enfermeiro deve ser um gestor da equipe de enfermagem, na criação de espaços para discussão e expressão dos seus colaboradores. Farias *et al.*, (2011) afirmam que um Programa de ginástica laboral, a criação do cantinho da leitura seriam forma de diminuir a tensão entre esses profissionais e consequentemente o estresse. Já Manetti & Marziale (2007) afirma que entre as intervenções para a redução do estresse estão à reposição dos trabalhadores faltantes; a melhor divisão do trabalho; o apoio do supervisor e dos colegas quando a solução de problemas na clínica; a participação no processo de tomada de decisão; o reconhecimento por parte dos superiores; a oportunidade para desenvolver suas habilidades; e oportunidades para falarem sobre as tensões no trabalho. Menzani & Bianchi (2009) alertam a necessidade de rever situações estressantes e desenvolver mecanismos que reestruturassem a prática da enfermagem visando melhores condições de trabalho.

Conforme Batista & Bianchi (2006) a participação da equipe de enfermagem em eventos científicos ajuda a diminuir os níveis de estresse da equipe de enfermagem. Panizzon *et al.* (2008) aponta que os profissionais de enfermagem de emergências precisam de capacitação específica. Também o incentivo a jornada de trabalho única, o oferecimento nas atividades cotidianas de oficinas de terapia laboral e apoio profissional diminuiriam o estresse desses profissionais. Silveira *et al.* (2009) elencam como alternativa para minimizar o sofrimento psíquico e o desgaste emocional, o apoio emocional, o estabelecimento de diálogo de ajuda mútua, assistir o paciente com qualidade técnica e de forma humanizada, além de ter atividades de lazer fora do hospital. Para Dalri *et al.* (2010) os trabalhadores de enfermagem pre-

cisam de adequação de sua carga horária, ser compreendidos e ter boas condições de segurança e saúde laboral.

#### 4. CONCLUSÃO

A equipe de enfermagem que atua em urgência e emergência está exposta a vários fatores desencadeantes de estresse, entre elas a múltipla jornada de trabalho, baixa remuneração, falta de recursos e de profissionais, a demanda de atendimentos, a relação entre os próprios trabalhadores e destes com os pacientes e seus familiares.

Sabe-se que para uma boa assistência aos pacientes à equipe de enfermagem deve estar apto a trabalhar com diferentes tecnologias, possuir aptidão e destreza manual, raciocínio clínico, além da tomada de decisão rápida. Para isso, é salutar que esses trabalhadores sejam reconhecidos como seres humanos, sendo assim é dever da instituição reconhecer seus potenciais e suas limitações, a fim de fortalecer as fragilidades e manter e consolidar os pontos fortes da equipe de enfermagem.

Considera-se que é válido as instituições estarem preparadas a apoiar seus funcionários, implementar educação continuada e preparar os profissionais de forma a aumentar a capacidade individual para o enfrentamento das adversidades decorrentes da superlotação dos prontos socorros. A prática de escala de trabalho menos extenuantes, o descanso de alguns minutos durante atividade laboral, entre outras estratégias, também podem contribuir para minimizar a incidência de profissionais de enfermagem com elevado nível de estresse e outros agravos de saúde.

Outros estudos que abordem a visão da equipe de enfermagem em relação a sua prática profissional e as condições de trabalho podem sinalizar novas estratégias de melhoria de sua qualidade de vida profissional.

\* Esta pesquisa não contou com financiamento externo.

#### REFERÊNCIAS

- [01] ALMEIDA BATISTA, K.M.; BIANCHI, E.R.F. Estresse do enfermeiro em unidades de emergência. **Rev. Latino-am Enfermagem**. São Paulo, 2006, v.14, n. 4, p. 534-539. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a10.pdf>
- [02] BENETTI, E.R.; STUMM, E.M.F.; IZOLAN, F.; RAMOS, L.P.; KIRCHNER, R.M.. Variáveis de burnout em profissionais de uma unidade de emergência hospitalar. **Cogitare Enferm**. 2009, v.14, n. 2, p. 269-277. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/viewArticle/15613>
- [03] CALDERERO, A.R.L.; MIASSO, A.I.; CORRADI-WEBSTER, C.M. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma unidade de enfermagem de Pronto Atendimento. **Rev. Eletrônica de enfermagem**. Ribeirão Preto,

- 2008; v. 10, n. 1, p. 51-62 Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v10/n1/v10n1a05.htm>.
- [04] DAIRI, R.C.M.B.; ROBAZZI, M.L.C.C.; SILVA, L.A. Riscos Ocupacionais e Alterações de Saúde entre Trabalhadores de Enfermagem Brasileiros de Unidades de Urgência e Emergência. **Ciencia y Enfermería: Concepción**, 2010, v. 16, n. 2, p. 69-81. Disponível em: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n2/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n2/art_08.pdf)
- [05] FARIAS, S.M.C.; TEIXEIRA, O.L.C.; MOREIRA, W.; OLIVEIRA, M.A.F.; PEREIRA, M.O. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev. Esc. Enferm. São Paulo**, 2011, v. 45, n. 3, p. 722-729. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reensp/v45n3/v45n3a25.pdf>
- [06] FELICIANO, K.V.O.; KOVACS, M.M.H.; SARINHO, S.W. Sentimentos de profissionais dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout. **Rev. Bras. Saude Mater. Infant.:** Recife, 2005, v. 5, n. 3, p. 319-328. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbsmi/v5n3/a08v5n3.pdf>
- [07] FOGACA, M.C.; CARVALHO, W.B.; CITERO, V.A.; NOGUEIRA-MRTINS, L.A. Fatores que tornam estressante o trabalho de médicos e enfermeiros em terapia intensiva pediátrica e neonatal: estudo de revisão bibliográfica. **Rev. Bras. Ter. Intensiva:** São Paulo, 2008, v. 20, n. 3, p. 261-266. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbti/v20n3/v20n3a09.pdf>
- [08] KIRCHHOF, A.L.C.; MAGNAGO, T.S.B.S.; CAMPONOGARA, S.; GRIEP, R.H.; TAVARES, J.P.; PRESSES, F.C.; PAES, L.G. Condições de trabalho e características sócio-demográficas relacionadas à presença de distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem. **Texto Contexto – Enferm:** Florianópolis, 2009, v. 18, n. 2, p. 215-223. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v18n2/03.pdf>
- [09] MANETTI, M.L.; MARZIALE, M.H.P. Fatores associados à depressão relacionada ao trabalho de enfermagem. **Estud. Psicol.:** Natal, 2007, v. 12, n. 1, p. 79-85. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v12n1/a10v12n1.pdf>
- [10] MENDES, K.D.S.; SILVEIRA, R.C.C.P.; GALVAO, C.M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto contexto - Enferm.:** Florianópolis, 2008, v. 17, n. 4, p. 758-764. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072008000400018&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072008000400018&script=sci_arttext)
- [11] MENZANI, G.; BIANCHI, E.R.F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. **Revista Eletrônica de Enfermagem:** São Paulo, 2009. Disponível em: [http://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v11/n2/pdf/v11n2a13.pdf](http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n2/pdf/v11n2a13.pdf)
- [12] MENEGHINI, F.; PAZ, A.A.; LAUTERT, L. Fatores ocupacionais associados aos componentes da síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem. **Texto Contexto – Enferm:** Florianópolis, 2011, v. 20, n. 2, p. 225-233. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072011000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072011000200002&script=sci_arttext)
- [13] PANIZZON, C.; LUZ, A.M.H.; FENSTERSEIFER, L.M. Estresse da Equipe de Enfermagem de Emergência Clínica. **Rev Gaúcha Enferm.:** Porto Alegre, 2008; v. 29, n. 3, p.391-399. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/6759/4065>
- [14] PINHO, P.S.; ARAÚJO, T.M. Trabalho de enfermagem em uma unidade de emergência hospitalar e transtornos mentais. **Rev Enferm UERJ:** Rio de Janeiro, 2007; v. 15, n.3, p. 329-336. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v15n3/v15n3a02.pdf>
- [15] SILVEIRA, M.M.; STUM, E.M.F.; KIRCHNER, R.M. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. **Revista Eletrônica de Enfermagem.** Ijuí, 2009; v. 11, n. 4, p. 894-903. Disponível em: [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v11/n4/pdf/v11n4a15.pdf](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n4/pdf/v11n4a15.pdf)
- [16] SOUZA, M.T.; SILVA, M.D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein. S.I.**, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010. Disponível em: [http://apps.einstein.br/revista/arquivos/PDF/1134-Einsteinv8n1\\_p102-106\\_port.pdf](http://apps.einstein.br/revista/arquivos/PDF/1134-Einsteinv8n1_p102-106_port.pdf)