

A INFLUÊNCIA DA SOBRECARGA DE TRABALHO DO ENFERMEIRO NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA

THE INFLUENCE OF NURSERY'S OVERLOAD OF WORK IN THE QUALITY OF ASSISTANCE

CLAUDIA SILVEIRA DA **COSTA**. Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universitário Metodista IPA. Porto Alegre, RS.

KARINA AMADORI STROSCHEIN **NORMANN**. Enfermeira. Mestre em Reabilitação em Inclusão pelo Centro Universitário Metodista IPA. Docente do curso de enfermagem do Centro Universitário Metodista IPA. Porto Alegre, RS.

ANA KARINA SILVA DA ROCHA **TANAKA**. Enfermeira. Doutora em Geriatria e Gerontologia pela Universidade Pontifícia Católica do Rio Grande do Sul. Docente da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Departamento de Enfermagem Médico Cirúrgico. Porto Alegre, RS.

DAYANE AGUIAR **CICOLELLA**. Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Docente do curso de enfermagem do Centro Universitário Metodista IPA e Faculdade Cesuca. Porto Alegre, RS.

Av. Pátria 1292/405, São Geraldo, CEP 90230-070, Porto Alegre – RS, Brasil.
E-mail: dayane.cicolella@gmail.com

RESUMO

Objetivou-se revisar o que a literatura tem abordado a respeito da sobrecarga de trabalho do enfermeiro e sua influência na qualidade da assistência. A metodologia utilizada foi revisão de literatura em artigos científicos publicados em periódicos indexados nas bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Scientific Eletronic Library Online (SciELO) entre os anos 2012 a 2016. No primeiro momento, cruzando-se todos descritores, chegou-se no total de 444 artigos encontrados. Em um segundo momento, após leitura e utilização de critérios de inclusão e exclusão foram pré-selecionados 148 artigos. Finalmente, foi realizada uma leitura detalhada e análise dos dados, chegando ao total de 12 artigos que respondiam à questão norteadora desta pesquisa. Os resultados demonstraram que os fatores como o número reduzido de profissionais de enfermagem, dupla jornada de trabalho devido baixos salários, aumento das cargas de trabalho e absenteísmo estão vinculados à sobrecarga de trabalho que afetam o físico e mental desses profissionais, gerando problemas de saúde e ocasionando consequências na assistência prestada. Percebeu-se que é de suma importância refletir sobre as estratégias que possibilitam o desenvolvimento de melhorias no trabalho da enfermagem. Contudo, sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas em torno desta temática, com o objetivo de pensar em diferentes estratégias sobre a relação sobrecarga de trabalho e qualidade da assistência.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem. Sobrecarga de Trabalho. Qualidade da Assistência à Saúde. Carga de Trabalho.

ABSTRACT

The objective of this study was to review what the literature has dealt with regarding the overload of nurses' work and their influence on the quality of care. The methodology used was literature review in scientific articles published in journals indexed in the Latin American and Caribbean Health Sciences Literature (LILACS) and Scientific Electronic Library Online (SciELO) databases from 2012 to 2016. At the first moment, crossing all descriptors, a total of 444 articles were found. In a second moment, after reading and using inclusion and exclusion criteria, 148 articles were pre-selected. Finally, a detailed reading and analysis of the data were performed, reaching of 12 articles that answered the guiding question of this research. The results showed that factors such as the reduced number of nursing professionals, double working hours due to low wages, increased workloads and absenteeism are linked to work overload that affect the physical and mental health of these professionals, generating health problems and causing consequences in the assistance provided. It was perceived that it is extremely important to reflect on the strategies that allow the development of improvements in nursing work. However, it is suggested that new research be carried out around this theme, with the objective of thinking about different strategies on the relation between work overload and quality of care.

KEYWORDS: Nursing. Work overload. Quality of Health Assistance. Work load.

INTRODUÇÃO

Os enfermeiros têm inúmeras atribuições enquanto componentes da equipe de saúde, destacando-se que a alta carga de atividades que necessitam ser realizadas, frequentemente, excede o tempo cujo eles arranjam para desempenha-las (WISNIEWSKI; GRÓSS; BITTENCOURT, 2014).

Nos estabelecimentos de saúde, a enfermagem desenvolve diversos tipos de jornada de trabalho, que são desde seis, oito ou até doze horas. Relacionado à baixa remuneração, esse fator aparece como um dos elementos que motivam o acúmulo de vínculos trabalhistas por um amplo número de profissionais. A jornada de trabalho aumentada, não causa reflexos negativos somente para os profissionais, mas também pode interferir na qualidade da assistência prestada, de forma a afetar com riscos elevados aos usuários (SILVA; JULIANI, 2012).

A sobrecarga de trabalho, combinada à longa jornada de trabalho, pode provocar fragilidades na habilidade funcional e moral dos enfermeiros que pode acarretar em insatisfação, mínima vontade de permanecer no trabalho, aumento da depressão, sofrimento, além de sinais físicos. As condições difíceis no processo de trabalho favorecem o aparecimento de desequilíbrios físico e psíquico nos enfermeiros, assim como os levam para uma fase de esgotamento e exaustão que, portanto, pode vir a resultar em patologias e absenteísmo (CARDOSO et al., 2015).

Perante as várias tarefas adotadas em razão da demanda de atenção à saúde, limitação de tempo e falta de recursos, muitas vezes proporciona que o enfermeiro se afaste da assistência direta que pode omitir enfoques importantes do cuidado. A quantidade de cuidado prejudicado está relacionada

com maior carga de trabalho e, comumente, são atividades consideradas como sendo de capacidade do enfermeiro. Essa supressão indica uma carência na qualidade da assistência e representa um risco iminente para efeitos adversos em pacientes (CUCOLO; PERROCA, 2015).

Levando em consideração a importância da qualidade assistencial realizada por enfermeiros é de grande importância um estudo que chame atenção para a influência da sobrecarga de trabalho e seus efeitos diretos. Portanto, o presente estudo objetivou revisar o que a literatura científica atual tem abordado a respeito da sobrecarga de trabalho do enfermeiro e sua influência na qualidade da assistência.

METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se por ser uma revisão da literatura que para Gil (2010) é elaborada com embasamento de material já publicado. Foram seguidas as etapas como a escolha do tema, o levantamento bibliográfico, a formulação do problema, a elaboração do plano, a busca de fontes, a leitura, o fichamento, organização do assunto e a redação do texto. Este tipo de pesquisa abrange material impresso como artigos científicos, livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos.

A questão norteadora deste estudo foi: como está relatado na literatura a temática sobre a influência da sobrecarga de trabalho na qualidade da assistência?

Foram estabelecidas como fontes de dados artigos científicos em saúde, no idioma Português do Brasil, livres de contribuição e disponíveis na íntegra nos anos de 2012 a 2016, publicados em periódicos indexados na base de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e biblioteca científica Scientific Electronic Library Online (SciELO) sob os Descritores de busca em Ciências da Saúde (DeCS): qualidade da assistência à saúde, sobrecarga de trabalho, enfermagem e carga de trabalho, sendo que os descritores passaram por cruzamentos de dados utilizando-se o operador booleano "AND". Foram excluídas publicações que não versavam acerca da temática foco da pesquisa, além de materiais com tempo de publicação inferior ao ano de 2012, livros, revistas, jornais, teses, dissertações, anais de eventos científicos, resenhas e artigos de revisão, que não atendiam aos critérios de inclusão e não tinham relação com a questão norteadora deste estudo.

A busca de artigos ocorreu no mês de outubro de 2017, através de levantamento nas bases de dados selecionadas, cujos achados foram organizados em planilhas elaboradas para esta pesquisa. Na fase análise exploratória do estudo, foram utilizados instrumentos em que constam as variáveis: base de dados, número de artigos encontrados, número de artigos pré-selecionados e número de artigos selecionados, com a finalidade de organização dos estudos que se enquadraram nos critérios de inclusão.

Após, na fase analítico-descritiva, foi utilizada uma ficha de leitura de cada periódico com as seguintes informações: referência, tipo de estudo, objetivo geral, participantes, principais resultados e principais conclusões. Os instrumentos de coleta tiveram a finalidade de organizar informações e posteriormente, contribuir para a análise dos dados.

Para a análise dos dados foram seguidas etapas sugeridas por Gil (2010),

em que se escolhe o tema e realiza-se o levantamento dos dados bibliográficos preliminarmente, buscando-se as fontes e realizando a leitura do material e interpretações do assunto em questão. Os instrumentos de pesquisa definiram a sequência de atividades que envolveram a categorização desses dados e a sua interpretação, norteando a investigação. Assim, foi permitida a síntese dos artigos incluídos que facilitou a categorização dos temas encontrados.

A análise crítica das informações extraídas e a síntese qualitativa do estudo selecionados foram realizadas de forma descritiva. Por se tratar de uma revisão de literatura, não houve necessidade de avaliação de um Comitê de Ética, porém as questões éticas foram preservadas na medida em que todos os autores consultados foram devidamente referenciados no texto, conforme a Lei dos Direitos Autorais (BRASIL, 2013).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em um primeiro momento, cruzando-se todos os descritores, chegou-se ao total de 444 artigos encontrados. Após a leitura e utilização dos critérios foram pré-selecionados 148 estudos e, através da leitura detalhada, chegou-se ao total de 12 artigos incluídos que correspondiam à questão norteadora e objetivo principal.

Entre os artigos selecionados observou-se que todos os estudos abordavam a temática da sobrecarga de trabalho e que, apenas 50% (06 artigos) descreveram as estratégias de melhorias para a qualidade da assistência. Neste trabalho 58,3% (07 artigos) apresentavam abordagem qualitativa e 41,6% (05 artigos) quantitativa.

A síntese dos estudos permitiu a elaboração de duas categorias a partir dos principais temas encontrados: Fatores da sobrecarga de trabalho que influenciam na qualidade da assistência; Estratégias para melhorias na qualidade da assistência prestada.

Fatores da sobrecarga de trabalho que influenciam na qualidade da assistência

A sobrecarga de trabalho do enfermeiro, associada ao número reduzido de profissionais de enfermagem nas instituições de saúde, acúmulo de tarefas e o volume de atendimento nas unidades acarreta uma carga excessiva de trabalho interferindo e os distanciando da assistência à saúde (MEDEIROS; SANTOS; CABRAL, 2013; CAMELO et al., 2012). Ainda, para Pires et al. (2016), o aumento das cargas de trabalho causa além de insatisfação, desgaste e até adoecimento em quem realiza o trabalho. Também, dificulta a realização de um trabalho criativo e efetivo, o que interfere nas possibilidades de garantir o acesso na expectativa da integralidade da atenção.

O dimensionamento de pessoal de enfermagem tem sido foco de atenção dos enfermeiros e dos administradores de saúde, pois interfere diretamente na eficácia, na qualidade e no custo da assistência à saúde. Ainda assim, também é responsável pelos conflitos entre esses profissionais, tendo em vista a necessidade crescente de diminuir custos e aumentar a oferta de serviços na área da saúde. Também em questão, o maior quantitativo e custo é do quadro de pessoal de enfermagem existente nas organizações de saúde (FUGULIN; GAIDZINSKI; CASTILHO, 2010).

Acerca das dificuldades encontradas no ambiente de trabalho, muitos enfermeiros têm deixado de realizar a Sistematização da Assistência de Enfermagem, bem como de identificar os Diagnósticos de Enfermagem necessários ao paciente. Tal situação resulta em uma fragmentação dos cuidados e os problemas do paciente, afastando-se da integralidade do cuidado em saúde (MEDEIROS; SANTOS; CABRAL, 2013).

Caçador et al. (2015) reforçam que a sobrecarga de trabalho decorre principalmente da demanda espontânea e da prática de atividades que vão além das atividades planejadas, prejudicando a concretização de ações que compõem as atribuições do enfermeiro. Assim como Ávila et al. (2013), afirmam que a sobrecarga de trabalho é um aspecto comprometedor para a imagem do enfermeiro, pois acaba favorecendo a ocorrência de erros, bem como impossibilita a realização do trabalho de uma forma completa.

O absenteísmo na assistência hospitalar é um problema que origina consequências como custo elevado para a organização, queda na qualidade da assistência de enfermagem, sobrecarga de trabalho e insatisfação dos trabalhadores assíduos (CARNEIRO; FAGUNDES, 2012). Neste contexto, o elevado absenteísmo no dia a dia e a falta de contratação de mão de obra, faz com que gere uma sobrecarga aos profissionais, pois a demanda de trabalho acaba sendo distribuída aos que comparecem ao trabalho (DUARTE; AVELHANEDA; PARCIANELLO, 2013).

Conforme Santana et al. (2013), devido aos problemas de saúde, trabalhadores repetidamente ausentam-se do trabalho por não aguentarem as cargas excessivas a que estão expostos, por adoecerem ou acidentarem-se. Alguns autores ressaltam que nos dias de ausência oriundos das licenças médicas, acidentes de trabalho, licença maternidade, faltas sem justificativas, ou ausências previstas e não previstas, acabam virando um problema acentuado levando em conta que a maior parte dos serviços são os de saúde, entre eles os hospitalares. Destaca-se que os serviços de saúde não preveem cobertura para os dias de faltas, sobrecarregando, assim, os trabalhadores e intervindo na qualidade da assistência oferecida aos usuários (FAGUNDES, 2012; SANTANA et al., 2013; CARNEIRO).

Quanto aos problemas relacionados a falta de profissionais, a Resolução 543/17 do Conselho Federal de Enfermagem trata do cálculo de pessoal de enfermagem, onde calcula-se a partir do total de horas de enfermagem, as cargas médias diárias de trabalho necessárias para assistir os pacientes com demandas de cuidados mínimos, intermediários, alta dependência, semi-intensivos e intensivos. O dimensionamento é um método fundamentado em expressões matemáticas que se utiliza de variáveis próprias à clientela, ao serviço de enfermagem e à organização, com importante destaque à carga de trabalho da equipe de enfermagem em sua função (COFEN, 2017).

É perceptível que a sobrecarga de trabalho afeta não só fisicamente, mas mentalmente o enfermeiro. O sentimento de frustração e descontentamento em comparação à responsabilidade e exercício profissional dos trabalhadores da enfermagem gera transtornos físicos, psicológicos e sociais que podem prejudicar a saúde desses trabalhadores, além de intervir no desempenho das suas atividades funcionais (JACQUES et al., 2015).

Os autores Lima et al. (2013) destacam que o trabalho extenuante pode interferir na saúde do trabalhador e na qualidade do cuidado em saúde realizado pelo enfermeiro que atualmente tem carecido de profissionais

atualizados com as novas tecnologias. Ainda, a assistência noturna é mais penosa do que a executada durante o dia, pois o déficit do sono diminui a capacidade cognitiva e de desempenho de tarefas, sujeitando o trabalhador e o paciente a acidentes e falhas. Pereira et al. (2014) salientam que estudos associam a elevada prevalência de transtornos mentais comuns à grande demanda e a baixa autonomia no trabalho.

Ainda para Griep et al. (2013) os riscos para a saúde dos profissionais relacionados às longas jornadas, a ocorrência de acidentes e também a possibilidade de episódio de erros no exercício profissional são comumente minimizados e a adequação às jornadas extensas aparenta como necessária. Para os autores Dias et al. (2014) o erro de medicações, está associado pelos profissionais ao acúmulo de serviço e é considerado o primeiro fator que contribui para o erro, sendo que o quadro reduzido de profissionais também contribui. Ainda, muitos desses erros não são relatados devido ao estigma da atitude negativa em relação ao incidente, sendo que não é dada ênfase à educação, e sim a punição.

Os baixos salários podem causar a precisão de mais de um vínculo empregatício, esta sobrecarga pode derivar numa série de erros e à não execução de suas obrigações profissionais, o que prejudica a imagem do enfermeiro e a qualidade da assistência (AVILA et al., 2013). Quanto aos erros de medicação a sobrecarga de trabalho, falta de atenção do profissional, despreparo ou fragilidades na formação profissional, prescrição ilegível, falta de profissionais nos serviços de saúde, automatização do cuidado, falta de planejamento do trabalho pelo profissional, desinteresse pelo trabalho e ainda o ambiente físico inadequado, são fatores que contribuem para o erro de medicação tanto no âmbito hospitalar quanto na atenção básica (DIAS et al., 2014).

Conforme Griep et al. (2013) ainda que não se tenha um limite seguro estabelecido para o tempo da jornada de trabalho devido à variedade das condições envolvidas, é percebido que as cargas elevadas afetam não somente a saúde dos profissionais, mas também a qualidade de assistência.

Neste sentido, é possível perceber que muitos fatores como, por exemplo, a insuficiência de pessoal, a falta de segurança, a baixa valorização financeira, a falta de recursos para o atendimento adequado, a extensa jornada de trabalho e a grande demanda de trabalho, contribuem e influenciam diretamente na qualidade da assistência prestada por enfermeiros. Além disso, a sobrecarga de trabalho e a pouca valorização dos profissionais nos ambientes de saúde acentuam este quadro.

Estratégias para melhorias na qualidade da assistência prestada

A qualidade de assistência à saúde está atrelada ao desempenho do profissional de enfermagem. Todavia, como visto no tópico anterior, o enfermeiro tem enfrentado impasses relacionados, geralmente, à sobrecarga de trabalho, o que afeta diretamente no seu desempenho. Deste modo, pensar em estratégias de melhorias para a qualidade de assistência é também pensar em melhorias nas condições de trabalho, pois, assim, poderá desempenhar de forma adequada suas atividades de atendimento.

Conforme o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem a respeito das responsabilidades e deveres, o enfermeiro deve assegurar ao paciente,

família e coletividade uma de qualquer natureza e, também, deve registrar no prontuário do paciente assistência de enfermagem, livre de danos decorrentes de imperícia, negligência ou imprudência, bem como prestar assistência sem discriminação, com informações inerentes e indispensáveis ao processo do cuidar (COREN, 2017).

O reconhecimento do trabalho prestado é de grande importância para o profissional da equipe, tendo em vista que o incentiva e estimula na busca de um cuidado humanizado (DUARTE; AVELHANEDA; PARCIANELLO, 2013). Desta forma, a melhoria no ambiente do trabalho contribui para a motivação dos profissionais, assim como também a criatividade e a produtividade, impactando não só nas relações como também na qualificação das práticas (CAÇADOR et al., 2015; LIMA et al., 2013).

Segundo Caçador et al. (2015), uma das características acentuadas do cotidiano do enfermeiro é a sobrecarga de trabalho, que deriva da necessidade de apresentar respostas às demandas pertinentes ao funcionamento dos serviços de saúde e à população. Tendo em vista, são apontadas como melhorias constituir relações interpessoais que propiciem um espaço de trabalho produtivo, benéfico e satisfatório. Também, faz-se necessário analisar aspectos do trabalho em saúde, seus desafios e possibilidades, podendo contribuir para o desenvolvimento de intervenções que visem a aprimorar as questões organizacionais, os exercícios dos profissionais e, consecutivamente, a assistência prestada à população.

Tendo em vista que a sobrecarga de trabalho afeta na visibilidade do profissional, são indicadas algumas direções estratégicas para desmistificar a enfermagem, para alcançar a maior visibilidade profissional, onde a busca de maior ênfase midiática, concretização de marketing pessoal por parte da enfermagem e, em especial do enfermeiro, busca de prestígio através de comportamentos adequados perante a equipe de saúde, bem como exigências para a redução da carga de trabalho, impedindo assim, a sobrecarga e as suas implicações negativas e, confirmação de conhecimento e de independência profissional (AVILA et al., 2013).

É possível identificar que um dos principais elementos para a redução das cargas de trabalho é o trabalho em equipe, sendo que existe uma afinidade dos profissionais de enfermagem com esse modelo assistencial (PIRES et al., 2016). Assim, o trabalho em equipe é identificado como um elemento fundamental para a atuação do enfermeiro, possibilitando novas formas de interação entre os profissionais, direcionado pela horizontalidade e a importância dos diferentes conhecimentos (CAÇADOR et al., 2015).

Conforme Avila et al. (2013), além da sobrecarga de trabalho do enfermeiro, que favorece a ocorrência de erros, também a ausência de reconhecimento do profissional influencia sua insatisfação com o trabalho prestado, refletindo na qualidade da assistência e, quando o profissional é reconhecido e tem prestígio social, consegue desenvolver seu trabalho com comprometimento e satisfação.

Ressalta-se que, quanto aos erros com medicações, não é dada ênfase à educação com os profissionais e sim à punição, fazendo com que cada vez menos sejam notificados os erros, prejudicando o conhecimento de seus fatores de risco bem como permitindo sua repetição (DIAS et al., 2014).

Visando melhorias para a saúde do trabalhador da equipe de enfermagem, alguns autores sugerem que esse assunto seja pauta de

discussões com os gestores, tendo em vista melhorias das condições de trabalho que comprometem inteiramente a saúde desses profissionais e, por consequência, a qualidade da assistência prestada (DUARTE; AVELHANEDA; PARCIANELLO, 2013).

Ainda, Silva et al. (2014) explicam que a responsabilidade por mais de um setor hospitalar configura a sobrecarga quantitativa e a complexidade de relações humanas, como o atendimento ao paciente e aos familiares. Em vista disso, Lima et al. (2013) citam ações eficazes que beneficiem o ambiente de trabalho e as relações, além de condições estruturais indispensáveis para o desenvolvimento do trabalho, e que precisam ser analisadas pelos gestores da saúde, para proporcionarem um ambiente de trabalho e condições que possam diminuir os níveis de estresse dos profissionais da saúde, trazendo benefícios na qualidade da assistência.

Dias et al. (2014) evidenciam, no estudo, conforme relatado pelos profissionais, estratégias para a melhoria da segurança com medicamentos, primeiramente a educação continuada e qualificações para a equipe de saúde, acompanhado pelo aumento de número de profissionais, com o propósito de evitar a sobrecarga de trabalho, melhoramento do ambiente físico e uniformização do serviço, bem como melhor administração do enfermeiro na equipe de enfermagem e também, uma melhor legibilidade da prescrição médica ou prescrições eletrônicas.

Promover ambientes saudáveis, com condições ideais de trabalho, trabalho em equipe, uniformização de atividades, educação continuada, bem como maior visibilidade dos profissionais são fatores que contribuem para uma assistência de enfermagem livre de danos, segura e de qualidade. Assim torna-se imprescindível reconhecer a importância e os efeitos das condições dos ambientes de trabalho para melhor valorização da profissão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A assistência de qualidade se deve aos fatores da sobrecarga de trabalho que interferem no trabalho do enfermeiro, onde o profissional diante da grande demanda não consegue realizar seu trabalho como deveria, interferindo no cuidado prestado.

Foi possível constatar que a insuficiência de pessoal, a falta de segurança, a baixa valorização financeira, a falta de recursos para o atendimento adequado, a extensa jornada de trabalho e a grande demanda de trabalho, faz com que o profissional enfermeiro não tenha tempo suficiente para prestar todos os cuidados que são necessários ao paciente. Além disso, com a sobrecarga de trabalho e a pouca valorização do seu serviço, o enfermeiro apresenta-se muitas vezes insatisfeito com a profissão e ambiente de trabalho.

As estratégias de melhorias visam a efetividade do trabalho de enfermagem, o acesso universal à saúde e a qualidade na assistência. Como visto, reconhecida a importância e melhorando as condições laborais, obtêm-se êxito, através de profissionais motivados e preparados para desempenharem suas funções assistenciais de qualidade.

Percebe-se que é de suma importância refletir sobre as estratégias que possibilitam o desenvolvimento de melhorias no trabalho da enfermagem. Contudo, por ser um estudo bibliográfico, em base de dados que utilizaram filtros para a língua portuguesa, entende-se que a pesquisa se limitou a uma

realidade específica. Portanto, sugere-se que novas abordagens sejam realizadas em torno desta temática, com o objetivo de pensar em diferentes estratégias sobre a relação sobrecarga de trabalho e qualidade da assistência.

REFERÊNCIAS

AVILA, L.I. et al. Implicações da visibilidade da enfermagem no exercício profissional. **Rev Gaúcha Enferm**, v. 34, n. 3, p. 102-9, 2013.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 12.853, de 14 de agosto de 2013. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2013.

CAÇADOR, B.S. et al. Ser enfermeiro na estratégia de saúde da família: desafios e possibilidades. **Reme Rev. Min. Enferm**, v. 19, n. 3, p. 612-619, 2015.

CAMELO, S.H.H. et al. Riscos psicossociais em equipes de saúde da família: carga, ritmo e esquema de trabalho. **Rev. Enferm. UERJ**, v. 20, n. 2, p. 733-738, 2012.

CARDOSO, M.R. et al. Fatores Estressores: Interferência na Qualidade da Assistência dos Profissionais Enfermeiros. **Prática Hospitalar**, v. 17, n. 97, p.22-27, 2015.

CARNEIRO, T.M.; FAGUNDES, N.C. Absenteísmo entre trabalhadoras de enfermagem em unidade de terapia intensiva de hospital universitário. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 20, n. 1, p. 84-89, 2012.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM. **Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem**. Porto Alegre: Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul, 2007. Disponível em: <<https://www.portalcoren-rs.gov.br/docs/livro-codigo-etica.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2017.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM. Resolução COFEN 543/2017. Atualiza e estabelece parâmetros para o Dimensionamento do Quadro de Profissionais de Enfermagem nos serviços/locais em que são realizadas atividades de enfermagem. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 86, seção 1, p. 120, 2017.

CUCOLO, D.F.; PERROCA, M.G. Fatores intervenientes na produção do cuidado em enfermagem. **Acta paul. enferm**, v. 28, n. 2, p. 120-124, 2015.

DIAS, J.D. et al. Compreensão de enfermeiros sobre segurança do paciente e erros de medicação. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 18, n. 4, p. 866-880, 2014.

DUARTE, M.L.C.; AVELHANEDA, J.C.; PARCIANELLO, R.R. A saúde do trabalhador na estratégia de saúde da família: percepções da equipe de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, v. 18, n. 2, p. 323- 330, 2013.

FUGULIN, F.M.T.; GAIDZINSKI, R.R.; CASTILHO, V. Dimensionamento de pessoal de enfermagem em instituições de saúde. In: KURCGANT P, coordenador. **Gerenciamento em enfermagem**. 2.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan;2010. p.121-135.

GIL, A.C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 184.

GRIEP, R.H. et al. Enfermeiros dos grandes hospitais públicos no rio de janeiro: características sociodemográficas e relacionadas ao trabalho. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, p.151-157, 2013.

JACQUES, J.P.B. et al. Geradores de estresse para os trabalhadores de enfermagem de centro cirurgico. **Semina: Ciências Biológicas e da Saúde**, v. 36, n. 1Supl, p. 25-32, 2015.

LIMA, M.B. et al. Agentes estressores em trabalhadores de enfermagem com dupla ou mais jornada de trabalho. **Rev. Pesqui. Cuid. Fundam. (Online)**, v. 5, n. 1, p. 3259-3266, 2013.

MEDEIROS, A.L.; SANTOS, S.R.; CABRAL, R.W.L. Sistematização da assistência de enfermagem: dificuldades evidenciadas pela teoria fundamentada nos dados. **Rev. Enferm. UERJ**, v., 21 n.1, p. 47-53, 2013.

PEREIRA, R.E. et al. Prevalência de transtornos mentais comuns em trabalhadores de enfermagem em um hospital da Bahia. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 67, n. 2, p. 296- 301, 2014.

PIRES, D.E.P. et al. Cargas de trabalho da enfermagem na saúde da família: implicações no acesso universal. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 24, p.1-9, 2016.

SANTANA, L.L. et al. Cargas e desgastes de trabalho vivenciados entre trabalhadores de saúde em um hospital de ensino. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 34, n. 1, p. 64-70, 2013.

SILVA, F.L.F. et al. Humanização dos cuidados de enfermagem em ambiente hospitalar: percepção de usuários. **Ciência, Cuidado e Saúde**, v. 13, n. 2, p. 210-218, 2014.

SILVA, L.C.P.; JULIANI, C.M.C.M.. A interferência da jornada de trabalho na qualidade do serviço: contribuição à gestão de pessoas. **Rev. Adm. Saúde**, v. 14, n. 54, p. 11-18, 2012.

WISNIEWSKI, D.; GRÓSS, G.; BITTENCOURT, R. A influência da sobrecarga de trabalho do enfermeiro na qualidade da assistência pré-natal. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 27, n. 2, p. 177-182, 2014.