



**Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"**

**GUILHERME HENRIQUE SOUZA HOLZLE**

**O REFLEXO DO ESTRESSE EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO  
PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO.**

**Assis/SP  
2021**



Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"

**GUILHERME HENRIQUE SOUZA HOLZLE**

**O REFLEXO DO ESTRESSE EM URGÊNCIA E EMERÊNCIA NO  
PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO.**

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Enfermagem do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

**Orientanda: Guilherme Henrique Souza Holzle**  
**Orientador: Caroline Lourenço Almeida Pincerati**

**Assis/SP**  
**2021**

**O REFLEXO DO ESTRESSE EM URGÊNCIA E EMERÊNCIA NO  
PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO.**

**GUILHERME HENRIQUE SOUZA HOLZLE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto  
Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do

Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

**Orientadora:** Profa. Dra. Caroline Lourenço de Almeida

**Examinador:** Prof. Dr. Daniel Augusto da Silva

**Assis/SP**

**2021**

FICHA CATALOGRÁFICA

H762r HOLZLE, Guilherme Henrique Souza

O reflexo do estresse em urgência e emergência no processo de humanização / Guilherme Henrique Souza Holzle. – Assis, 2021.

33p.

Trabalho de conclusão do curso (Enfermagem). – Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA

Orientadora: Ms. Caroline Lourenço de Almeida Pincerati

1.Cuidados-humanizado 2.Estresse 3.Enfermagem

CDD 610.7301

**DEDICATÓRIA**

Dedico à minha avó e a minha irmã que me fizeram não desistir de seguir em frente.

Dedico à Profa. Dra. Caroline Lourenço de Almeida pela paciência e amizade ao longo da graduação e que tornou possível a conclusão desta monografia.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à Deus, familiares e professores que me incentivaram ao longo do curso e estão fazendo parte da construção do meu futuro.

## **RESUMO**

A humanização da assistência ofertada em unidades de urgência e emergência é fundamental para que os pacientes recebam um atendimento de qualidade, capaz de assegurar a dignidade humana e o respeito para com o próximo. O presente trabalho tem por objetivo identificar os fatores que dificultam a humanização da equipe de enfermagem na rede de urgência durante o atendimento aos pacientes. Para tanto, optou-se por um estudo descritivo, tipo revisão integrativa da literatura. Ao final, conclui-se que o profissional da enfermagem é fundamental para a humanização do atendimento em unidades de urgência e emergência. Para tanto, faz-se necessário que as instituições ofereçam aos colaboradores condições de trabalho dignas, com salários justos e qualidade de serviço

visando a diminuição do estresse, refletindo conseqüentemente, na qualidade da assistência humanizada. Destacam-se como os principais fatores relacionados ao estresse no trabalho estão associados a aspectos psicossociais tais como organização, administração, sistema de trabalho e das relações interpessoais. Tais características tornam as equipes de enfermagem e médica mais suscetíveis ao desenvolvimento do estresse ocupacional em decorrência da sobrecarga física e mental.

**Palavras-chave:** Enfermagem, Cuidado Humanizado, Urgência e Emergência e Estresse.



## **ABSTRACT**

The humanization of care offered in urgency and emergency units is essential for patients to receive quality care, capable of ensuring human dignity and respect for others. This study aims to identify the factors that hinder the humanization of the nursing staff in the emergency care network during patient care. Therefore, a descriptive study was chosen, an integrative literature review type. In the end, it is concluded that the nursing professional is essential for the humanization of care in urgency and emergency units. Therefore, it is necessary that institutions offer employees decent working conditions, with fair wages and quality of service, aiming to reduce stress, consequently reflecting on the quality of humanized care. They stand out as the main factors related to stress at work are associated with psychosocial aspects such as organization, administration, work system and interpersonal relationships. These characteristics make the nursing and medical teams more susceptible to the development of occupational stress as a result of physical and mental overload.

**Keywords:** Nursing, Humanized Care, Urgency and Emergency and Stress.



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2. PROBLEMATIZAÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
3.1. OBJETIVO GERAL .....	13
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
<b>4. RELEVÂNCIA OU JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>14</b>
<b>5. REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
<b>6. METODOLOGIA .....</b>	<b>24</b>
<b>7. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>8. DISCUSSÃO.....</b>	<b>28</b>
<b>9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>30</b>
<b>10. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>31</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Com a criação da PNH (Política Nacional de Humanização) criado pelo Ministério da Saúde em 2003, foi estabelecido novas diretrizes tanto para pacientes como para os profissionais de saúde envolvidos nos atendimentos de saúde, estabelecendo eixos para direcionar práticas e gerenciamento dos serviços de saúde em emergências. A PNH foi criada com o principal foco em englobar assistência e gestão, garantindo ao paciente um ambiente harmonioso, seguro e com toda assistência necessária para promover o bem-estar do paciente em todo âmbito hospitalar que envolva o cuidado direto e indireto com paciente que necessita dos cuidados prestados pela equipe de saúde (BRASIL, 2013)

Os serviços de urgência e emergência são essenciais na assistência de saúde. Contudo a sobrecarga de serviço, problemas de estruturas, desgaste da equipe, problemas com recursos humanos e escassez, são fatores que impedem a equipe de enfermagem prestar um trabalho de qualidade durante qualquer atendimento com foco nos atendimentos de urgência e emergência (SALOMÉ; MARTINS; ESPÓSITO, 2009)

Os serviços de urgência e emergência (SUE) são destinados a pacientes com problemas agudos e de alta complexidade, onde requer prática de assistência e agilidade quando há risco de vida, essa prática requer profissionais qualificados para que possa oferecer atendimento e suporte para sanar intercorrências que possam ocorrer durante a estadia do cliente na unidade. As práticas de emergências envolvem ações que possam colocar em risco a integridade da equipe, tanto por exposição da equipe de enfermagem quanto por condições de trabalho desfavoráveis (SALOMÉ; MARTINS; ESPÓSITO, 2009).

## 2. PROBLEMATIZAÇÃO

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), em 2012 90% da população mundial é afetada pelo estresse, pois, se vive em um tempo de grandes exigências de atualização e constante necessidade de lidar com novas informações. Essa crescente preocupação encontra-se fortemente presente na área de enfermagem, considerada pela *Health Education Authority*, a quarta profissão mais estressante no setor público (BEZERRA; SILVA e RAMOS, 2012).

Mediante as várias situações desfavoráveis vivenciadas pela equipe de enfermagem em SUE, analisamos situações geradoras de estresse que ocorrem durante a jornada de trabalho, tanto por recursos humanos, físicos, desvalorização profissional e má remuneração, como os fatores citados influenciam diretamente a humanização em todos os aspectos tanto na abordagem do paciente quanto no acolhimento.

O cenário de urgência e emergência é caracterizado pela grande demanda de pacientes com risco iminente de morte, ocorrências de natureza imprevisível, longas jornadas de trabalho, pressão de chefia, cobrança de familiares e tempo reduzido para prestação da assistência, o profissional da enfermagem vivencia de forma direta a angústia, dor e sofrimento de outros que podem refletir em seu bem-estar, gerando situações desgastantes físicas e psicológicas, refletindo diretamente na forma com que o profissional presta assistência.

O estresse das atividades do trabalho da enfermagem em urgência e emergência apresenta riscos e um problema atual, pois pode levar ao adoecimento e até mesmo a morte do profissional, neste contexto cabe salientar a importância de um olhar crítico sobre a equipe e como poder adotar medidas que contribuam para um ambiente de trabalho com condições favoráveis.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GERAL**

Identificar os fatores que dificultam a humanização da equipe de enfermagem na rede de urgência durante o atendimento aos pacientes.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar os fatores condicionantes do estresse do enfermeiro em unidade de emergência.
- ✓ Descrever as principais situações que evidenciam o estresse da equipe de enfermagem.
- ✓ Apontar a importância da saúde mental para o enfermeiro no trabalho em equipe e com a assistência prestada na unidade de emergência hospitalar.

#### 4. RELEVÂNCIA OU JUSTIFICATIVA

Falar sobre uma assistência de qualidade em enfermagem de urgência e emergência é falar sobretudo no processo de humanização. A qualidade no atendimento está ligada diretamente com a forma com que o enfermeiro a exerce, porém, se o profissional não tem uma condição favorável de trabalho, não é possível que estabeleça uma humanização entre a equipe e paciente nas rotinas hospitalares, pois terá reflexo direto na assistência prestada. O enfermeiro se destaca como protagonista do cuidado, cabe ele a parte de assistência, gestão e a integridade do usuário, caso seja exigido uma carga de trabalho maior do que a capacidade da equipe gera problemas como exaustão e desgastes, gerando transtorno com a interlocução na prestação de assistência. (SOUSA, DAMASCENO, ALMEIDA, MAGALHÃES e FERREIRA, 2019).

Múltiplos fatores influenciam a humanização no serviço de urgência e emergência, mas em geral situações desnecessárias que ocorrem com a equipe de enfermagem geram um ambiente não harmonioso, que possa vir a refletir na forma com que a enfermagem presta assistência para com o paciente, refletindo de forma insalubre na saúde tanto do usuário quanto do profissional (SOUSA, DAMASCENO, ALMEIDA, MAGALHÃES e FERREIRA, 2019). O campo de atuação de urgência e emergência requer atividades administrativas e assistências que exigem elevado grau de agilidade, destreza física e energia e sem condições de trabalho viáveis não são possíveis prestar uma assistência de qualidade, dificultando a rotina de assistência e na qualidade de vida profissional atuante nesse campo. (SALOMÉ; MARTINS e ESPÓSITO, 2009).

O estresse é gerado pela percepção de estímulos que provocam excitação emocional e perturbação da homeostase, disparando, assim, um processo de adaptação caracterizado por distúrbios psicológicos e fisiológicos. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) considera o estresse do trabalho, um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo e que podem afetar à saúde, resultando em respostas diferentes entre os indivíduos. Destaca-se a importância do reconhecimento dos estressores e de seus efeitos sobre o organismo para que sejam adotadas medidas de enfrentamento a fim de evitar distúrbios psicológicos e fisiológicos (BEZERRA; SILVA e RAMOS, 2012).

Quando a equipe se preocupa com a saúde dos profissionais e tem uma conscientização sobre os fatores de risco gerada pela tensão em urgência e emergência e reconhece a importância sobre planos e medidas antiestresse que possam acarretar problemas de saúde no trabalhador faz com que melhore a qualidade necessária para a prestação de serviço e a humanização. (SALOMÉ; MARTINS e ESPÓSITO, 2009).

A importância de estudo do efeito do estresse no processo de humanização é de suma importância para a categoria de enfermagem em especial a de urgência e emergência, pois, conseguimos levantar dados importantes de como há um reflexo negativo no processo de trabalho, afetando o biopsicossocial do integrante da equipe. A equipe só poderá prestar uma assistência humanizada por meio da sua própria humanização e da sua valorização como ser humano, tendo o estresse como um dos principais entraves na humanização resultara em uma equipe com baixo desempenho no trabalho e com problemas em sua qualidade de vida.



## 5. REVISÃO DA LITERATURA

A revisão de literatura que respalda este estudo engloba três momentos: a política nacional de humanização; os serviços de urgência e emergência no Brasil e o nível de estresse entre profissionais de saúde.

### 5.1 POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH), criada em 2003 busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar.

A Política Nacional de Humanização estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si. Essa política visa estimular a comunicação e o bom desempenho nas esferas do atendimento de saúde, estabelecendo vínculos solidários e de participação coletiva, valorizando os diversos sujeitos que estão ligados a esse processo de saúde, trazendo consigo uma base que forneça os diretos sobre a humanização no contexto geral de saúde (BRASIL, 2013).

### 5.2 SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NO BRASIL

Os serviços de urgência e emergência são estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de saúde e as portas de urgência hospitalares, onde em conjunto com estas compõem uma rede organizada de atenção às urgências. As Unidades de Pronto Atendimento e o conjunto de Serviços de Urgência 24 horas não hospitalares devem prestar atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica e prestar primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica ou de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica

inicial, definindo, em todos os casos, a necessidade ou não de encaminhamentos a serviços hospitalares de maior complexidade (BRASIL, 2011).

Essas unidades hospitalares de emergências são destinadas a atender pessoas que necessitam de assistência imediata. As situações de emergência e urgência são um conjunto de métodos e ações executadas por profissionais treinados e direcionados para a estabilização do quadro clínico apresentado pelo paciente, para que, posteriormente, seja possível a sua recuperação. Cabe salientar ainda que a urgência e a emergência apresentam características totalmente diferentes das demais unidades, por ser um ambiente onde a dinâmica impõe ações complexas, nas quais a presença da finitude da vida é uma constante. Esse cenário gera ansiedade, não só para o doente e os familiares, mas, também, para os profissionais que ali desempenham suas atividades. (BRASIL, 2011)

### 5.3 ATUAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM UNIDADES DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

As unidades de Urgência e Emergência são ambientes de trabalho que exigem uma avaliação cuidadosa tendo em a vulnerabilidade observada nesses locais, tornando necessário o desenvolvimento de medidas de prevenção e segurança, visto que é bastante comum observar o acesso de pacientes com doenças desconhecidas, dificultando um isolamento adequado dessas patologias, ou mesmo a tranquilidade para que a equipe de enfermagem possa realizar seu trabalho (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).

Observa-se que uma parcela significativa da população considera as unidades de emergência como os meios mais rápidos e alternativos para se conseguir consultas, pois não existe restrições para o agendamento. Da mesma forma, é possível obter exames laboratoriais e de imagem, bem como o diagnóstico em um mesmo dia sem que seja necessário um longo período de espera (HARBS; RODRIGUES; QUADROS, 2008, p.42).

Tal postura promove a elevação da demanda de atendimentos, bem como o surgimento de filas intermináveis, lentidão no resultado de diagnósticos, falta de profissionais especialistas, elevando a carga de trabalho dos profissionais de saúde, especialmente da equipe de enfermagem (HARBS; RODRIGUES; QUADROS, 2008, p.42).

A ausência de leitos, equipamentos e materiais, dificultam que a equipe de enfermagem realize o atendimento de casos realmente emergenciais, agravando a existência de

estressores ao profissional de saúde, especialmente a equipe de enfermagem, tendo em vista serem os profissionais responsáveis por prestar assistência aos pacientes em condições críticas além de realizar o atendimento de aqueles que poderiam ser atendidos nos níveis ambulatoriais, postos de saúde (HARBS; RODRIGUES; QUADROS, 2008, p.42).

Assim sendo, o estado de saúde dos profissionais da enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência pode ser comprometido em virtude do trabalho desenvolvido, pois a atuação em unidades de urgência e emergência exige um desgaste físico decorrente do constante deslocamento nos setores da unidade, bem como o tempo escasso para a realização de tarefa, sendo necessário inúmeras vezes, abdicar do tempo de alimentação e de descanso necessários, afetando também psicologicamente os profissionais da enfermagem (CALIL; PARANHOS, 2007, p.124).

O trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem que atua em unidades de urgência e emergência é considerado estressante, especialmente pela instabilidade de condições clínicas apresentadas pelos pacientes e pela imprevisibilidade da atuação do enfermeiro (CALIL; PARANHOS, 2007, p.122).

Embora tais processos comprometam a vida do profissional de enfermagem fisicamente e psicologicamente, é possível tornar a qualidade do atendimento ofertado em unidades de urgência e emergência mais efetivo e dinâmico. Desde os tempos primitivos as reações de estresse correspondem a uma reação do organismo apresentada no intuito de tornar o homem apto a guerras, batalhas e medos. Nesse sentido, mesmo sendo possível observar um comprometendo de si mesmo, é possível que em algum momento da fase inicial de evolução do estresse, contribuir para o atendimento nas unidades de urgência e emergência (CALIL; PARANHOS, 2007, p.124).

No Brasil, é possível observar que saúde pública é problemática nesse sentido, não sendo possível observar o reconhecimento por parte do Estado do trabalho desenvolvido pelos profissionais de saúde, gerando a desmotivação e a frustração em relação ao desempenho profissional. Também é possível observar uma desorganização na caracterização dos serviços emergenciais e ambulatoriais, observando-se a solicitação por parte da população solicita de atendimento em unidades de urgência e emergência, visando agilizar o tratamento de doenças, tendo em vista que nas unidades de saúde o atendimento ofertado é deficitário (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).

Entre os principais fatores condicionantes do estresse em profissionais da enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência podem ser destacados: carga de trabalho

excessiva, ausência de respaldo institucional e profissional, relacionamento interpessoal, necessidade de realização de tarefas em curtos períodos de tempo e utilização elevada de tecnologia (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).

O perfil do profissional de enfermagem que atua em unidades de urgência e emergência é constituído por mulheres jovens, que possuem menos de 40 anos de idade, atuando no desenvolvimento de atividades assistenciais e com até dez anos de formação. Também é bastante observar profissionais de enfermagem que, ao concluírem a graduação, se inserem no mercado de trabalho iniciando sua atuação em unidades de urgência e emergência. Estudos realizados, indicam que as condições de trabalho e o relacionamento interpessoal entre as equipes de trabalho constituem os fatores mais estressantes entre as atividades que desenvolvem (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).

Considera-se como a principal fonte de satisfação no trabalho dos profissionais que atuam em unidades de urgência e emergência o fato de que as suas intervenções contribuem de forma significativa para a manutenção da vida humana. Em contrapartida, podem ser destacados como os principais fatores estressores: número reduzido de funcionários; ausência de respaldo institucional e profissional; carga de trabalho excessiva; necessidade de realização de tarefas em curtos períodos de tempo; ausência de definição do papel do profissional; descontentamento com o trabalho; ausência de experiência da supervisão; ausência de comunicação e compreensão por parte da supervisão; espaço físico da unidade; tecnologia de equipamentos; assistência ofertada ao paciente e relacionamento com familiares (BATISTA; BIANCHI, 2006, p.535).

#### 5.4 O ESTRESSE OCUPACIONAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

Regis e Porto (2006, p.567), definem a enfermagem como a prestação de cuidados ao ser humano, um exercício e uma arte de observação, de saber e de fazer. Trata-se de uma dinâmica que envolve um cuidador (profissional da enfermagem) e os pacientes. As atividades desenvolvidas pelo profissional da enfermagem não se limitam a uma atuação técnica que deve ser estudada e desenvolvida, assim como uma função braçal, tendo em vista ser uma profissão fortemente baseada nas relações humanas, sociais e nas implicações que definem sua prática, de tudo e todos à sua volta. Segundo os autores, “jamais se analisará a Enfermagem, sem antes reconhecer que dela nasce um universo humano extraordinário, revelador e original.” (REGIS; PORTO, 2006, p.567)

Entre os componentes considerados ameaçadores ao ambiente ocupacional do profissional de enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência podem ser destacados: o número reduzido de profissionais atuando no atendimento em saúde, elevando significativamente o número de atividades a serem executadas; as dificuldades para delimitação dos diversos papéis a serem desempenhados entre enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, e a ampla falta de reconhecimento profissional caracterizada pela remuneração insatisfatória, que obriga a manutenção de mais de um vínculo de trabalho, resultando em uma carga de trabalho extremamente desgastante (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005, p.259).

Ao longo do processo evolutivo o profissional da enfermagem encontra em sua profissão inúmeros problemas relacionados a própria história, a formação, às exigências e deficiências do atual contexto sociopolítico. Entretanto, da mesma forma que se faz necessário uma avaliação do momento histórico e do contexto socioeconômico para que seja possível uma maior compreensão do estresse ocupacional dos profissionais da enfermagem enfermeiro, é extremamente importante que se realize a distinção entre o profissional da enfermagem e seu comportamento, considerando-os elementos de extrema relevância na dinâmica deste fenômeno (STACCIARINI; TRÓCCOLI; 2001 p.19).

De acordo com Batista e Bianchi (2006, p.535), “o estresse no trabalho ocorre quando o ambiente de trabalho é percebido como uma ameaça ao indivíduo, repercutindo no plano pessoal e profissional, surgindo demandas maiores do que a sua capacidade de enfrentamento.”

Entre as doenças com diagnóstico médico podem ser destacadas: doenças do sistema musculoesquelético, doenças do sistema respiratório, doenças do sistema geniturinário e endócrino e doença do sangue, que podem ser resultantes do estresse vivenciado por esses profissionais (CALIL; PARANHOS, 2007, p.124).

Pesquisas evidenciam a falta de conhecimento e reconhecimento da existência do estresse em profissionais de enfermagem, sendo possível observar em geral uma negação por parte desses profissionais. Todavia, ao se considerar as condições físicas e psicológicas nas atividades realizadas, torna-se muito clara a importância da avaliação do estresse. Essa ausência de reconhecimento acaba por influenciar na tomada de decisões, compreendendo desde a decisão individual até a ausência de decisões organizacionais para a melhoria das condições de trabalho em unidades de urgência e emergência (CALIL; PARANHOS, 2007, p.124).

Para Bianchi os estressores ocupacionais do enfermeiro e suas principais dificuldades podem ser classificados em:

- ✓ Problemas de comunicação com a equipe: problemas de relacionamento com superiores; problemas de relacionamento interpessoal com o paciente, familiares, colegas e outros profissionais; ausência de suporte; equipe de Enfermagem apática e descontente (CALIL; PARANHOS, 2007, p.122).
- ✓ Problemas inerentes à unidade: problemas relacionados aos recursos físicos; mudanças tecnológicas; mudanças profissionais; ambiente; trabalho repetitivo; carga de trabalho excessiva; número adequado de pessoal; odores desagradáveis; exposição constante a riscos; ausência de equipamentos; pressão no trabalho (CALIL; PARANHOS, 2007, p.122).
- ✓ Problemas relacionados à assistência ofertada: problemas em lidar com a morte e o morrer; em lidar com o paciente com dor; pacientes com doença terminal; com as necessidades emocionais do paciente e da família; com pacientes e familiares agressivos; com incertezas com relação ao tratamento ofertado ao paciente (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).
- ✓ Interferência na vida pessoal: problemas decorrentes do conflito entre o trabalho e a casa; desenvolvimento na carreira; tomada de decisões; experiências anteriores (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).
- ✓ Atuação do enfermeiro: problemas decorrentes do conflito de papéis; da ambiguidade de papéis; da ausência de autonomia; do estilo de supervisão; de salários não-condizentes, da ausência de treinamento; da ausência de oportunidade de crescimento na organização; da ausência de suporte administrativo e envolvimento (CALIL; PARANHOS, 2007, p.123).

#### 5.4 FATORES CONDICIONANTES DO ESTRESSE NA EQUIPE DE ENFERMAGEM

Todo profissional carrega consigo uma bagagem de pensamentos, filosofias, influências culturais, familiares e convívios diversos que devem ser considerados e analisados para que seja possível compreender o comportamento humano e as diferenças presentes no ambiente de trabalho (SCORSIN; SANTOS; NAKAMURA, 2006, s.p.).

Em um hospital, o serviço de enfermagem é de extremamente importante, pois possibilita o desenvolvimento do cuidado, indispensável para o desencadeamento dos trabalhos

desenvolvidos junto aos pacientes com relação ao seu tratamento físico-mental. Todavia, embora esse serviço seja de extrema relevância, o profissional da enfermagem sofre com as condições de trabalho ofertadas inúmeras vezes de forma precária prejudicando assim o desenvolvimento de seu trabalho, bem como desmotivando os profissionais da que atuam na área (DIAS et.al, 2005, p.2).

Em geral, os profissionais de enfermagem possuem mais de um vínculo empregatício, comprometendo o tempo destinado ao lazer e, considerando que a maioria dos profissionais pertence ao gênero feminino, faz-se necessário ainda considerar a jornada de trabalho e cuidado doméstico ao se realizar uma análise da qualidade de vida desses profissionais (SILVA; MELO, 2006, p.16).

Da mesma forma, é extremamente importante que o ambiente de trabalho seja o mais saudável possível, especialmente para os enfermeiros que desenvolvem sua atuação lidando com vidas o tempo todo. Assim sendo, o bem-estar no trabalho, ainda que em um ambiente hospitalar, caracterizado por dor, tristeza e morte, é extremamente importante para que seja possível a melhoria do atendimento ofertado, devendo-se evitar o desenvolvimento de ambientes estressores e com baixa qualidade de vida, para que não haja prejuízos aos pacientes (DIAS et.al, 2005, p.7).

O trabalho desenvolvido pelos profissionais da enfermagem é extremamente desgastante tendo em vista os aspectos operacionais de trabalho e às exigências relacionadas grande responsabilidade desses profissionais com seus pacientes e à equipe. No que se refere ao paciente, essa responsabilidade abrange os aspectos físico, moral, social e psicológico. Entretanto, embora o profissional de enfermagem possua autonomia para a tomada de decisões, essa autonomia fica prejudicada quando se relaciona ao poder administrativo na organização como um todo, status e prestígio. Devido a questões sócio culturais, esse profissional ainda é considerado apenas um ajudante de outros profissionais de saúde, especialmente os médicos (DIAS et.al, 2005, p.7).

Para que seja possível conquistar estes objetivos, o profissional da enfermagem deve dispor de um ambiente harmonioso, bem como de condições dignas de trabalho, bons salários, lazer, equipe integrada com relacionamento interpessoal adequado. Para tanto deverá atuar como líder e não como chefe, buscando amenizar os fatores condicionantes do estresse já existentes no ambiente de trabalho, o que irá refletir de forma direta em uma boa qualidade de vida e no atendimento ofertado, tornando o ambiente de trabalho saudável (SCORSIN; SANTOS; NAKAMURA, 2006, s.p.).

De acordo com Dias et.al. (2005, p.7-10) algumas particularidades do trabalho desenvolvido pelos profissionais da enfermagem promovem a desmotivação no ambiente hospitalar, sendo possível destacar: o tipo de trabalho, relações interpessoais e grupais, bem como o desenvolvimento da carreira.

Regis; Porto (2006, p.567) relacionam a Teoria de Maslow com o trabalho, destacando que o trabalho está diretamente associado às necessidades sociais e de autoestima. Ressaltam ainda que as necessidades sociais estão relacionadas ao relacionamento interpessoal desenvolvido pelo enfermeiro com sua equipe. Já as necessidades de autoestima abrangem o reconhecimento do enfermeiro:

A interação entre a teoria da motivação humana de Maslow e algumas características da prática da enfermagem leva a perceber que as necessidades humanas podem influenciar o desenvolvimento das atividades da equipe de enfermagem no trabalho (REGIS; PORTO, 2006, p.567).

Os fatores condicionantes do estresse na enfermagem são comuns, independentemente da ocupação do profissional da enfermagem, refletindo a origem das causas e consequências que produzem durante o exercício da profissão, sugerindo novos desafios e formas de trabalho (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005, p.260).

A carga de trabalho exaustiva é considerada o principal fator condicionante do estresse nas atividades desenvolvidas pelos profissionais da enfermagem, além dos conflitos internos entre a equipe e a ausência de motivação e apoio ao profissional, sendo a indefinição do papel profissional mais um fator condicionante do estresse (BATISTA; BIANCHI, 2006, p.537).

O trabalho em um ambiente hospitalar que apresenta deficiência de instrumentos para um funcionamento adequado contribui de forma significativa para que ocorra acidentes de trabalho. Um ambiente de trabalho com constante instabilidade provoca a desmotivação profissional em decorrência do intenso nível de stress e fadiga mental, vivenciado por inúmeros profissionais ao atingir o estado de exaustão (DIAS et.al, 2005, p.7).

A realização de diversas tarefas realizadas nem seu cotidiano gera no enfermeiro ansiedade e estresse, tendo em vista que estas tarefas devem ser realizadas sempre em um curto intervalo de tempo. A percepção desse fato, faz com que os profissionais de enfermagem se sintam irritados, frustrados e conseqüentemente desmotivados (DIAS et.al, 2005, p.7).



Assim, é possível observar que a função dos enfermeiros se torna desmotivadora, pois o desenvolvimento de suas atividades envolve uma grande responsabilidade e as condições de trabalho inúmeras vezes é deficiente, além da autonomia e poder de decisão conferidos a estes profissionais serem incompatíveis com as responsabilidades assumidas perante a organização (DIAS et.al, 2005, p.7).

No Brasil, infelizmente os profissionais da enfermagem não recebem uma remuneração adequada, levando inúmeros profissionais a fazerem jornada dupla de trabalho, expondo-se por um tempo maior aos riscos existente na profissão e elevando ainda mais a insatisfação dos profissionais, que utilizam os dias de folga para a resolução de problemas pessoais. Devido à ausência de tempo, abrem mão do lazer, da recreação, do convívio com a família e com os filhos, e até mesmo do próprio descanso (SCORSIN; SANTOS; NAKAMURA, 2006, s.p.).

Vale ressaltar que o indivíduo possui uma ampla participação na avaliação dos fatores condicionantes do estresse, dependendo de mecanismos de enfrentamento para a adaptação individual com o menor prejuízo possível. Da mesma forma, a organização também é responsável, tendo em vista que, as condições de trabalho foram os fatores condicionantes do estresse mais apontados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência, independentemente da região geográfica brasileira. Assim sendo, é indispensável que as organizações hospitalares obtenham os recursos materiais e humanos necessários para que haja uma efetiva realização do trabalho do enfermeiro em urgência e emergência (CALIL; PARANHOS, 2007, p.124).

## 6. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, tipo revisão integrativa da literatura. Esse tipo de metodologia se caracteriza na construção de uma análise ampla da literatura, estas contribuirão para a discussão acerca de métodos e resultados de outras pesquisas. Para fins de organização e alcance e do objetivo do estudo, a questão norteadora foi: como o estresse afeta a humanização da equipe de enfermagem no ambiente de urgência e emergência?

Os critérios de inclusão foram: artigos que abordassem o trabalho da enfermagem no ambiente de urgência e emergência, o cuidado prestado aos pacientes, a humanização. Os achados deveriam estar publicados em periódicos nacionais em língua portuguesa indexados na base de dados da Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e na Scientific Electronic Library OnLine (Scielo).

A busca na Biblioteca Virtual de Saúde foi realizada no mês de fevereiro e março de 2021, para qual utilizou-se os seguintes descritores: Enfermagem, Cuidado Humanizado, Urgência e Emergência e Estresse.

Para o processo de seleção, inicialmente foram feitas leituras dos títulos dos artigos, resumos e quando os mesmos não eram suficientes, procedia-se a leitura do artigo completo. O instrumento utilizado para a coleta de dados, para registro das informações dos periódicos, continha as informações: autores, ano, título, método/amostras, tratamentos empregados e resultados do tratamento. A coleta de dados deu-se através da leitura exploratória dos artigos selecionados; leitura seletiva, (leitura aprofundada das partes que realmente interessam); registro das informações extraídas das fontes em instrumento específico. Após reunir o material final, 03 artigos, realizou-se a categorização dos achados por meio de pontos focais compatíveis.

## 7. RESULTADOS

Para viabilizar a análise dos artigos que integram a revisão de literatura, foi utilizado uma tabela de coleta de dados, com itens que contemplam os objetivos desse estudo (tabela 1).

Tabela 1 - Apresentação das características dos artigos incluídos na Revisão Integrativa

<b>Autores, Ano Título</b>	<b>Nível de evidência</b>	<b>Método / Amostra do estudo</b>	<b>Atuação multidisciplinar / interdisciplinar</b>	<b>Tratamentos empregados</b>	<b>Resultados dos tratamentos</b>
SOUZA et al. (2019).  Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem		Revisão integrativa nas bases de dados LILACS, CINAHL, SciELO, Web of Science, SCOPUS e BDNF, utilizando os descritores: humanização da assistência, urgências, emergências, serviços médicos de emergências e enfermagem.	No campo da urgência e emergência, o enfermeiro pode assumir o protagonismo na efetivação da PNH, por meio do gerenciamento de casos, responsabilizando-se pela ordenação, direcionamento e integração de todos os pontos das redes de atenção, sendo este um potencial qualificador do cuidado de enfermagem pela visibilidade que dá ao trabalho do enfermeiro.	Acompanhamento médico ambulatorial, treinamento físico oferecido em duas sessões semanais, com teste ergométrico, sessões semanais de psicologia e nutrição.	A qualidade da experiência e a satisfação com o atendimento são bons indicadores de humanização e devem ser buscados em investigações e aplicados nos serviços para que seja possível ofertar os melhores cuidados aos usuários em atenção à sua saúde

<p>SALOMÉ, GM; MARTINS, MFM; ESPÓSITO, VHC, 2009.</p> <p>Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência</p>	<p>Tratou-se de pesquisa qualitativa com abordagem fenomenológica. A coleta de dados foi obtida por meio de 14 entrevistas com profissionais de enfermagem.</p>	<p>É necessária a conscientização dos diretores de enfermagem e administradores hospitalares quanto à importância da formação de equipes multi e interdisciplinares, as quais poderão discutir sobre os fatores de riscos que os profissionais estão vivendo no seu cotidiano de trabalho e também realizar planos de medidas e intervenções antiestresse.</p>	<p>Nas últimas décadas muitos indivíduos estão procurando a cura, melhora ou alívio do estresse através das terapias ditas alternativas. Fazendo com que as terapias alternativas ganhem espaço no processo pela busca da cura, em que se evidencia o olhar holístico sobre o homem, percebendo-o como um conjunto de corpo, alma e psique.</p>	<p>Eles usam como métodos para aliviar tais alterações físicas e as frustrações a música, Reiki, e Florais de Bach. Utilizando tais Terapias alternativas eles estão trilhando caminhos, criando oportunidades para alcançar o bem-estar e saúde com ações criativas, menos diretivas e mais humanizadas.</p>
<p>BEZERRA, FN; SILVA, TM; RAMOS VP, 2012</p> <p>Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura</p>	<p>Foi realizada uma revisão integrativa da literatura nas bases de dados Bdenf, Lilacs, Medline, Pubmed e no repositório Scielo. Os critérios de inclusão para a seleção da amostra foram: artigos publicados em português e inglês que retratassem a temática em estudo, publicados e indexados nas referidas</p>	<p>Considerando este contexto, a atuação do enfermeiro de urgência e emergência é avaliada como desencadeadora de desgaste físico, emocional e de estresse, visto que o ambiente onde está inserido compreende a atuação conjunta de uma equipe multiprofissional, comprometida com exigências do processo de trabalho, sendo responsável pelo bem-estar e</p>	<p>Destaca-se a importância do reconhecimento dos estressores e de seus efeitos sobre o organismo para que sejam adotadas medidas de enfrentamento (Coping) a fim de evitar distúrbios psicológicos e fisiológicos</p>	<p>Estas estratégias de confronto são conhecidas como coping, que significam formas de lidar, e enfrentamento que compreende criar condições e possibilidades, para que as situações com as quais os profissionais defrontam-se, acarretem o menor desgaste à sua saúde, de seus colegas de trabalho e de seus usuários</p>

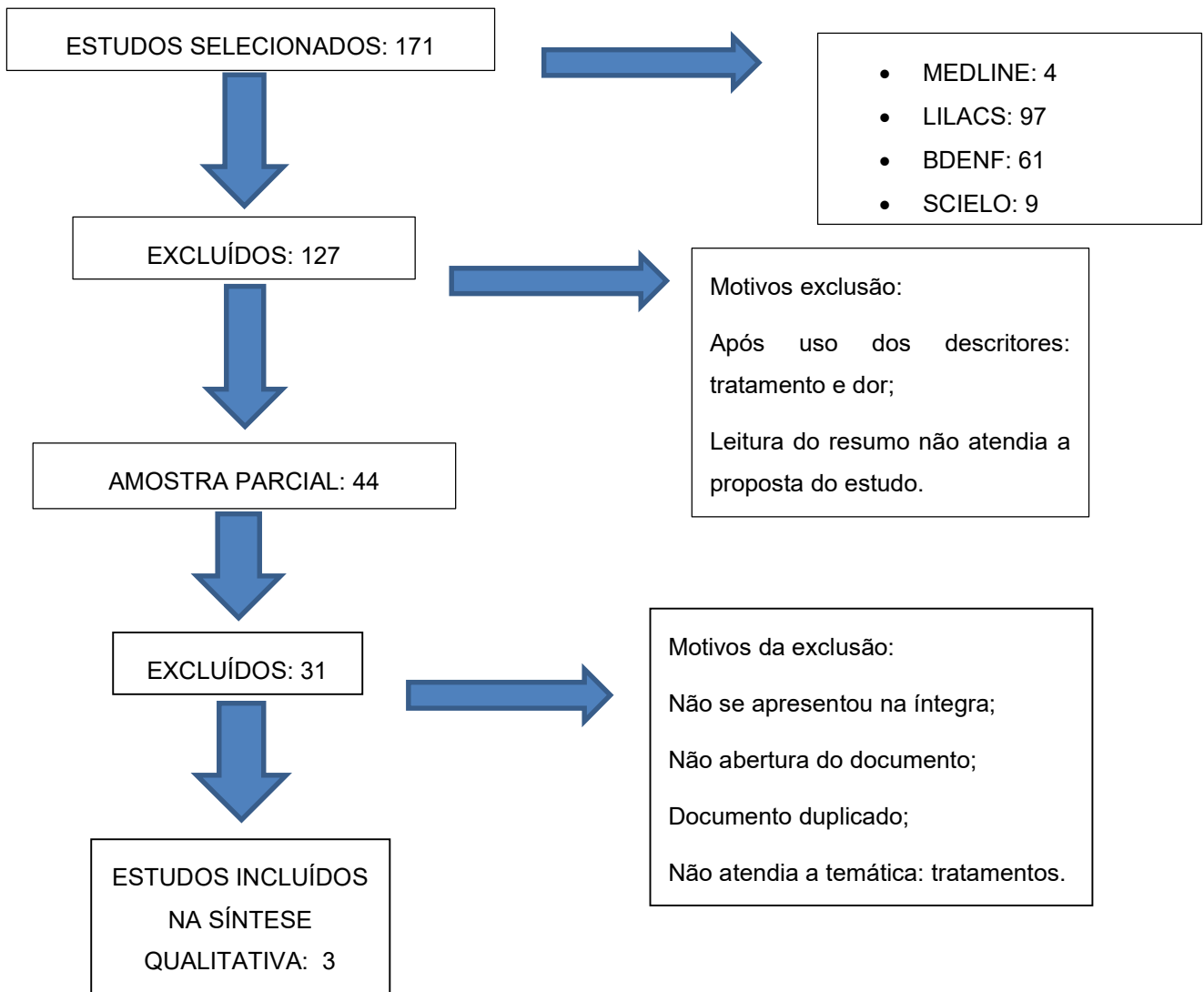
---

bases nos vida dos  
últimos 10 pacientes(  
anos

---

Seguindo os passos descritos para a seleção dos artigos, o fluxograma abaixo demonstra os procedimentos de busca e número de artigos analisados, para compor o material a ser analisado conforme o objetivo.

FLUXOGRAMA 1 – ESTUDO DO LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO – FEVEREIRO/2021, UTILIZANDO OS FILTROS: TEXTO COMPLETO, IDIOMA PORTUGUÊS, ÚLTIMOS 10 ANOS DE PUBLICAÇÃO



## 8. DISCUSSÃO

Em sua atuação profissional, o enfermeiro acrescenta funções que são comuns à inúmeras outras profissões, tais como o gerenciamento do setor e da equipe, a educação em saúde e a assistência. Esse acúmulo de funções, associado às especificidades do seu trabalho, podem estimular o desenvolvimento do estresse, interferindo de forma significativa no trabalho, na saúde e na qualidade de vida dos profissionais da enfermagem. Assim sendo, o trabalho do enfermeiro pode ser um fator condicionante do estresse ocupacional (PEREIRA et al, 2014).

Independente da área de atuação, a enfermagem é considerada uma profissão estressante, tendo em vista que a redução dos fatores condicionantes do estresse não depende apenas do enfermeiro e da sua equipe, mas também dos responsáveis pela gestão da instituição (PEREIRA et al, 2014).

Os principais fatores relacionados ao estresse no trabalho estão associados a aspectos psicossociais tais como organização, administração, sistema de trabalho e das relações interpessoais. O trabalho do enfermeiro no ambiente hospitalar é caracterizado por uma excessiva carga de trabalho, bem como o contato com situações limitantes e níveis elevados de tensão e riscos. Tais características tornam as equipes de enfermagem e médica mais suscetíveis ao desenvolvimento do estresse ocupacional em decorrência da sobrecarga física e mental (SILVA et al, 2015)

A humanização da assistência exige a humanização da produção. Em geral, o investimento em qualificação profissional por parte das instituições é baixo, especialmente no que se refere à gestão participativa e ao trabalho em equipe, promovendo uma diminuição das condições para o desenvolvimento de um processo crítico e comprometido com as práticas de saúde. Semelhantemente, o estímulo à inclusão e a valorização profissional também é baixo, evidenciando o desrespeito aos seus direitos, saberes e necessidades individuais e de trabalho (FASSARELLA et al, 2020).

Há que se considerar ainda as condições estruturais de trabalho. Em geral, os profissionais da enfermagem são quase sempre mal remunerados, recebem poucos incentivos e estão sujeitos a uma pesada carga de trabalho, dificultando o estabelecimento de políticas humanizadoras. Nesse sentido, o trabalho pode contribuir tanto para a produção de saúde como para o desencadeamento do mal-estar e adoecimento dos profissionais, bem como

dos demais participantes diretos e indiretos do seu convívio pessoal ou profissional (DESLANDES, 2004)

Mediante ao exposto, o profissional de enfermagem é extremamente importante ao assumir a função de cuidar e deve ser cuidado para que seja capaz de ofertar uma assistência de qualidade às pessoas que necessitam. Para tanto, faz-se necessário que as instituições ofereçam aos colaboradores condições de trabalho dignas, com salários justos e qualidade de serviço visando a diminuição do estresse, refletindo conseqüentemente, na qualidade da assistência humanizada.

Destacam-se, portanto, como fatores que contribuem para a proteção contra o sofrimento e o estresse no trabalho, o significado conferido ao trabalho, bem como o reconhecimento dos fatores condicionantes do estresse e seus efeitos sobre o organismo para que seja possível a adoção de medidas de enfrentamento no intuito de evitar o desenvolvimento de distúrbios psicológicos e fisiológicos e a adoção de mecanismos para a melhoria das condições de trabalho, para que assim seja possível ofertar um atendimento humanizado capaz de assegurar a dignidade humana e o respeito para com o próximo (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012).

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final do presente trabalho conclui-se que o profissional da enfermagem é fundamental para a humanização do atendimento em unidades de urgência e emergência. Para tanto, faz-se necessário que as instituições ofereçam aos colaboradores condições de trabalho dignas, com salários justos e qualidade de serviço visando a diminuição do estresse, refletindo conseqüentemente, na qualidade da assistência humanizada.

Destacam-se como os principais fatores relacionados ao estresse no trabalho estão associados a aspectos psicossociais tais como organização, administração, sistema de trabalho e das relações interpessoais. Tais características tornam as equipes de enfermagem e médica mais suscetíveis ao desenvolvimento do estresse ocupacional em decorrência da sobrecarga física e mental.

Para que seja possível ofertar uma assistência humanizada, é fundamental que haja o cuidado humanizado para com os profissionais de enfermagem. Destacam-se, nesse sentido, como fatores que contribuem para a proteção contra o sofrimento e o estresse no trabalho, o significado conferido ao trabalho, bem como o reconhecimento dos fatores condicionantes do estresse e seus efeitos sobre o organismo viabilizando a adoção de medidas de enfrentamento no intuito de evitar o desenvolvimento de distúrbios psicológicos e fisiológicos, bem como a adoção de mecanismos voltados para a melhoria das condições de trabalho, possibilitando a oferta de um atendimento humanizado capaz de assegurar a dignidade humana e o respeito para com o próximo.



## REFERÊNCIAS

BATISTA, KM; BIANCHI, ERF. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**. 2006, v. 14, n. 4, pp. 534-539. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000400010>. Acesso em: 20 mar.2021.

BEZERRA, FN. et. Al. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão integrativa da literatura. **Acta paul. enferm.** vol 25 São Paulo, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Política de Saúde. Política Nacional de Humanização: Humaniza SUS, Brasília, 2013/2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde. Brasília, 2011/2021.

CALIL, A.M.; PARANHOS W.Y. **O Enfermeiro e as Situações de Emergência**. 1ª Reimpressão da 1ª Edição. Editora Ateneu, 2007.

DIAS, S.M.M.; BOAS, A.A.V.; DIAS, M. R. G.; BARCELLOS, K. C. P. **Fatores desmotivacionais ocasionados pelo estresse de enfermeiros em ambiente hospitalar**. 2005. Disponível em: <http://sistema.semead.com.br/8semead/resultado/trabalhosPDF/377.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2021.

FASSARELLA BPA, SANT'ANA VS, CRISPIM CG, ARAGÃO RA, LOPES JSA, NEVES KC, RIBEIRO WA, ALVES ALN. Fatores estressores que acometem o profissional enfermeiro atuante em emergência. **Glob Acad Nurs**. 2020; v.1, n.3, p. e40. DOI: <https://dx.doi.org/10.5935/2675-5602.20200040>

HARBS, T.C.; RODRIGUES, S.T.; QUADROS, V.A.D.S. Boletim de Enfermagem. **Estresse da equipe de enfermagem em centros de urgência e emergência**. Ano 2. Vol. 1. 2008.

MUROFUSE, N.T.; ABRANCHES, S.S.; NAPOLEÃO, A.A. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem** vol.13 no.2 Ribeirão Preto. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/zmzLFgfcvwwWYshNsqFFn9y/abstract/?lang=pt#>. Acesso em 20 mar. 2021.

REGIS, LFLV; PORTO, IS. A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 2006, v. 59, n. 4, pp. 565-568. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672006000400018>>. Acesso em: 20 mar. 2021.

SALOMÉ, GM. et.al. Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidades de emergência. **Rev. bras. enferm.** V.62, n. 6 Brasília, 2009.

SCORSIN, L.M.; SANTOS, M.D.S.; NAKAMURA, E. K. **A qualidade de vida no trabalho da enfermagem e seus reflexos na satisfação pessoal**. UNIANDRADE. Disponível em:

[http://www.uniandrade.edu.br/links/menu3/publicacoes/revista\\_enfermagem/artigo013.pdf](http://www.uniandrade.edu.br/links/menu3/publicacoes/revista_enfermagem/artigo013.pdf). Acesso em: 20 mar. 2021.

SILVA, J. L. L. D.; MELO, E. C. P.D.; **Estresse e implicações para o trabalhador de Enfermagem**. Promoção da saúde. v.2, n.2., p.16-18. 2006. Disponível em: [https://www.professores.uff.br/jorge/wp-content/uploads/sites/141/2017/10/estr.trab\\_.pdf](https://www.professores.uff.br/jorge/wp-content/uploads/sites/141/2017/10/estr.trab_.pdf). Acesso em: 20 mar. 2021.

SOUSA, KH.J.R.F. et.al. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuição para o cuidado de enfermagem. **Rev. Gaúcha enferm**. V. 40, Porto Alegre, 2019.

STACCIARINI, J. M. R.; TRÓCCOLI, B. T. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. **Revista Latino-Americana de Enfermagem** v. 9 n.2. Ribeirão Preto. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/JpjG6CRLN9fbHXdkBLBfjzB/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 20 mar. 2021.