



**UNIVERSIDADE TIRADENTES
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM**

LUCIVALDO DA SILVA SANTOS

**ESTRESSE DO ENFERMEIRO: Realidade nas unidades de
urgências e emergências no período de 2005 a 2015. Revisão de
literatura.**

**Aracaju
2016**

LUCIVALDO DA SILVA SANTOS

ESTRESSE DO ENFERMEIRO: Realidade nas unidades de urgências e emergências no período de 2005 a 2015. Revisão de literatura.

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, apresentado à Coordenação de Enfermagem da Universidade Tiradentes – UNIT, como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof. M.Sc. Elizano Santos de Assis

Aracaju
2016

LUCIVALDO DA SILVA SANTOS

ESTRESSE DO ENFERMEIRO: Realidade nas unidades de urgências e emergências no período de 2005 a 2015. Revisão de literatura.

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, apresentado à Coordenação de Enfermagem da Universidade Tiradentes – UNIT, como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: MSc Elizano Santos de Assis

Data de Aprovação: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof.º MSc. Elizano Santos de Assis

Prof.ª. MSC. Ilva Santana Santos Fonseca

Prof.ª MSc Marieta Cardoso Goncalves

Aracaju
2016

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
2. MATERIAIS E MÉTODO.....	7
3. RESULTADOS.....	8
4. DISCUSSÃO.....	10
4.1 A função assistencial do enfermeiro em unidades de pronto atendimento.....	10
4.2 Condições de trabalho para o desempenho das atividades do enfermeiro nas unidades de urgências e emergências.....	13
4.3 Fatores estressantes do seu ambiente de trabalho, bem como as interferências dos mesmos no processo saúde-doença.....	14
5. CONCLUSÃO.....	16
6 SOBRE OS AUTORES	17
REFERÊNCIAS.....	18

ESTRESSE DO ENFERMEIRO: Realidade nas unidades de urgências e emergências no período de 2005 a 2015. Revisão de literatura.

STRESS NURSES: Reality in units of emergency care in the period 2005 to 2015. Literature review.

Lucivaldo da Silva Santos¹
Elizano Santos de Assis²

RESUMO

Nas Unidades de Urgência e Emergência o enfermeiro atua em um ambiente superlotado, dinâmico, carregado de níveis tencionais do público e profissionais, e por conseguinte com uma maior carga de estresse, em meio a isso precisa prestar assistência, executar tratamento, coordenar a equipe de enfermagem, além de exercer funções burocráticas. O objetivo desta pesquisa foi estudar os estressores aos quais os enfermeiros estão submetidos nas unidades de pronto atendimento de urgência e emergência. O estudo foi realizado através de revisão de literatura por meio de pesquisas bibliográficas baseada em artigos, livros, revistas científicas já publicadas. A análise dos estudos selecionados, em relação ao delineamento de pesquisa, pautou-se na sistematização dos textos através de leitura exploratória e seletiva, de maneira que respondessem ao questionamento central. Verificou-se que a unidade de urgência e emergência é uma área que precisa de atenção pela sua diversidade de condições e situações onde possuem um alto índice de exaustão emocional, baixa realização profissional, e que necessita de profissionais capacitados para atuarem de forma habilidosa e humanizada. Os achados dessa investigação alertam que a presença de estresse nos profissionais de enfermagem, leva a insatisfação, desmotivação e diminuição da produtividade, além de diminuir a concentração no desempenho das funções podendo contribuir para o surgimento de enfermidades patológicas e físicas.

PALAVRAS-CHAVE

Enfermagem, Estresse, Pronto Atendimento.

¹ Acadêmico do Curso de Enfermagem da Universidade Tiradentes. *E-mail:* lucivaldoss_18@hotmail.com.

² Elizano Santos de Assis, orientador do trabalho, mestre em Saúde e Ambiente, docente do curso de Enfermagem da Universidade Tiradentes. *E-mail:* elizano.assis@oi.com.br

ABSTRACT

In Unit Emergency Department nurses act in a crowded environment, dynamic, full of tensional levels of public and professionals, and therefore with a greater burden of stress amid this needs to provide assistance, perform treatment, coordinate the team nursing, in addition to exercising bureaucratic functions. The objective of this research was to study the stressors to which nurses are submitted in ready urgent care and emergency units. The study was conducted through literature review through literature searches based on articles, books, journals already published. The analysis of the selected studies, in relation to the research design was based on the systematization of texts through exploratory and selective reading, in order to answer the central question. It was found that the emergency unit and emergency is an area that needs attention for its diversity of conditions and situations where they have a high level of emotional exhaustion, low job satisfaction, and requires trained professionals to work skillfully and humanized . The findings of this research warn that the presence of stress in nursing professionals, leads to dissatisfaction, lack of motivation and decrease productivity, and reduce the concentration in the performance of functions may contribute to the emergence of pathological and physical infirmities.

KEYWORDS

Nursing, Stress, Emergency Room.

1 INTRODUÇÃO

O cuidar sempre esteve presente na história humana, como forma de viver e de se relacionar. Nos tempos mais remotos e antigos, a enfermagem era baseada em ajudar o próximo, em mitos e crenças. Atualmente, se baseia em estudos científicos, tecnológicos e humanísticos.

Durante as atividades acadêmicas principalmente nas unidades de urgência e emergência, foi possível observar que este ambiente superlotado, dinâmico, carregado de níveis tensionais do público e profissionais, percebeu-se que o enfermeiro estava sempre atribulado e por conseguinte com uma maior carga de estresse, talvez por envolver a capacidade de tomar decisões rápidas e precisas; em um ambiente de múltiplas demandas.

Em se tratando do exercício profissional de enfermagem, tais fatos se intensificam devido à continuidade do cuidado ao paciente, do grau de responsabilidade, da exigência de habilidades, do intenso contato com seres humanos. Nesse contexto viu-se o interesse de estudar os estressores que contribuem o para desequilíbrio biopsicossocial do enfermeiro em unidade de urgência e emergência, dado a importância de seu valor na morbimortalidade e declínio funcional do indivíduo. A partir dessa problemática pretendo estudar os fatores estressores aos quais os enfermeiros estão submetidos nas unidades de pronto atendimento de urgência e emergência.

O estresse é definido como um conjunto de fatores diversos, que provem do ambiente externo ou interno que extrapolam as fontes de adaptação ou resistência de um indivíduo ou sociedade, envolvendo alterações orgânicas e psíquicas com relevância para o sistema cognitivo na interpretação de diferentes estímulos. Em resposta a tais situações de estresse, estratégias de enfrentamento (coping) são utilizadas, a fim de minimizar as adversidades vivenciadas de maneira adequada, no entanto, a ausência dessas estratégias para a neutralização dos estressores contribui para o surgimento das doenças ocupacionais como a síndrome burnout. (ANDOLHE, et al., 2015).

Em unidades de urgência e emergência, o enfermeiro possui atribuições indispensáveis na gerência e no cuidado ao paciente com necessidades desde as atividades mais simples as complexas, requerendo habilidades e competências, manejo tecnológico e humanização. O serviço de urgência e emergência pela sua dinâmica de funcionamento requer resposta imediata no atendimento sendo a unidade de produção que contribuem para o surgimento do processo saúde doença.

Para Carneiro (2010), a enfermagem é uma ciência relacionada à promoção da saúde e bem-estar do ser humano, tendo o cuidar como sua essência. Esse cuidado deve contemplar em primeiro lugar o próprio enfermeiro, pois, cuidar e proporcionar assistência ao enfermo resultam em desgaste físico e psicológico. Assim, para melhor compreensão, interroga-se: Como avaliar o estresse do enfermeiro em unidade de urgência e emergência?

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Realizou-se uma análise bibliográfica do tipo revisão de literatura que compreendeu o levantamento, a análise crítica e descritiva de publicações encontradas nas bases de dados virtuais em saúde, sobre o estresse do enfermeiro nas unidades de urgências e emergências.

Segundo Neto (2012), pesquisa bibliográfica é aquela elaborada a partir de material já publicado, como livros, artigos de periódicos, dicionários, enciclopédias, impressos diversos, publicações periódicas, revistas e jornais e de material disponibilizado na internet. Ela permite ao pesquisador a cobertura de uma gama de fenômeno muito ampla, principalmente, quando o problema a ser investigado necessita de informações muito dispersas.

Para obtenção dos dados, utilizou-se o levantamento bibliográfico realizado nas bases de dados virtuais em saúde, BVS (Biblioteca Virtual de Saúde), SCIELO (*Scientific Eletronic Library Online*), Google Acadêmico, LILACS (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde), escolhidas por serem consideradas

de referência e especializadas em literaturas científicas, e construído também através de pesquisa em fonte secundária com consultas ao acervo da Biblioteca Jacinto Uchôa.

Como critério de inclusão, utilizaram-se estudos publicados entre os anos de 2005 a 2015, disponíveis na íntegra e gratuitamente, escritos na língua portuguesa. Para o levantamento dos artigos, utilizamos os descritores em saúde (Decs), “enfermagem”, “Estresse”, “pronto atendimento”. Como critério de exclusão, trabalhos publicados que não atenderam aos critérios anteriormente definidos.

Os riscos, por algum erro na análise dos dados ou na tabulação dos mesmos, foram mínimos, por se tratar de uma pesquisa bibliográfica e ser de domínio público. O conhecimento adquirido foi um dos benefícios deste estudo, além de se colaborar para enriquecer a discussão sobre o tema abordado.

3 RESULTADOS

A pesquisa resultou em 30 (trinta) textos e 5 (cinco) materiais provenientes do Ministério da Saúde, dos quais, após leitura minuciosa a fim de definir as categorias necessárias ao aprofundamento e discussão, foram selecionados 17 (dezesete), dentre eles, artigos publicados em revistas científicas da área de saúde e 3 (três) materiais do ministério da saúde, os quais foram correspondentes ao assunto proposto. Em seguida, estes foram unidos por similaridade de conteúdos para interpretação e discussão da opinião de cada autor. Os artigos foram, então, classificados de acordo com 3 (três) categorias que revelam a tendência do conteúdo, a saber : 1) A função assistencial do enfermeiro em unidades de pronto atendimento. 2) Condições de trabalho para o desempenho das atividades do enfermeiro nas unidades de urgências e emergências. 3) Fatores estressantes do seu ambiente de trabalho, bem como as interferências dos mesmos no processo saúde-doença, e estão dispostos no quadro abaixo de acordo com a ordem alfabética do autor.

PERIÓDICOS	AUTORES	ANO	TÍTULO
Ministério da saúde	BRASIL	1990	Lei número 8.080.

Ministério da saúde	BRASIL	1986	Lei nº. 7498/86.
Ministério da saúde	BRASIL	2002	Portaria nº 2048.
Revista Escola Enfermagem USP	ANDOLHE	2015	Estresse, coping e burnout da Equipe de Enfermagem de Unidades de Terapia Intensiva: fatores associados.
Revista Eletrônica de Enfermagem.	AZEVEDO	2010	Organização de serviços de emergência hospitalar:
www.psiqweb. med.br	BALLONE, G. J.; MOURA,	2008	Síndrome de Burnout
Revista Latino-Americana de Enfermagem	BATISTA, K. M.; BIANCHI, E. R. F.	2006	Estresse do enfermeiro em unidade de emergência
TCC - Cescage	CARNEIRO	2010	Avaliação do estresse do enfermeiro em unidade de emergência hospitalar.
Trabalho de Conclusão de Curso - Graduação em Enfermagem, UNIRON	CARLA I.S.N.S; et. al	2012	Urgência e emergência: Refletindo sobre as dificuldades do Enfermeiro na realização do exercício profissional
Revista Latino-Am. Enfermagem	COELHO	2010	Análise dos aspectos organizacionais de um serviço de urgências clínicas: estudo em um hospital geral do município de Ribeirão Preto
Revista Eletrônica de Enfermagem.	CHAVES	2010	Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas
Boletim Epidemiológico Paulista (BEPa)	GAWRYSZEWSKI	2006	Violência: o estresse nosso de cada dia.
Revista da Escola de enfermagem da USP	GUERRER, F. L.; BIANCHI, Estela R. F	2008	Caracterização do estresse nos enfermeiros de unidades de terapia intensiva.
Acta Paulista de Enfermagem	JODAS, D.A. & HADDAD, M.C.L	2009	Síndrome de burnout em trabalhadores de Enfermagem de um Pronto Socorro de Hospital Universitário
Revista Panam Salud Publica	LAUTERT, L. CHAVES, E.H.B. MOURA, G.S.S.	208	O stress na atividade gerencial do enfermeiro.
Revista Latino-Am. Enfermagem	LAZONI	2011	Liderança do enfermeiro: uma revisão integrativa da literatura.
Dissertação (mestrado),	MEDEIROS	2011	A vivência do ambiente

Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia			hospitalar pela equipe de enfermagem.
Revista Eletrônica de Enfermagem [internet],	MENZANI, G.; BIANCHI, E. R. F.	2009	Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros.
Pós Graduação em Urgência e Emergência Hospitalar, Universidade Atlântica.	NUNES, M.; et al	2008	Competências dos enfermeiros que exercem funções nos serviços de urgência periféricos da RAM.
Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva e Ministério da Saúde.	SILVA	2011	Serviço de urgência e emergência: modelos de gestão com acolhimento e classificação de risco em hospitais brasileiros.

Quadro 1. Distribuição dos artigos selecionados e analisados sobre o Estresse do Enfermeiro: Realidade nas unidades de urgências e emergências no período de 2005 a 2015.

Fonte: produzido e elaborado pelo autor.

4 DISCUSSÕES

4.1 A função assistencial do enfermeiro em unidades de pronto atendimento.

A busca de artigos sobre o estresse do enfermeiro na unidade de pronto atendimento de urgências e emergências, nas bases de dados citadas e no período estabelecido, evidenciou o total de dezoito artigos que constituíram o material de análise deste estudo.

O trabalho de Enfermagem vem se modificando ao longo dos tempos, indo desde o cuidado, seja do indivíduo, família e grupo da comunidade, passando pelas ações educativas, pesquisas, administrativas, até a participação no planejamento em saúde. Segundo o Regulamento do Exercício Profissional (Lei n. 7498/86) em seu artigo primeiro, é livre o exercício da Enfermagem em todo o território nacional (...), e no artigo segundo diz que somente podem ser exercidas por pessoas legalmente habilitadas e inscritas no Conselho Regional de Enfermagem (Coren) com jurisdição na área onde ocorre o exercício. E já a Lei nº 5.905 de 12 de julho de 1973, dispõe que a classificação de risco e priorização da assistência em Serviços de Urgência é privativas do Enfermeiro (COFEN, 1986).

Na assistência em urgência e emergência, o enfermeiro tem como função prestar assistência, executar tratamento, coordenar a equipe de enfermagem, além de exercer funções burocráticas, gerando sobrecarga de trabalho, desmotivação e insatisfação, comprometendo a qualidade da assistência aos usuários. Além de, aliar à fundamentação teórica a capacidade de liderança, o discernimento, a iniciativa, a habilidade de ensinar, a maturidade e a estabilidade emocional (Valencia *apud* Carla et al. 2010).

De acordo com Santos 2010, os serviços públicos de urgência e emergência têm se caracterizado pela superlotação, ritmo acelerado e sobrecarga de trabalho para os profissionais da saúde, dessa forma os profissionais sentem-se impotentes e desgastados diante da sobrecarga de trabalho superior a sua capacidade de resposta, em virtude da escassez de pessoal e limitação do espaço físico para o atendimento.

O enfermeiro é um profissional que vive sob condições estressantes de trabalho. Na unidade de emergência, o enfermeiro deve obter condições mínimas de material e pessoal, para se dedicar à prestação e uma assistência efetiva e eficaz, diante das intercorrências que são muito comuns nessa unidade (Batista, Bianchi 2006).

Para Gawryszewski (2006), existem dois tipos básicos de estresse: o estresse agudo e crônico. O que ocorre em um período mais curto, porém mais intenso é o estresse agudo. É causado por situações traumáticas passageiras, como por exemplo, um acidente de trânsito. O estresse crônico é aquele que afeta a maioria das pessoas no mundo contemporâneo e dinâmico que exige grande capacidade adaptativa, cobrada no dia a dia, principalmente em ambiente de trabalho, caracterizado pelo estresse ocupacional de uma forma mais suave, ou de forma mais severa que pode ser assim chamado de Síndrome de Burnout.

Para Carneiro (2010), o enfermeiro deve usar, além de sua habilidade pessoal e profissional, a percepção e sensibilidade de poder antecipar os fatos e perceber a ansiedade, preocupação e necessidades do paciente. O enfermeiro tem papel de suma importância no que se refere ao equilíbrio e a organização das equipes.

O crescente número de acidentes de trânsito, a violência urbana e a estrutura ineficaz da rede básica de serviços de saúde são fatores que têm contribuído decisivamente para a sobrecarga dos serviços hospitalares. O conhecimento desta

realidade em nosso meio é de importância fundamental, no sentido de evidenciar a necessidade de reestruturação do atual sistema de saúde (CHAVES, et al, 2010).

Nas unidades de urgência e emergência a qualidade de assistência depende de uma triagem correta dos casos que necessitam de atendimento emergencial. A demanda nos hospitais é grande, pois a maioria da população não tem conhecimento sobre a finalidade do setor de urgência e emergência e procuram por atendimento no pronto socorro dos hospitais, acarretando em uma superlotação nas salas de espera sendo que, na maioria das vezes, buscam ajuda devido à demora no agendamento de consultas nas redes básicas de saúde. (SILVA, 2011)

Nos serviços de urgência e emergência a atuação do enfermeiro envolve características que são indispensáveis à gerência do cuidado a pacientes com necessidades complexas. Para isso é necessário o aprimoramento científico, manejo tecnológico e humanização extensiva aos familiares, que possuem representação expressiva no processo de trabalho. Assim, assume importância não só devido à complexidade e particularidades de ações no cuidar, como também, pelos recursos materiais e humanos, além da necessidade de comunicação com outros setores envolvidos (COELHO et al, 2010).

Qualidade de vida é o mesmo que melhores condições de vida e para tê-la é necessário desfrutar essencialmente da saúde, pois à saúde abrange vários fatores essenciais a qualidade de vida. Para a lei orgânica de saúde nº 8.080/1990, art.3º, parág. Único: “A Saúde tem como fatores determinantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso a bens e serviços essenciais; os níveis de saúde da população expressam a organização social e econômica do País”.

Segundo Amestoy et al (2009), as instituições hospitalares passaram a ser consideradas empresas aderidas a uma nova cultura organizacional mais flexível, baseada na negociação, na redução de custos, na qualidade total e no crescimento profissional de seus integrantes. A partir desse ponto de vista, a enfermagem, também tem sido afetada, alterando-se o perfil do enfermeiro, passando a ser exigido, pelo mercado de trabalho, profissionais líderes, críticos, reflexivos, criativos e seguros na tomada de decisões.

Mesmo vivenciando angústias intensas, a grande maioria dos profissionais da equipe de enfermagem sente prazer em cuidar de pacientes graves. Além da realização de um grande número de procedimentos complexos, é necessário agir com iniciativa, rapidez e ausência de qualquer erro, assim como manipular inúmeros equipamentos, pois isso poderia implicar na morte do paciente. Outro fator que possivelmente contribui para o desgaste dos profissionais é o próprio “clima” dessas unidades, pois o ritmo de trabalho é bastante intenso e a todo o momento está presente à possibilidade de agravos e de morte (NUNES, et al 2008).

4.2 Condições de trabalho para o desempenho das atividades do enfermeiro nas unidades de urgências e emergências.

A primeira definição de estresse foi dada em 1956, definindo-o como uma reação inespecífica do corpo a qualquer demanda, interna ou externa. O autor enfatiza que o estresse é uma parte normal do funcionamento do corpo, sendo uma consequência do ato de viver (Hans apud Guerrer; 2008).

De uma maneira geral, o serviço de enfermagem é composto por pessoas do sexo feminino, fazendo com que estas tenham uma carga de trabalho dupla, principalmente quando se somam as atividades domésticas ou quando são obrigadas a trabalharem em outro emprego. Para quem trabalha no hospital o ambiente de maneira geral é visto como duro e insalubre e estressante e o prédio hospitalar normalmente é sem vida, frio, exala cheiro de éter, há muito barulho de aparelhos, um vozerio, macas circulando e com uma iluminação deficiente e isso tudo influencia na saúde do trabalhador como também na saúde de seus clientes.

No ambiente hospitalar, a equipe de enfermagem é composta pelo enfermeiro, técnico em enfermagem e o auxiliar de enfermagem. A maioria destes profissionais são mulheres. Muitas delas se submetem a exigências da atividade, lidam com demandas pesadas fora do trabalho, tendo cargos de responsabilidade importantes com filhos e família, privando-se de atividades culturais e sociais de suas famílias (Paschoa, Zanei & Whitaker, 2007 *apud* MEDEIROS, 2011).

Os serviços de urgência/emergência possuem a função de diminuir a morbimortalidade e as sequelas incapacitantes. Mas para isso acontecer é necessário: a garantia de quantidade suficiente e qualidade dos recursos humanos, estrutura física

adequada e equipamentos e materiais necessários, a fim de assegurar uma assistência integralizada e com qualidade (CHAVES, et al, 2010).

4.3 Fatores estressantes do seu ambiente de trabalho, bem como as interferências dos mesmos no processo saúde-doença.

O estresse ocupacional que ocorre na área da saúde associa-se a situações como problemas de relacionamento, ambiguidade e conflito de funções, dupla jornada de trabalho e casa, pressões exercidas pelos superiores de acordo com a percepção do indivíduo e alterações que sofre dentro do contexto de sua atividade. Essas situações podem ser fontes importantes de estresse. O enfermeiro de pronto socorro sofre estresse não envolvido somente com os estressores negativos de sua atuação, visto que a maior fonte de satisfação no trabalho do enfermeiro em emergência concentra-se na preservação da vida humana (MENZANI, BIANCHI, 2009).

No ambiente hospitalar, o trabalhador se depara com excessiva carga de trabalho, contato com o limite, a tensão, os riscos, os plantões e as longas jornadas de atividade. Esses fatores comprometem a integridade física e mental dos trabalhadores de enfermagem, gerando o estresse (ELIAS & NAVARRO, 2006 *apud* MEDEIROS, 2011).

Situações comuns de trabalho em um pronto atendimento hospitalar são permeadas por acontecimentos inesperados. Podem acontecer alguns incidentes, problemas de manutenção e funcionamento de equipamentos, falta de materiais, insumos e recursos humanos e a própria incoerência organizacional. Assim, não há como prever os estímulos não químicos, e em decorrência disso o trabalhador pode vivenciar sentimentos de sofrimento (LAUTERT; CHAVES; MOURA; 2008).

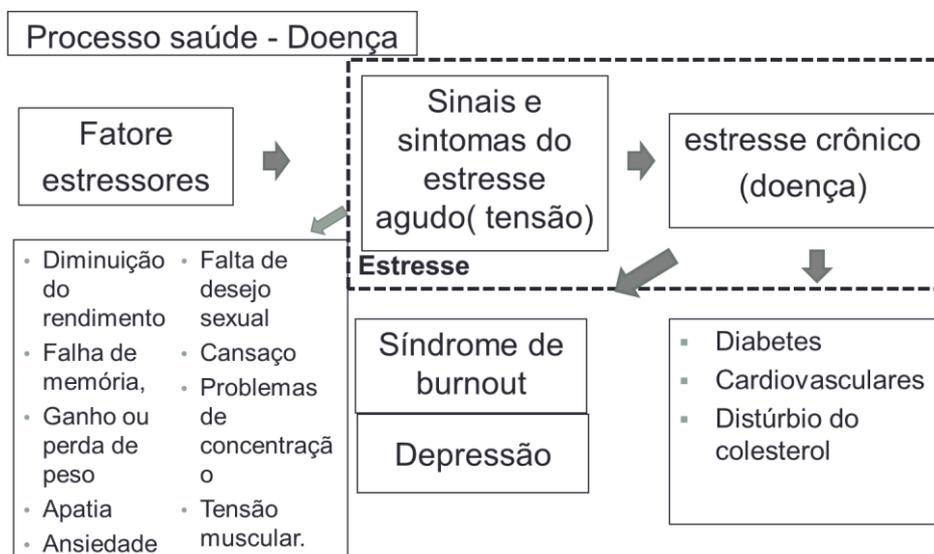
Segundo Roberta *apud* Anjos (2008), atualmente o estresse significa pressão, insistência e estar estressado significam estar sob pressão ou estar sob ação de um determinado estímulo persistente. Tem sido considerado como um dos problemas que mais frequentemente age sobre o ser humano, interferindo no seu organismo, devido à grande quantidade de conflitos que enfrenta diariamente.

Durante o estudo foi notório algumas pesquisas descrever que ocorre uma reação adaptativa única e geral do corpo quando submetido à agentes estressores,

denominada de “Síndrome de Adaptação Geral”, e caracterizada pela existência de três fases:

- 1) Fase de alarme: a pessoa experimenta uma série de sensações que às vezes não identifica como de stress. Esses sintomas podem ser mãos suadas, taquipnéia, taquicardia, acidez estomacal, inapetência e cefaléia e são relatados na fase aguda.
- 2) Fase da resistência: ocorre quando a pessoa tenta se adaptar à situação, isto é, tenta restabelecer um equilíbrio interno. Conforme este equilíbrio é atingido, alguns dos sintomas iniciais desaparecem, porém essa adaptação utiliza a energia que o organismo necessita para outras funções vitais.
- 3) Fase de exaustão: nesta fase, toda a energia adaptativa da pessoa foi utilizada e os sintomas iniciais reaparecem e outros se desenvolvem, podendo chegar à morte (MENZANI; BIANCHI; 2009)

Os enfermeiros acabam internalizando excessivamente o controle sobre o trabalho, por medo das consequências de um erro para si e para o paciente e isso pode levá-los ao desenvolvimento de uma espécie de “prontidão paranóide”, isto é, internalização de sentimentos persecutórios na ausência de um perseguidor concreto. Adotam esse mecanismo como forma de proteção frente à imprevisibilidade de suas consequências, uma vez que, no cotidiano, o controle absoluto sobre o trabalho é quase impossível, o grupo encontra-se freqüentemente ameaçado diante da possibilidade de erros. Enfim, esses profissionais, para evitarem a perda de controle, os sentimentos de culpa e a punição tornam-se vigilantes de si mesmos controladores atentos aos resultados de seus atos, e experimentam o temor pelas consequências de uma atitude desatenta (COELHO et al, 2010).



A síndrome de Burnout, também chamada de síndrome do Esgotamento Profissional é um processo onde ocorre o desgaste de humor e motivação que tem como consequência a presença de sintomas físicos e psíquicos, caracterizada por exaustão emocional, insensibilidade ou endurecimento afetivo, e falta de envolvimento no trabalho. Expressada pelo reconhecimento dos sinais e sintomas: fadiga, alterações do padrão de sono, falta de apetite, dores musculares, falta de atenção, perda de memória, ansiedade, frustração, negligência no trabalho, dificuldade de concentração, dificuldade de relacionamento, isolamento, diminuição da qualidade de trabalho e atitude clínica (Jodas & Haddad, 2009).

Segundo Ballone e Moura (2008), a patologia pode ser definida como consequência do estresse profissional, sendo considerada como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato excessivo, direto e estressante com o trabalho. Ela causa perda do interesse pelo trabalho tornando as relações e os acontecimentos menos importantes tornando inútil qualquer esforço pessoal.

5 CONCLUSÃO

A profissão de enfermagem é considerada frequentemente na literatura como uma ocupação particularmente estressante, caracterizada pelas contínuas demandas físicas e emocionais que os profissionais recebem de seus pacientes. O trabalhador de enfermagem geralmente possui pouco tempo destinado ao lazer, dupla jornada de trabalho, e como a maioria dos trabalhadores pertence ao gênero feminino, à jornada de trabalho doméstico também deve ser considerada na análise da qualidade de vida desses profissionais.

Durante o estudo pode-se perceber que as unidades de pronto atendimento, são um ambientes insalubres e os profissionais estão expostos a diferentes estressores ocupacionais, desde as dificuldades administrativas e gerenciais, até as dificuldades de recursos humanos e materiais sendo para os gestores um enorme desafio mediar tais situações e conflitos. O gestor de saúde do trabalhador deve estar atento, no sentido de propor e conceder melhores condições de trabalho, carga horária e

remunerações justas, afim de, garantir os direitos e deveres nessas relações interpessoais com perfil de liderança participativa no ambiente de trabalho.

Verificou-se que a unidade de urgência e emergência é uma área que precisa de atenção pela sua diversidade de condições e situações onde possuem um alto índice de exaustão emocional, baixa realização profissional, diminuição da produtividade e redução de concentração no desempenho das funções podendo contribuir para o surgimento de enfermidades patológicas e físicas. Tornando-se prudente investir na prevenção do estresse e conseqüentemente mantendo o controle da saúde dos trabalhadores de enfermagem.

6 SOBRE OS AUTORES

1. Acadêmico do Curso de Enfermagem da Universidade Tiradentes. *E-mail:* lucivaldoss_18@hotmail.com
2. Elizano Santos de Assis, orientador do trabalho, mestre em Saúde e Ambiente, docente do curso de Enfermagem da Universidade Tiradentes. *E-mail:* elizano.assis@oi.com.br

REFERÊNCIAS

BRASIL Lei nº. 8.080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.** Diário Oficial da União, set. 1990. Disponível em: <<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Lei%208080.pdf>>. Acesso em: 01 de abr. 2016.

_____. Lei nº. 7498/86, 26 jun. 1986. **Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem e dá outras providências.** Diário Oficial da União, Brasília, 1986. Seção 1, p. 9273-5.

_____. Portaria nº 2048, de 05 de novembro de 2002. **Dispõe sobre os serviços de emergência.** Diário Oficial da União nº 219:32-54. Disponível em http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002htm. Acesso em: 21 mar 2016.

AMESTOY, S. C. et al – Características que interferem na construção do enfermeiro-líder. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, vol.22, n.5, Set/Out, 2009

ANJOS, D. R. et al - Estresse: fatores desencadeantes, e avaliação de sinais e sintomas no enfermeiro atuante em UTI neonatal*. **Rev Inst Ciênc Saúde**;26(4):426-31. 2008

AZEVEDO ALCS, Pereira AP, Lemos C, Coelho MF, Chaves LDP. Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas. **Rev Eletr Enferm [periódico da Internet]**. 2010 [citado 2015 mar 21];16(4):736-45. Disponível em: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/6585>. Acesso em: 30 mar 2016

BALLONE, G. J.; MOURA, E. C. **Síndrome de Burnout**. 2008. Disponível em: <www.psiqweb.med.br>. Acesso em: 14 mar. 2016.

BATISTA, K. M.; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. v. 14, n. 4. Ribeirão Preto, jul/ago. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>> Acesso em: 05 de Abil. 2016.

CARLA I.S.N.S; et. al – **Urgência e emergência: Refletindo sobre as dificuldades do Enfermeiro na realização do exercício profissional.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem), Faculdade Interamericana de Porto Velho – UNIRON, RO, Brasil; 2012 disponível em:<http://www.revistaintertexto.com.br/adm/arquivos/Artigo-Edicao-24-3132014-.pdf>

CARNEIRO, M.C. **Avaliação do estresse do enfermeiro em unidade de emergência hospitalar.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem), Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais – Cescage. Ponta Grossa, 2010.

CHAVES, L. D.P.; et al - Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas. **Rev. Eletr. Enf. [Internet]**. 2010 out/dez;12(4):736-45. Disponível em: < http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v12/n4/v12n4a20.htm>. Acesso em: 07 Mar. 2016.

COELHO, M. F. et al - Análise dos aspectos organizacionais de um serviço de urgências clínicas: estudo em um hospital geral do município de Ribeirão Preto, SP, Brasil. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**; 18(4):[09 telas]. jul-ago 2010.

GAWRYSZEWSKI, V.P. Violência: o estresse nosso de cada dia. **Boletim Epidemiológico Paulista (BEPa)**, ano 3, n.26, 2006. Disponível em: <http://www.cve.saude.sp.gov.br/agencia/bepa26_estresse.htm>. Acesso em 03 mar. 2016.

GUERRER, F. L.; BIANCHI, Estela R. F. Caracterização do estresse nos enfermeiros de unidades de terapia intensiva. **Revista da Escola de enfermagem da USP**, São Paulo, v.42, n.2, jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v42n2/v42n2a19.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

JODAS, D.A. & HADDAD, M.C.L. **Síndrome de burnout em trabalhadores de Enfermagem de um Pronto Socorro de Hospital Universitário**. Acta Paulista de Enfermagem. 22 (2):192-197, 2009.

LAUTERT, L. CHAVES, E.H.B. MOURA, G.S.S. O stress na atividade gerencial do enfermeiro. **Revista Panam Salud Publica**. 6(6):415-25,2008.

MENZANI, G.; BIANCHI, E. R. F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. **Revista Eletrônica de Enfermagem [internet]**, v.11,n.2,2009. Disponível em: < <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n2/pdf/v11n2a13.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

MEDEIROS, J.M. **A vivência do ambiente hospitalar pela equipe de enfermagem**. Dissertação (mestrado), Pontifca Universidade Católica de Goiás, Goiânia, ago.2011

NETO, José Antônio Chehuen. **Metodologia da pesquisa científica: da graduação à pós-graduação**. 1. ED. Curitiba, PR:CRV, 2012.

NUNES, M.; et al - **Competências dos enfermeiros que exercem funções nos serviços de urgência periféricos da RAM**. Funchal. Pós Graduação em Urgência e Emergência Hospitalar, Universidade Atlântica. 2008

LANZONI, G. M. de M.; MEIRELLES, B. H.S. Liderança do enfermeiro: uma revisão integrativa da literatura. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Santa Catarina, 19(3):[08 telas], maio-jun 2011.

OLIVEIRA, F. K. F.; COUTINHO, M. S. **Síndrome de Burnout nos profissionais de enfermagem em uma grande urgência de Sergipe**. Aracaju-SE, 2012.

SILVA, T. SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: MODELOS DE GESTÃO COM ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO EM HOSPITAIS BRASILEIROS. Monografia de Conclusão de Curso de Pós-Graduação em Gestão Hospitalar e Serviço de Saúde da Universidade Estadual de Londrina – Pr., Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva e Ministério da Saúde - Londrina – Pr. 2011