

O trabalho da enfermagem no serviço de emergência: o estresse e a satisfação

The nursing work in emergency: stress and satisfaction

Aline Teixeira Silva¹; Laiane Alves Queiroz¹; Larissa Franciele Machado Freitas¹; Heloísa Turcatto Gimenes Faria²

Resumo: O presente estudo tem como objetivo investigar, através de revisão da literatura, as publicações acerca dos fatores relacionados ao estresse e à satisfação entre os profissionais de enfermagem que trabalham nos serviços de emergência no Brasil. Foram selecionados 14 artigos científicos, indexados na *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e Literatura Latino-Americana em Ciência da Saúde (LILACS) publicados entre os anos 2006 e 2011 de procedência nacional, a partir dos descritores: enfermagem, estresse, emergência e satisfação. Identificou-se que os maiores fatores relacionados ao estresse entre os profissionais de enfermagem que trabalham nos serviços de emergência são a estrutura física inadequada e o número reduzido de funcionários (61,5%). Em contrapartida, o prazer em salvar e manter a vida de um paciente foi o fator relacionado à satisfação mais relatado (60%). O estudo permite concluir que mesmo diante de tantas dificuldades que causam estresse ao profissional de enfermagem, estes se sentem recompensados em ajudar o próximo, causando assim equilíbrio emocional.

Palavras-chave: Enfermagem; Estresse; Emergência; Satisfação.

Abstract: The present study has the objective of investigating, by reviewing the literature, the publications about factors related to stress and satisfaction among nurses working in emergency services in Brazil. Fourteen scientific articles were selected, indexed in Scientific Electronic Library Online (SciELO) and Latin American Literature in Health Sciences (LILACS) published between 2006 and 2011 of national origin, from the descriptors: nursing, stress, satisfaction and emergency. It was identified that the major factors related to stress among nurses working in emergency services are the inadequate physical structure and the reduced number of employees (61.5%). In contrast, the satisfaction of saving and maintaining the life of a patient was the most satisfactory factor related (60%). It was concluded that even with so many difficulties that cause stress to the nursing staff, they feel rewarded when helping others, bringing, thus, emotional balance.

Keywords: Nursing. Stress. Emergency. Satisfaction.

INTRODUÇÃO

Os serviços de emergência caracterizam-se por atendimento imediato e provisório, destinado a vítimas de trauma ou doenças imprevistas, que necessitam de atendimento rápido e eficaz, o que o torna, muitas vezes, um ambiente altamente estressante, onde a equipe executa a assistência dentro dos valores éticos, além do conhecimento das técnicas e tecnologias utilizadas no setor (CARRET et al., 2011). O trabalho nos serviços de emergência exige conhecimento amplo sobre situações de saúde e domínio dos profissionais sobre o processo de trabalho, ou seja, do conjunto das necessidades envolvidas no cotidiano assistencial. Esse domínio engloba exigências como pensar rápido, ter agilidade, competência e capacidade de resolutividade dos problemas que surgem rapidamente. Trata-se de um ambiente de trabalho onde o tempo é limitado para o atendimento, as atividades são inúmeras e a situação clínica dos usuários exige, muitas vezes, que o

profissional faça tudo para afastá-lo do risco iminente de morte (MENZANI; BIANCHI, 2009).

Nessa direção, nos serviços de saúde, em especial, nas unidades de emergência, a equipe de enfermagem caracteriza-se pela categoria profissional que mantém cuidado direto com os pacientes, 24 horas por dia, conforme funcionamento do serviço. Além do cuidado direto, que configura a enfermagem como a equipe mais presente no atendimento às pessoas em situação de urgência e emergência, também é responsável pelo primeiro contato tanto com o paciente, como com seus familiares (BATISTA; BIANCHI, 2006).

Assim, o profissional de enfermagem, ao atuar em unidade crítica, como os serviços de emergência, deve estabelecer prioridades e intervir de forma consciente e segura no atendimento ao ser humano, sem esquecer que, mesmo na condição de emergência o cuidado é o elo de interação entre o profissional e o paciente (BENNETTI et al., 2009).

¹Enfermeira. Pós graduanda em Enfermagem Urgência e Emergência pela Fundação de Ensino Superior de Passos (FESP|UEMG).

²Doutora em Enfermagem Fundamental pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - Universidade de São Paulo. Docente da Pós-Graduação da Faculdade de Enfermagem da Fundação de Ensino Superior de Passos (FESP|UEMG). E-mail: helogimenes@hotmail.com

Segundo Lautert, Chaves e Moura (1999), nos estudos relacionados ao estresse e aos profissionais de saúde, a equipe de enfermagem compreende os profissionais mais susceptíveis às situações de estresse.

O trabalho, como o realizado pela equipe de enfermagem, além de possibilitar crescimento, transformação, reconhecimento e independência pessoal, também pode acarretar problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação, o que é muito comum nos serviços de emergência (SALOME; MARTINS; ESPOSITO, 2009).

Portanto, o trabalho de enfermagem, por lidar com a vida e, principalmente, nos serviços de emergência, onde lida com pacientes em risco de morte, deve ser prazeroso, com os requisitos mínimos para a atuação e para a qualidade de vida dos indivíduos (CARVALHO; LOPES, 2006).

Embora a afirmação de que o trabalho no setor de emergência é fonte de estresse, poucos estudos relacionam os fatores que são responsáveis por essa condição e os fatores que levam à satisfação, ou seja, que serve, ao mesmo tempo, de alívio para esses trabalhadores.

Frente ao exposto, o presente estudo tem como objetivo investigar, através de revisão da literatura, as publicações acerca dos fatores relacionados ao estresse e à satisfação entre os profissionais de enfermagem que trabalham nos serviços de emergência no Brasil.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão de literatura, na modalidade de pesquisa bibliográfica e eletrônica, realizada no mês de setembro de 2011, com o objetivo de responder à seguinte questão: qual é o conhecimento científico produzido, nos últimos seis anos, acerca da satisfação e do estresse vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atendem nos serviços de urgência e emergência no Brasil?

Para tanto, foram adotadas, como fonte de informação, as bases eletrônicas de dados Literatura Latino-Americana em Ciência da Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO).

A coleta de dados foi realizada mediante o cruzamento dos seguintes unitermos, indexados conforme os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): enfermagem, estresse, emergência; e enfermagem, satisfação e emergência.

Os critérios estabelecidos para a inclusão dos artigos foram: artigos publicados na íntegra nas bases de dados acima descritas, no período de publicação compreendido entre janeiro de 2006 a dezembro de 2011, procedência nacional, idioma português, e que abrangesse a temática investigada. Assim, foram excluídos todos os artigos que não atenderam aos critérios de inclusão descritos.

Na busca às bases de dados, foram localizadas 58 publicações. Dessas, 44 foram excluídas: 15 não aten-

diam ao critério idioma, 06 não foram encontradas publicadas na íntegra em bibliotecas especializadas e 23 não atendiam os critérios de inclusão da etapa de avaliação de dados, ou seja, não apresentavam temática relacionada ao estresse e à satisfação do profissional de enfermagem no atendimento às urgências e emergências. Assim, 14 artigos foram selecionados.

Os estudos foram analisados segundo seu delineamento, metodologia empregada, resultados e conclusões. Após a análise dos textos na íntegra, foi realizada uma síntese dos dados, contemplando título, autores, objetivo, metodologia, resultados e conclusões.

Os artigos foram analisados e agrupados em categorias, a saber: o estresse entre os profissionais de enfermagem que atendem nos serviços de emergência no Brasil e a satisfação dos profissionais de enfermagem que atendem nos serviços de emergência no Brasil.

A síntese dos achados e a análise se fez a partir das categorias estabelecidas, discutidos conforme literatura específica.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A síntese dos resultados obtidos pode ser visualizada na Tabela 1. Quanto à distribuição dos artigos incluídos no estudo, conforme os critérios estabelecidos e o ano de publicação, foi identificada uma publicação nos anos 2008, 2010 e 2011, três em 2006 e oito em 2009, sendo esse último, o ano com maior número de publicações sobre o tema.

Os descritores com maior número de referências encontradas foram o cruzamento de enfermagem, estresse e emergência. Nesse cruzamento, foram encontrados 41 artigos, sendo que desses, apenas 10 apresentavam-se na íntegra e redigidos no idioma português. Nas palavras chaves enfermagem, satisfação e emergência, foram encontradas 17 referências, destas apenas 04 encontravam-se no idioma português e na íntegra.

Dentre as categorias estabelecidas no presente estudo, 09 (64%) dos artigos encontrados enquadraram-se na categoria estresse entre os profissionais de enfermagem que atendem nos serviços de emergência no Brasil. Em contrapartida, apenas 01 (07%) dos artigos referem à categoria satisfação dos profissionais de enfermagem que atendem nos serviços de emergência no Brasil. Cabe destacar que dos 14 artigos selecionados, 04 (29%) enquadram-se em ambas as categorias estudadas.

No que se refere aos fatores relacionados ao estresse entre os profissionais de enfermagem que trabalham nos serviços de emergência, a estrutura física inadequada e o número reduzido de funcionários foram os mais citados, 61,5% (Tabela 2).

Quanto aos fatores relacionados à satisfação entre os profissionais de enfermagem que trabalham nos serviços de emergência, pode-se observar que o maior

Tabela 1: Distribuição dos artigos conforme autor, título, periódico e ano de publicação. Passos, Minas Gerais, 2011.

Autor	Título	Periódico	Ano
BATISTA; BIANCHI	Estresse do enfermeiro em unidade de emergência.	Revista Latino - Americana de Enfermagem	2006
CARVALHO; LOPES	Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral.	Arquivos Ciências da Saúde	2006
MAGALHÃES et al.	Algumas considerações acerca do processo de viver humano de técnicos(as) de enfermagem recém-admitidos(as) em um hospital escola.	Texto Contexto Enfermagem	2006
PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFER	Estresse da equipe de enfermagem de emergência clínica.	Revista Gaúcha de Enfermagem (RGE)	2008
BARBOSA et al.	Processo de trabalho em setor de emergência de hospital de grande porte: a visão dos trabalhadores de enfermagem.	Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste (RENE)	2009
BENETTI et al.	Variáveis de Burnout em profissionais de uma unidade de emergência hospitalar.	Cogitare Enfermagem	2009
CAMPOS; FARIAS; RAMOS	Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal.	Revista Eletrônica de Enfermagem (REE)	2009
JODAS; HADDAD	Síndrome de Bournout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário.	Acta Paulista Enfermagem	2009
MENZANI; BIANCHI	Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros.	Revista Eletrônica de Enfermagem (REE)	2009
RITTER; STUMM; KIRCHER	Análise de Burnout em profissionais de uma unidade de emergência de um hospital geral.	Revista Eletrônica de Enfermagem (REE)	2009
SALOME; MARTINS; ESPOSITO	Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência.	Revista Brasileira de Enfermagem	2009
SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER	Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar.	Revista Eletrônica de Enfermagem (REE)	2009
DALRI; ROBAZZI; SILVA	Riscos ocupacionais e alterações de saúde entre trabalhadores de enfermagem brasileiros de unidades de urgência e emergência.	Ciencia y enfermería	2010
FARIAS et al.	Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento	Revista da Escola de Enfermagem da USP	2011

Tabela 2 – Distribuição numérica e percentual dos fatores relacionados ao estresse identificados nos artigos selecionados. Passos, Minas Gerais, 2011.

Fatores relacionados ao estresse	Nº	%
Estrutura física	08	61,5
Número reduzido de funcionários	08	61,5
Política institucional/gestão	07	53,8
Carga horária extensa	07	53,8
Responsabilidade/pressão/tensão	07	53,8
Desgaste emocional	06	46,1
Sobrecarga de trabalho	06	46,1
Relacionamento com os acompanhantes	06	46,1
Insuficiência de recursos	06	46,1
Superlotação	05	38,5
Falta de reconhecimento profissional	05	38,5
Conciliar questões profissionais com familiares	05	38,5
Falta de lazer	05	38,5
Remuneração	05	38,5

prazer para a equipe de enfermagem foi salvar e manter a vida de um paciente, dando a sensação de dever cumprido, ou seja, bem realizado (Tabela 3).

De acordo com o Conselho Federal de Medicina (CFM) resolução nº 1.451, de 1995, entende-se por urgência a situação inesperada de agravo à saúde com ou sem risco potencial de morte, em que o indivíduo precisa de atendimento médico imediato. Ainda, segundo o conselho, emergência é caracterizada como a constatação médica de condições de agravo à saúde que impliquem em risco iminente de morte ou sofrimento intenso, exigindo tratamento médico imediato.

Nessa direção, pode-se observar que ambos os serviços de urgência e de emergência são direcionados para casos graves e que precisam de atendimento rápido, o que justifica, na prática, a utilização dos termos como sinônimos, embora apresentem significados distintos.

No Brasil, as Unidades de Emergência (UE) funcionam como porta de entrada dos serviços de saúde credenciados ao Sistema Único de Saúde (SUS), com o objetivo de atender casos que precisam ser solucionados com rapidez, o que inclui pacientes com lesões graves, com risco de morte, atuando, assim, na prevenção de agravos e recuperação de vidas.

Os serviços de saúde das UE, segundo Carret et al. (2011), caracterizam-se por intervenção imediata e provisória, destinados às situações inesperadas que acometem o estado de saúde do paciente.

Tabela 3 – Distribuição numérica e percentual dos fatores relacionados à satisfação identificados nos artigos selecionados. Passos, Minas Gerais, 2011.

Fatores relacionados à satisfação	Nº	%
Salvar/ manutenção da vida	03	60,0
Sensação de dever cumprido	02	40,0
Relacionamento com a equipe	02	40,0
Remuneração	02	40,0

As UE não são apenas um serviço com equipamentos especiais e de alta complexidade, mas um serviço que presta assistência ao paciente hemodinamicamente grave, como um dos fatores primordiais, que, muitas vezes, chega nesse setor inconsciente e acompanhado pelos familiares (SALOME; MARTINS; ESPÓSITO, 2009).

O cuidado na UE deve ser realizado por meio do relacionamento interpessoal, cujo instrumento se dá por via de comunicação verbal e/ou não verbal, o que contribui para amenizar a ansiedade e o medo do desconhecido desses enfermos (SALOME; MARTINS; ESPÓSITO, 2009).

Quando observado o cotidiano do profissional da saúde que trabalha na UE, segundo Ritter, Stum e Kichener (2009), vê-se que o mesmo é permeado de situações que envolvem conflitos e tensões, passíveis de gerarem estresse. Deles é exigido conhecimento técnico, científico, habilidades e competências que, muitas vezes, vão além de suas próprias formações.

A enfermagem está inserida, segundo Salomé, Martins e Espósito (2009), em setores da saúde considerados desgastantes, tanto pela carga de trabalho, como pelas especificidades das tarefas, e nesse panorama, encontra-se as UE.

Os profissionais do setor de emergência são submetidos, constantemente, à sobrecarga de trabalho mental, psíquica e física, além de pressão para tomada de decisões rápidas, fundamentais no atendimento de emergência (BENETTI et al., 2009).

A enfermagem é ciência humana, com campo de conhecimento, fundamentações e práticas do cuidar dos seres humanos que abrangem do estado de saúde aos estados de doença, mediados por transações pessoais, profissionais, científicas, estéticas e políticas (BEZERRA et al., 2010).

O enfermeiro executa e garante a assistência de enfermagem, é o líder de sua equipe e ainda gerencia o setor (BEZERRA et al., 2010). Segundo Garcia e Fugilin (2010), os enfermeiros das UE estão sempre atentos, por desempenharem suas atividades em um ambiente caracterizado pela imprevisibilidade e incerteza, onde exige conhecimento, rapidez de raciocínio e prontidão no desenvolvimento do processo de tomada de decisão, e, ainda, contam com um número insuficiente de pessoal para atender às necessidades dos pacientes.

A SATISFAÇÃO DA EQUIPE NO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

Pode-se considerar que a maior gratificação no trabalho do profissional de saúde consiste, em preservar a vida. Para os que atuam em setores críticos, como é o caso das UE, essa concepção é bastante acentuada.

O trabalho da enfermagem no setor de emergência é marcado pela dedicação e pelo empenho em alcançar

os objetivos traçados e cumprir o juramento realizado em defesa da vida.

Para Batista e Bianchi (2006) e Barbosa et al. (2009) a maior fonte de satisfação no trabalho do profissional de enfermagem em unidade de emergência concentra-se no fato de que as suas intervenções auxiliam na manutenção da vida humana.

Observar que o conhecimento e a prática adquiridos foram fundamentais para o sucesso da intervenção realizada pela equipe que atua no setor de emergência é considerado fonte de gratificação pessoal e profissional.

O reconhecimento que a atuação de cada membro da equipe é indispensável para que o atendimento seja de qualidade, rápido e integrado é sempre motivo de alegria e satisfação (CARVALHO; LOPES, 2006).

De acordo com Campos, Farias e Ramos (2009), entre os enfermeiros, a prestação de cuidados diretos consiste na mais significativa causa de satisfação no trabalho, sendo que, afastar-se do objeto de trabalho e distanciar-se da assistência direta, são tidos como razões de sofrimento e insatisfação no trabalho. Acrescentam, ainda, como fatores de satisfação a autonomia profissional e a interação da equipe.

Fatores relacionados ao estresse podem ao mesmo tempo serem causadores de satisfação profissional, como por exemplo, a inexistência de rotinas. O processo de trabalho imprevisível que é apontado como fonte de ansiedade, é também responsável pela inexistência de serviços repetitivos, o que causa contentamento.

Outro ponto importante para a satisfação da equipe de enfermagem que atua nos serviços de emergência é a resolutividade. A capacidade de atender às necessidades imediatas do paciente e resolver as queixas rapidamente é, sempre, motivo de gratificação.

A satisfação profissional da equipe de enfermagem está relacionada também a fatores pessoais e emocionais, a escolha pela profissão exige gostar de cuidar de pessoas que necessitam serem tocadas, ouvidas e assistidas em sua totalidade, sendo que a escolha adequada do local de trabalho é outro fator que influencia de forma positiva na satisfação e produtividade. Para Magalhães et al. (2006), vida e trabalho estão interligados, um influencia o outro e determina o viver humano.

O atendimento a pacientes críticos, com risco iminente de morte, é apontado como momento de adrenalina, a exigência de agilidade e habilidade causa a sensação de dever cumprido, principalmente quando se obtém sucesso na intervenção (MENZANI; BIANCHI, 2009).

O trabalho não supre apenas as necessidades financeiras do profissional, mas também as emocionais por ser uma forma de auto-satisfação, auto-valorização e realização pessoal. Esse resultado indica que, para essa população, o trabalho não é somente uma neces-

sidade, mas pode ser uma fonte de prazer (CARVALHO; LOPES, 2006).

Estudo de Silveira, Stumm e Kirchner (2009) permite afirmar que os enfermeiros encontram mecanismos para lidar com os fatores estressores fazendo com que eles não interfiram, significativamente, na assistência ao usuário, se mantenham saudáveis, prestem uma boa assistência e contribuam para a manutenção de uma imagem positiva frente à comunidade.

Para Salomé, Martins e Espósito (2009) os fatores de satisfação sobrepõem-se às dificuldades encontradas, pois os profissionais de enfermagem têm satisfação em trabalhar na UE, desfrutam da sensação de dever cumprido e conseguem salvar vidas.

O ESTRESSE DA EQUIPE NO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

O termo estresse foi usado, na área da saúde, pela primeira vez, em 1936 quando se notou que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas e referiam alguns sinais e sintomas em comum, tais como: inapetência, emagrecimento, dificuldade na digestão, desânimo e fadiga (MENZANI; BIANCHI, 2009).

Segundo dados da Organização Mundial de Saúde, 90% da população mundial é afetada pelo estresse, o que o torna uma epidemia global, uma vez que se vive, atualmente, em um tempo de enormes exigências de atualização e constante necessidade de lidar com novas informações (BATISTA; BIANCHI, 2006).

Abordar o tema estresse na UE é de extrema importância, uma vez que os profissionais de enfermagem enfrentam circunstâncias diversas, geradoras de estresse, já que estão em contato direto e ininterrupto com a dor, o sofrimento, a impotência, a angústia, o medo, a desesperança, a perda e a morte, podendo trazer graves consequências físicas, emocionais, e até mesmo, na qualidade do cuidado (SALOMÉ; MARTINS; ESPÓSITO, 2009).

A Enfermagem foi classificada pela Health Education Authority como a quarta profissão mais estressante. Além disso, encontra dificuldades em delimitar os diferentes papéis da profissão e, conseqüentemente, a falta de reconhecimento nítido entre o público, elevando a despersonalização do trabalhador em relação à profissão (JODAS; HADDAD, 2009).

Trabalhar em emergência nem sempre é prazeroso, diante do cenário da prestação de serviços em saúde cada dia mais complexo. A escassez de recursos aliada à exigência de contenção de custos e otimização do tempo de permanência são fatores que favorecem o estresse e o desgaste do profissional (BENETTI et al., 2009).

Esses profissionais, muitas vezes, passam por privação de sono em função de extensas e múltiplas jornadas de trabalho; trabalham sob pressão; com número reduzido de funcionários; com a insuficiência de

recursos técnicos e materiais, superlotação de leitos e, também, pela atuação de enfermeiros envolvidos em um fazer acelerado e rotinizado, que prejudica a identificação e a definição das necessidades dos doentes, dos trabalhadores e do serviço, apontando para um efeito nocivo do cuidar (SALOMÉ; MARTINS; ESPÓSITO, 2009).

De acordo com os autores acima citados, pode-se observar que os trabalhadores do setor de emergência, vêem esse setor como desencadeante de fatores relacionados ao estresse.

Pesquisa realizada por Farias et al. (2011), foi verificado como fatores relacionados ao estresse a responsabilidade de uma equipe insegura, o atendimento rápido, a impaciência do paciente, acompanhantes irritados, médicos intolerantes, atendimento infantil, emergência em dois setores ao mesmo tempo, trabalhar 12 horas em pé, transporte de paciente, passagem de plantão, área física da UE e lidar com a morte.

Em 2007, Silveira, Stumm e Kirchner (2009), realizaram uma pesquisa na Unidade de Emergência do Hospital Mãe de Deus, em Porto Alegre, com o objetivo de identificar os fatores relacionados ao estresse vivenciados por enfermeiros desse setor. Os autores destacaram como fatores mais estressantes o desenvolvimento de atividades além da função ocupacional; o salário; o cumprimento, na prática, de uma maior carga horária; o atendimento destinado a um grande número de pessoas; a necessidade de conciliar questões profissionais com familiares; o relacionamento com a equipe médica; o clima de competitividade; o desgaste emocional com o trabalho e o trabalho repetitivo.

Ainda, Batista e Bianchi (2006) citam como principais fatores estressantes na UE: número reduzido de funcionários compondo a equipe; falta de respaldo institucional e profissional por parte dos supervisores; falta de comunicação e compreensão por parte dos supervisores; descontentamento com o trabalho; falta de experiência por parte dos supervisores; ambiente físico da unidade; tecnologia de equipamentos; assistência ao paciente e relacionamento com familiares; a sobrecarga de trabalho e o atendimento rápido.

Dalri, Robazzi e Silva (2010), reforça como fator estressante a área física da unidade da UE, a ausência de materiais e ainda acrescenta o número insuficiente de camas e macas para atendimento à população.

Com o objetivo de avaliar o nível de estresse entre os trabalhadores de enfermagem do serviço de emergência clínica de um hospital público de Porto Alegre, estudo realizado em 2008 por Panizzon e Fensterseifer, destacou como fatores relacionados ao estresse a carga horária semanal trabalhada e o trabalho realizado.

Outro estudo realizado em 81 hospitais brasileiros de alta complexidade entre 2005 e 2006, também com o objetivo de conhecer os fatores relacionados ao estresse

nos serviços de emergência identificou como atividades de maior estresse a realização de tarefas com tempo mínimo disponível à atenção e à orientação prestadas a familiares de pacientes críticos; o enfrentamento da morte; atividades burocráticas; a presença de ruídos na unidade; o controle da equipe de enfermagem; o atendimento às situações de emergência; o ambiente físico; a supervisão das atividades da equipe; e a elaboração do relatório mensal da unidade e da escala mensal de trabalho (MENZANI; BIANCHI, 2009).

Nesse contexto, o estresse pode afetar seriamente o alcance de objetivos tanto de um setor quanto de toda a organização, sendo de fundamental importância para o sucesso organizacional a capacidade com que seus trabalhadores lidam com o estresse (PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFER, 2008).

Problema comumente encontrado entre profissionais que trabalham em serviços de saúde, relacionado ao estresse, é a síndrome de Burnout que corresponde à resposta emocional às situações de estresse crônico. A utilização do termo Burnout funciona como metáfora para explicar que se chegou ao limite do esforço, e que, devido à falta de energia, não há mais condições físicas nem mentais para trabalhar. Trata-se de uma síndrome tridimensional, caracterizada por três componentes: exaustão emocional, incompetência e despersonalização (BENETTI et al., 2009; JODAS; HADDAD, 2009; RITTER; STUMM; KIRCHER, 2009).

De acordo com o Ministério da Previdência Social, em 2007, foram afastados do trabalho 4,2 milhões de indivíduos, sendo que em 3.852 foram diagnosticados Síndrome de Burnout (JODAS; HADDAD, 2009).

Assim, frente ao exposto, é possível inferir que a estrutura organizacional da instituição hospitalar tem sua parcela na ocorrência de estresse para a equipe na UE, o que, certamente, interfere na vida pessoal e profissional do indivíduo. O trabalho, quando realizado em condições insalubres e inseguras, tem influência direta sobre o bem-estar físico e psíquico do indivíduo (BATISTA; BIANCHI, 2006).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de trabalho no setor de emergência é complexo e dinâmico, sendo marcado pelo atendimento de situações graves de saúde, que exigem competência e agilidade por parte dos profissionais que ali trabalham, em especial, a equipe de enfermagem. É uma área de atuação com características específicas, não só pelos pacientes atendidos, mas também pelos equipamentos, exigências técnicas e pela integralidade necessária.

São inúmeros os fatores encontrados na literatura relacionados ao estresse na UE, destacando-se as dificuldades relacionadas à organização do serviço, como estrutura física, número reduzido de funcionários e po-

lítica institucional; carga horária extensa, responsabilidade, sobrecarga de trabalho, além da dificuldade de conciliar as questões familiares e lazer.

Fica evidente que as diretrizes preconizadas pelo Ministério da Saúde, através da Política Nacional de Atenção às Urgências, vêm de encontro às necessidades de reestruturação da rede de serviços, pois a superlotação causada por casos de pequena gravidade que poderiam ser resolvidos ambulatorialmente, geram atendimentos precários, de baixa qualidade e desumanizados (BRASIL, 2006).

Mesmo diante de tantas dificuldades, são unânimes as afirmações de que a maior gratificação da equipe de enfermagem está em salvar vidas e deixam transparecer a satisfação do dever cumprido através do exercício pleno e relevante de sua profissão.

Não é fácil afirmar categoricamente se um trabalho é prazeroso ou estressante, fonte de alegria ou de sofrimento. É mais coerente apontar os aspectos positivos e negativos, bem como seus pontos de equilíbrio. Assim, o trabalho neste ambiente é rico, estimulante e heterogêneo, mas engloba simultaneamente atividades insalubres, cansativas, e difíceis para todos os trabalhadores.

Portanto, os fatores relacionados ao estresse e à satisfação entre os trabalhadores de enfermagem que atuam nos setores de urgência e emergência são convergentes e revelam a necessidade de reestruturação organizacional, ao mesmo tempo em que reafirma o amor à profissão demonstrado no empenho em salvar vidas.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, K.P. et al. Processo de trabalho em setor de emergência de hospital de grande porte: a visão dos trabalhadores de enfermagem. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, Fortaleza, v. 10, n. 4, p. 70-6, out./dez. 2009.
- BATISTA, K.M.; BIANCHI, E. R. F. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.14, n.4, p. 534-9, 2006.
- BENETTI, E.R.R. et al. Variáveis de burnout em profissionais de uma unidade de emergência hospitalar. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 14, n. 2, p. 269-77, abr./jun. 2009.
- BEZERRA, F.D. et al. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 63, n. 1, p. 33-7, jan./fev. 2010.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção às Urgências**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2006.
- CAMPOS, R.M; FARIAS, G.M.; RAMOS, C.S. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 11, n. 3, p. 647-57, 2009.
- CARVALHO, G.; LOPES, S. Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. **Arquivos de Ciências da Saúde**, São José do Rio Preto, v. 13, n. 4, p. 215-9, out./dez. 2006.
- CARRET, M.L.V. et al. Características da demanda do serviço de saúde de emergência do sul do Brasil. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, p. 1069-79, 2011. Suplemento 1.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). **Resolução nº 1.451**, Brasília, 1995.
- DALRI, R.C.M.B.; CARMO; M.L.C.R.; SILVA, L.A. Riscos ocupacionais e alterações de saúde entre trabalhadores de enfermagem brasileiros de unidade de urgência e emergência. **Ciencia e Enfermería, Concepción**, v. 16, n. 2, ago 2010.
- FARIAS, S.M.C. et al. Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 722-9, 2011.
- GARCIA, E. D. A.; FUGILIN, F. M. T. Distribuição do tempo de trabalho da enfermagem em Unidade de Emergência. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, n. 4, p. 1032-8, dez. 2010.
- 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**, São Paulo, v. 22, n.2, p. 192-7, 2009.
- LAUTERT, L.; CHAVES, E.H.B.; MOURA, G.M.S.S. O estresse na atividade gerencial do enfermeiro, **Revista Panamericana de Salud Publica**, Washington, v. 6, n. 6, p. 415-25, 1999.
- MAGALHAES, Z.R. et al. Algumas considerações acerca do processo de viver humano de técnicos(as) de enfermagem recém-admitidos(as) em um hospital escola. **Texto e Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v.15, n. 39-47, 2006.
- MENZANI, G.; BIANCHI, E.R.F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 11, n. 2, p. 327-33, 2009.
- PANIZZON, C.; LUZ, A.M.H.; FENSTERSEIFER, L.M. Estresse da equipe de enfermagem de emergência clínica. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 29, n. 3, p. 391-9, set. 2008.
- RITTER, R.S.; STUMM, E.M.F.; KIRCHER, R.M. Análise de Burnout em profissionais de uma unidade de emergência de um hospital geral. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 11, n. 2, p. 236-48, 2009.

SALOME, G.M.; MARTINS, M.F.M.S.; ESPOSITO, V.H.C. Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 62, n. 6, p. 856-62, 2009.

SILVEIRA, M.M.; STUMM, E.M.F.; KIRCHNER, R.M. Estressores e *coping*: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Goiânia, v. 11, n. 4, p. 894-903, 2009.