ESTRESSE LABORAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Jaqueline Alves Cunha[1]

Ingrid Souza Freire[2]

Tathyana Benetis Piau[3]

Resumo: O estresse é um problema atual da sociedade que traz impactos a vida pessoal e profissional dos trabalhadores. Sendo necessário, um estudo aborde a importância da qualidade de vida do enfermeiro no ambiente de trabalho, ressaltando o setor de urgência e emergência, pois possui uma dinâmica diferente. Dessa forma, o presente trabalho visa analisar a produção científica sobre o estresse dos profissionais de enfermagem no ambiente hospitalar de urgência e emergência. Além disso, o trabalho busca detectar quais as fontes geradoras do estresse, quais os sintomas do estresse laboral e indicar algumas propostas de intervenção para o estresse dos profissionais que atuam na área da saúde. A partir de uma revisão bibliográfica de caráter qualitativo e descritivo, analisando trabalhos publicados a partir de 2015. Assim, por meio desse conhecimento, os profissionais e a instituição devem buscar mecanismos que visem minimizar as fontes estressoras, com a finalidade de melhorar a qualidade da assistência prestada, bem como melhorar sua qualidade de vida. Pois, valorizando as relações de trabalho e ambiente, promove-se benefícios à saúde dos trabalhadores.

Descritores: estresse laboral; saúde mental; urgência e emergência; estresse na enfermagem.

LABORAL STRESS OF THE NURSING STAFF IN URGENCY AND EMERGENCY SERVICES

Abstract: Stress is a current problem in society and it causes effects in personal and professional workers' lives. That is why it is necessary a study that approaches the importance of life quality of nurses in their work environment, especially in urgency and emergency sectors, once there is a different dynamic in this work spot. So, this paper intends to analyze scientific publications on stress of nursing professionals in urgency and emergency contexts in nosocomial environments. Also, the paper aims to detect which are the stress generating sources, which are the symptoms of Laboral stress, and to indicate some intervention possibilities for health professionals. Papers published from 2015 were analyzed from a bibliographic, quantitative and qualitative review. Thus, the results pointed that the health care institutions must look for mechanisms that minimize the stress sources in a way to improve the quality of patient care, as well as his/her life quality. By valuating environment and work relations, the workers' health is benefited.

Descriptors: Laboral stress. Mental Health. Urgency and Emergency. Nursing stress.

[1] Enfermeira, Graduada pela Faculdade de Mauá – Brasília.

[2] Bióloga, mestre em genética toxicológica e doutoranda em ecotoxicologia. Docente no ensino superior na Faculdade Mauá.

[3] Bióloga, Mestre em Mutagênese. Universidade de Brasília UnB.

INTRODUÇÃO

Em 1992 a Organização Mundial da Saúde (OMS), chamou o estresse de "a doença do século XX" e o descreveu como um conjunto de fenômenos psicológicos e/ou físicos que se apresentam no organismo do trabalhador e podem afetar sua saúde, qualidade de vida e relacionamento com seus pares no ambiente de atuação profissional, como também no contexto familiar.

Silva, G., (2019) expõe o estresse laboral como um conjunto de perturbações que geram graves desgastes físicos e emocionais, relacionados ao modo de vida imposto aos trabalhadores, numa tentativa de se adequar aos constantemente mutáveis processos de trabalho.

Na literatura, o conceito de estresse foi desenvolvido no século XVII, por Robert Hooke, no campo da física. O autor designa este termo ao se referir a uma pesada carga que afeta uma determinada estrutura física (CUNHA, 2016).

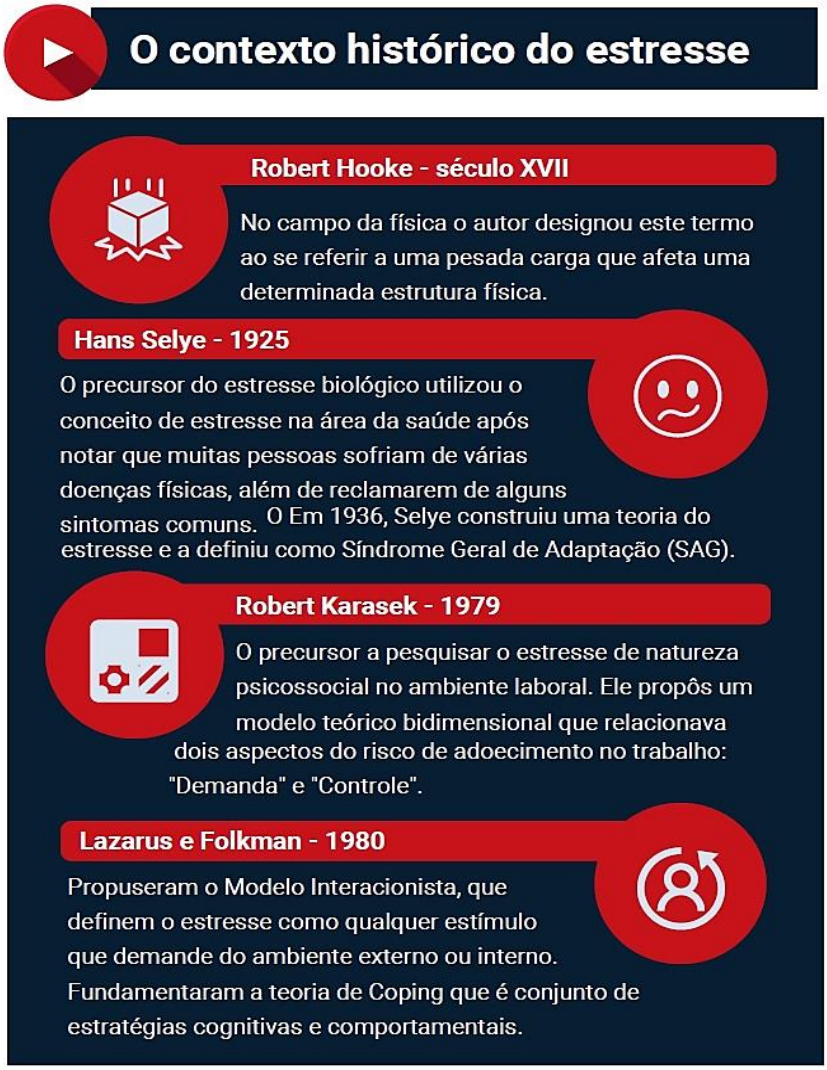
Somente em 1925, o cientista canadense Hans Selye, considerado o precursor do estresse biológico, utilizou o conceito de estresse na área da saúde. Após notar que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas, além de reclamarem de alguns sintomas comuns. Em 1936, Selye construiu uma teoria do estresse e a definiu como Síndrome Geral de Adaptação (SAG), que corresponderia ao estresse biológico (BARROSO et al.,2015).

Nos anos 70, Robert Karasek foi um dos precursores a pesquisar nas relações sociais de trabalho, quais seriam as fontes geradoras de estresse e suas repercussões sobre a saúde dos trabalhadores. Ele propôs um modelo teórico bidimensional que relacionava dois aspectos do risco de adoecimento no trabalho: "Demanda" e "Controle" (ROCHA, 2017).

Lazarus e Folkman (1984), propuseram o Modelo Interacionista, que definem o estresse como qualquer estímulo que demande do ambiente externo ou interno e que taxe ou exceda as fontes de adaptação de um indivíduo ou sistema social. E fundamentaram uma estratégia de enfrentamento *coping,* um processo de resposta consciente que as pessoas utilizam para se adaptar às circunstâncias adversas decorridas ao longo da vida.

Percebe-se no infográfico (figura 1), que se segue, a evolução histórica do estresse enfocada nos principais autores abordados nesse estudo:

Figura 1 – O contexto histórico do estresse



Nos dias atuais, o estresse vem sendo um dos maiores problemas da sociedade, pois coloca em risco a saúde dos indivíduos, impactando a vida pessoal e profissional dos trabalhadores. Sendo assim, é ele definido como uma reação complexa composta por mudanças psicofisiológicas (sintomas físicos que estão afetados por fatores emocionais) como síndromes e distúrbios,que provocam alterações emocionais que ocorrem quando o indivíduo se vê diante de situações que ultrapassam sua capacidade de enfrentamento (LEITE, 2018).

De Sousa et al. (2020) relacionou o estresse com à enfermagem principalmente pelo fato de profissionais desta área terem que trabalhar com pessoas doentes, em sofrimento físico e psíquico, que demandam atenção, compreensão e empatia. Lidando com este público e situações adversas, os sentimentos que desenvolvem podem levá-lo ao estado de irritação, desapontamento e até mesmo à depressão.

No cotidiano dos profissionais de saúde, o estresse é um termo comum e apesar da existência de leis que asseguram a conservação e a integridade dos trabalhadores, muitos dos

profissionais de enfermagem cuidam de outras pessoas e se esquecem de si mesmos e do ambiente laboral. São esses profissionais que vêm a cada dia adoecendo, pelas condições insalubres de trabalho e ambientes desfavoráveis para o desenvolvimento de suas práticas. (MORAES FILHO; ALMEIDA, 2016).

Barroso et al. (2015) destaca que a profissão de saúde sempre foi considerada socialmente importante. No caso dos profissionais que atuam em urgências e emergência, esses atuam frente a uma tarefa social altamente relevante que é o pronto atendimento a pessoas, em geral, na eminência de perderem a sua vida. De alguma forma, são responsáveis pelo êxito, ou não, da sobrevivência dos atendidos.

De acordo com Villela e Santiago (2015), a atividade ocupacional do enfermeiro no setor de urgência e emergência é vista como a quarta profissão mais estressante no setor público, pelo fato de requerer um trabalho rotineiro com enfermidades críticas, situações de morte, cargas horárias exaustivas de trabalho, recursos humanos e materiais insuficientes, condições inadequadas de trabalho, desgaste emocional, dificuldades nas tomadas de decisão, dentre outros.

Este estudo abrange a importância da qualidade de vida do enfermeiro no ambiente de trabalho, ressaltando o ambiente hospitalar de urgência e emergência, pois possui uma prática da dinâmica diferente dos outros setores de assistência. A demanda do profissional de enfermagem em cumprimento de atividades que exigem esforços físico-emocionais, somando a precariedade do ambiente de trabalho, e, os diversos estressores internos e externos que contribuem para o esgotamento ocupacional nessa área. Tornando primordial a implementação de condições satisfatórias para o desempenho da jornada diária de trabalho.

Puerto et al. (2017) afirmam que os principais fatores ocupacionais estressores em enfermagem estão relacionados às unidades ou contextos específicos, tais como as Unidades de Terapia Intensiva (UTI), e as Emergências.

Na literatura científica nacional existem estudos que examinam as relações entre estresse e doenças no trabalho em diversos grupos ocupacionais, como Burnout em enfermeiros (OLIVEIRA et al.,2017), contadores (FERNANDES, 2017), jornalistas (MONTEIRO, 2018), agentes penitenciários (BEZERRA; ASSIS; COSTANTINO, 2016), bombeiros (DOMINGOS et al., 2018), bancários (CIOCCARI et al., 2020), entre outros.

Nesse contexto, o trabalho enfoca na saúde mental dos profissionais de enfermagem que são descritos como a categoria populacional mais afetada (SCHMIDT et al., 2020). Buscando assim, compreender melhor sobre o assunto sob o olhar de alguns autores.

Permitindo, de alguma maneira, que os trabalhadores encontrem caminhos originais para dar conta das exigências do trabalho e das suas próprias necessidades, sem adoecerem.

O presente trabalho visa analisar a produção científica sobre o estresse dos profissionais de enfermagem no ambiente hospitalar de urgência e emergência. Os objetivos específicos são: detectar quais as fontes geradoras do estresse; verificar quais os sintomas do estresse laboral, e indicar propostas de intervenção com a finalidade de diminuir o nível de estresse dos profissionais que atuam na área da saúde.

MÉTODO

O método de pesquisa utilizado neste trabalho será a revisão bibliográfica sistemática. Revisão bibliográfica são publicações científicas em livros, periódicos, sites de banco de dados, revistas especializadas com objetivo de coletar dados, analisando e interpretando os mesmos (PIZZANI et al., 2012).

Para alcançar o objetivo proposto foi realizado um estudo do tipo qualitativo descritivo, que é o desenvolvimento da pesquisa documental por meio da análise de conteúdo (GODOY,1995). Na medida em que este tipo de pesquisa é apropriado quando se pretende abordar aspectos sobre o estresse no ambiente de trabalho dos profissionais de enfermagem da urgência e emergência. Tendo como propósito a análise de trabalhos publicados a partir de 2015.

Na busca foram utilizadas palavras-chave como: estresse laboral, enfermagem, estresse ocupacional, urgência e emergência, síndrome Burnout, estressores na enfermagem. Após levantamento e avalição dos estudos, por meio de leitura e resumos, foram escolhidos os que continham informações de acordo com o objetivo.

Na busca de melhor compreensão desta temática, foi estabelecido como objetivo do estudo a análise do contexto histórico através dos estudos de Hans Selye (verificar os sintomas do estresse), do método de Karasek(identificar quais as fontes geradoras de estresse e suas repercussões sobre a saúde dos trabalhadores)e o modelo internacionalista de Lazarus e Folkaman (como medidas de intervenções do estresse laboral).

O levantamento das fontes de publicações será realizado através de pesquisa em bases de dados de acesso via internet tais como as bibliotecas Scielo, BIREME, Pubmede Google Acadêmico. Para a organização do material, foram realizadas as etapas e procedimentos do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), momento em que se busca a identificação preliminar

bibliográfica. Assim, após a seleção do material bibliográfico, foi promovida uma ampla leitura, oportunidade em que foi produzido o texto final, visando atingir o objetivo preestabelecido para o presente trabalho, fichamento de resumo, análise e interpretação do material, bibliografia, revisão e conclusão.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A OMS declarou o ano de 2020 como sendo o "Ano da Enfermagem". Desde o seu surgimento, a enfermagem é conceituada como a arte do cuidar, dentre os diferentes cenários e de forma integral. O enfermeiro desempenha um papel vital na prestação de serviços essenciais de saúde em todos os níveis de atenção.

O estresse laboral é configurado por um ambiente de trabalho com condições constantes de insegurança, competição, controle e exploração. Os efeitos dessa condição desumanizada de trabalho conduzem os trabalhadores ao adoecimento (SILVA, G., 2019).

Compreende-se, que atualmente a saúde dos profissionais de enfermagem é constituída a partir de uma dinâmica de trabalho por muitas vezes danosa, resultante de um contexto organizacional que carrega marcas de um sistema público de saúde com muitas lacunas. Araújo (2017) explica como o estresse exerce influência direta na vida pessoal e profissional de todos os indivíduos, podendo causar ruptura no equilíbrio interno do organismo. Então, isso pode ter uma origem tanto externa, estando relacionada com a profissão, quanto interna referente ao modo de ser.

Lazarus e Folkman (1984), definiram três tipos de avaliação cognitiva: primária, secundária e reavaliação. A primária corresponde à percepção do conflito como ameaçador, danoso ou desafiador. A secundária envolve o julgamento do tipo de enfrentamento *coping* que será empregado para lidar com o estresse e as consequências do uso do mesmo. E a reavaliação consiste em um novo julgamento modificado pelas novas informações sobre o evento, ambiente ou indivíduo estressor, estando mediada pelos efeitos do *coping*.

O *coping* é a atitude consciente que você tem diante de uma constatação de estresse. Quando o corpo realiza tentativas de resolução de problemas utilizando mecanismos desenvolvidos para enfrentar situações estressantes chamados de *coping*, na intenção de atenuar os efeitos danosos do estresse. Inúmeros podem ser os mecanismos de *coping*, abrangendo a liberação do estresse de forma consciente ou inconsciente, envolvendo crenças religiosas, práticas de esportes, através de mecanismo cognitivo ou comportamental. Se

agregando a isso, temos atividades de lazer, sono e repouso, vida social, atividade sexual, entre outros. Atenção deve ser dada a métodos de enfrentamento relacionados ao uso de álcool e preferência por ficar sozinho, pois podem ser classificadas como *coping* não construtivo, podendo levar à problemas relacionados ao alcoolismo e ao isolamento social (SILVA, 2017).

Ferreira (2016) ressalta que a função dos enfermeiros dentro do hospital é estabelecida como um procedimento de ações contínuas, com elevado número de atendimentos aos pacientes graves, com riscos de vida precisando de cuidados. Muitas vezes em jornadas especiais que requerem a efetuação de turnos continuados de revezamento, plantões, serviços noturnos e feriados, com pendência enorme e consecutiva de pacientes. A autora ainda complementa que o serviço de enfermagem é formado em sua maioria por indivíduos do sexo feminino, sobrecarregando tal quando se adicionam as funções do lar ou quando se veem forçadas a trabalharem em mais de um hospital para complementar a renda.

Azevedo, Nery e Cardoso (2017), expõem que o excessivo estresse vivenciado pelos trabalhadores tem sido fortemente associado ao aparecimento de doenças e prejuízo da saúde mental, e isso vem interferindo na sua capacidade para o trabalho, produtividade, bem-estar e qualidade de vida.

Rodrigues et al. (2017) explicam que ambientes de trabalhos complexos, nos quais os trabalhadores vivenciam diretamente a competitividade, a tensão emocional, a angústia, o sofrimento e, portanto, o confronto frequente com agentes estressores, são locais que influenciam na rotina de vida de cada profissional de maneira distinta, podendo causar o adoecimento do corpo físico e, por conseguinte, o estresse.

Desta forma, o estresse é, o resultado de um processo complexo, influenciado por agentes estressores que despoletam consequências fisiológicas, psicológicas, emocionais e comportamentais, prejudicando um adequado bem-estar psico-sócio-emocional dos indivíduos (CASTRO et al., 2016).

Hirsch et al. (2015) narram o estresse como a reação inespecífica do organismo frente a uma pressão exercida sobre o sistema orgânico. Um acontecimento complexo, que ocorre por meio da interação do indivíduo com o meio interior e exterior.

Os enfermeiros que trabalham no setor de urgência e emergência lidam com uma sobrecarga laboral maior, pois esse ambiente pede o autocontrole para lidar com a assistência direta ao paciente e seus familiares que necessitam de acolhimento durante um momento tão delicado (SILVA, 2017). Isso acaba repercutindo de forma negativa na condição do

trabalhador, favorecendo ainda mais esgotamento físico e mental e, por conseguinte, afetando a qualidade de vida relacionada ao trabalho (FREITAS et al., 2015).

Silva, Goulart e Guido (2018), notabilizaram que a teoria do Hans Selye sobre o estresse definida como Síndrome Geral de Adaptação, se divide em três fases: reação de alarme, de resistência e de exaustão. A primeira ocorre imediatamente após o confronto com o estressor e pode ser consciente ou não. Se houver a persistência do estressor, inicia-se a fase de resistência em que o corpo trabalha para a sobrevivência e adaptação. Se o estressor persistir ou não ocorrer o equilíbrio, inicia-se a fase de exaustão, em que a adaptação não ocorre e podem surgir doenças e até a morte.

No âmbito do trabalho, as consequências do estresse podem incluir depressão, falta de ânimo, falta de envolvimento com o trabalho e a organização, faltas e atrasos frequentes, excesso de visitas ao ambulatório médico e fármaco dependência. Fontinhas e Cardoso (2017) ressaltaram que a manifestação do estresse através da Síndrome Geral de Adaptação compreende: dilatação do córtex da suprarrenal, atrofiados órgãos linfáticos e úlceras gastrointestinais, além de perda de peso e outras alterações.

Quando o estresse se torna uma patologia? Ribeiro et al.(2018) afirmaram que o estresse contínuo traz consequências prejudiciais à saúde mental e física, tais como: o desenvolvimento da síndrome metabólica, distúrbios do sono, diabetes, hipertensão, enfermidades psicossomáticas, síndrome de Burnout, depressão, uso de substâncias psicoativas, além de queda na produtividade, absenteísmo, insatisfação laboral e baixa qualidade de vida no trabalho.

O organismo emite uma resposta de estresse, com um significativo aumento da ativação fisiológica, cognitiva e motora. Fisiologicamente, os mecanismos hormonais se iniciam com o estímulo da neuro-hipófise no cérebro, e de inúmeros eventos que envolvem glândulas da suprarrenal, que agem no estômago, coração, sistema linfático, instigando principalmente o sistema imunológico e diminuindo os níveis de endorfina e serotonina, que são responsáveis pela elevação da autoestima (FREITAS et al.,2015). Sendo assim, quando a resposta ao estresse é frequente e intensa, poderá repercutir negativamente, com manifestações psicofisiológicas ou psicossomáticas.

Existem vários métodos para avaliar os impactos das fontes geradoras de estresse no trabalho, entre elas destaca-se o modelo demanda/controle de Karasek. Rocha (2017) Exemplificou que a "Demanda" pode ser entendida como pressão de natureza psicológica, seja ela quantitativa ou qualitativa, tais como os conflitos entre tarefas contraditórias. O

“Controle" pode ser entendido como a possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades intelectuais para a realização de seu trabalho.

Ribeiro, Rocha e Rocha (2018), notabilizam que esse modelo evidencia o desequilíbrio entre demandas psicológicas e o controle resultam em sobrecarga de trabalho, desgaste, perdas de habilidades e interesse, resultando em estresse ocupacional.

De acordo com Moraes Filho e Almeida (2017) o estresse ocupacional pode ser causa do desenvolvimento de variadas doenças ou estar associado a outras patologias que determinam o absenteísmo da profissional de enfermagem causando prejuízo tanto para o trabalhador quanto para o empregador. Eles ainda citam algumas patologias como infarto agudo do miocárdio, distúrbios mentais neurológicos, psiquiátricos, síndromes depressivas, síndrome do pânico, hipertensão, gastrite, doenças somáticas e síndrome de Burnout.

Azevedo, Nery e Cardoso (2017) evidenciam que não há um consenso em relação ao conceito de qualidade de vida no trabalho, de modo que existem vários modelos de avaliação da mesma. Os mesmos também expõem o quanto os enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem que atuam nos setores voltados à assistência direta ao paciente apresentaram maiores prevalências de qualidade de vida insatisfatória do que aqueles trabalhadores lotados nos setores exclusivamente administrativos ou nos serviços de apoio e assistência indireta.

Segundo La Cruz e Abellán (2015), as condições de trabalho na enfermagem implicam a exposição à dor e morte, conflitos interpessoais, falta de autonomia e autoridade na tomada de decisões e indefinição do papel profissional, que geram um estado de stress crônico. A resposta individual a estas situações podem ser psicológicas, com sintomas como ansiedade, irritação e depressão, ou psicossomática, com dores de cabeça, náuseas e problemas de sono, que podem ter impacto negativo na segurança do paciente e na qualidade dos cuidados prestados.

A realidade vivenciada nos setores de urgência e emergência dos hospitais públicos e as respectivas condições inadequadas de trabalho podem comprometer a capacidade do enfermeiro de gerenciar conflitos e assistir ao usuário. Oliveira et al. (2016) Afirmam que no hospital geral, o setor de emergência é o ambiente de trabalho onde há maior incidência de afastamentos na enfermagem por problemas de saúde, por se tratar de um ambiente ocupacional caracterizado por situações de estresse.

De Souza et al. (2018) enfatizaram que em decorrência das inúmeras demandas de alta complexidade, pode haver uma exposição maior a riscos ocupacionais referente às atividades desenvolvidas, como os riscos físicos (estrutura, iluminação, temperatura do ambiente),

químicos (medicamentos), biológicos (micro-organismos), psicossocial (estresse, fadiga, insatisfação) e o ergonômico (postura incorreta, excesso de peso).

Trettene et al. (2016) esclarecem que os profissionais de enfermagem trabalham com a necessidade de tomada de decisão imediata e frequente, alto grau de dificuldade e responsabilidade, insuficiência de recursos humanos e materiais, falta de reconhecimento por parte dos gestores, administração e supervisão de pessoas, restrição da autonomia profissional, interferência política institucional sobre o trabalho, sobrecarga de trabalho, alta rotatividade, superlotação, espaço físico inadequado, assistência direta e indireta a pacientes gravemente enfermos e em risco de morte eminente.

Tem-se que *Burn out* é uma expressão inglesa, e metaforicamente pode ser entendida como uma situação qualquer chega ao ápice do seu limite ou que tenha acabado a energia. Em 1974, o médico psicanalista Herbert Freudenberger utilizou a expressão para descrever a síndrome do esgotamento profissional, que inicialmente era composta por exaustão, desilusão e isolamento. Em 1975 e 1977 adicionou à sua definição comportamentos de fadiga, depressão, irritabilidade, aborrecimento, perda de motivação, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade (SILVA, L., 2019).

A importância de identificar o estresse ou como se manifesta o sofrimento no trabalho envolve a chance de uma mudança a partir de estratégias para minimizar o desgaste e o sofrimento, tornando o trabalho mais eficaz e até trazendo uma maior valorização para os profissionais de enfermagem como seres humanos (CALASANS, 2015).

Castro et al. (2016) evidenciam que reduzir os preditores de inervação de estresse ocupacional, como por exemplo, trabalhos muito estáticos, rotineiros, fisicamente e/ou psicologicamente penosos, ou implantar estratégias de melhoria dos fatores psicossociais, são medidas a serem implantadas sobre a base de interpretação dos modelos e temáticas referidas.

É muito importante a formação em técnicas de autocontrole e gestão do estresse que reforcem o otimismo e a autoestima (LA CRUZ; ABELLÁN, 2015). Outro ponto a ser considerado é o apoio social, o qual deve constituir pilar da conjuntura laboral e estratégia da organização social nas instituições, com vistas à prevenção e/ou redução do estresse laboral, pois, ao se valorizar as relações de trabalho, assim como o ambiente, promovem-se benefícios à saúde dos trabalhadores.

Algumas instituições promovem a prevenção de patologias ocupacionais através da implantação de programas de atividade laboral, que são atividades programadas antecipadamente, apreciando as atividades e demandas físicas, dando-se ênfase aos

alongamentos e atividades para a diminuição da sobrecarga nas composições musculares empregadas em meio aos trabalhos ocupacionais. Segundo Ferreira (2016), a atividade laboral age na prevenção e na profilaxia do estresse, com exercício físico é desprendido um hormônio denominado como endorfina, o que gera bem-estar e alívio das articulações.

Ueno et al. (2017), sugerem que por meio do conhecimento dos estressores, tanto os trabalhadores, como os gestores busquem mecanismos que visem a minimizar as fontes geradoras de estresse, com a intenção de melhorar a qualidade de vida e de trabalho. Portanto, com base em toda pesquisa compreendemos que o profissional de enfermagem que atua no setor de urgência e emergência sofre um desgaste físico-emocional considerável, e que é de suma importância um suporte social e familiar, juntamente com estratégias de prevenção.

CONCLUSÃO

Esta pesquisa permitiu conhecer de uma forma ampla o estresse no trabalho do enfermeiro no serviço de urgência e emergência. O adoecimento das equipes de saúde é uma realidade que vem em crescimento assustador dentro das instituições. O número de profissionais doentes, afastados ou não do trabalho, ou que estão a qualquer momento a ponto de um colapso, só aumentam (SILVA, 2017). A sobrecarga de trabalho, o baixo salário, falta de autonomia, as condições de trabalho muitas vezes insalubres, a morte de pacientes, o relacionamento interpessoal, influenciam o ambiente de trabalho e a vida de cada profissional (VILLELA; SANTIAGO, 2015).

O processo de trabalho necessita estar em equilíbrio com sua saúde física e mental. Porém, os profissionais de enfermagem se encontram em constante contato com situações de estresse em seu ambiente de trabalho, o que aumenta os riscos de se desenvolver doenças ocupacionais, principalmente nos profissionais atuantes no serviço de urgência e emergência. Os sintomas físicos e psíquicos são extremamente prejudiciais ao profissional, aos pacientes e instituições devido a perca da capacidade do enfermeiro de desenvolver suas atividades de modo satisfatório.

Quando se fala em qualidade de vida de profissionais da saúde, diretamente se fala de bom cuidado ao paciente, repercutindo então na assistência direta prestada ao cliente, que por sua vez é o alvo final de todo o processo de trabalho realizado pela enfermagem. Freitas, Santos e Giotto (2020) especificam que, por meio desse conhecimento os profissionais e a instituição devem buscar mecanismos que visem minimizar as fontes estressoras, com a

finalidade de melhorar a qualidade da assistência prestada, bem como melhorar sua qualidade de vida. Portanto, ao valorizar as relações de trabalho e ambiente, promove-se benefícios à saúde dos trabalhadores, consequentemente uma prestação de serviços de melhor qualidade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Alessandra Ferreira. Estresse no trabalho dos enfermeiros do serviço de atendimento de urgência móvel do Distrito Federal. 2017. Disponível: <http://bdm.unb.br/handle/10483/21077> (Acessado em 08.Out.2019).

AZEVEDO, Bruno Del Sarto; NERY, Adriana Alves; CARDOSO, Jefferson Paixão. Estresse ocupacional e insatisfação com a qualidade de vida no trabalho da enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 26, n. 1, p. 1-11, 2017. Disponível: <https://www.redalyc.org/pdf/714/71449839010.pdf> (Acessado em 23.Out.2019).

BARROSO, Marianna Leite et al. Estresse e uso de álcool em enfermeiros que trabalham em urgência e emergência. **Cadernos de Cultura e Ciência**, v. 13, n.2,p.6075,2015.Disponível:<http://periodicos.urca.br/ojs/index.php/cadernos/article/view/845/pdf>(Acessado em 24.Ago.2020).

BEZERRA, Cláudia de Magalhães; ASSIS, Simone Gonçalves de; CONSTANTINO, Patricia. Sofrimento psíquico e estresse no trabalho de agentes penitenciários: uma revisão da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, p. 2135-2146, 2016. Disponível:<https://www.scielosp.org/article/csc/2016.v21n7/2135-2146/>(Acessado em 17.Ago.2020).

CALASANS, Luiza Helena Brito. Estresse da equipe de enfermagem dos serviços de urgência e emergência: uma revisão de literatura. 2015. Disponível: <http://bdm.unb.br/handle/10483/10696>(Acessado em 08.Ago.2019).

CIOCCARI GOMES, Tarízi; BARROS ESTIVALETE, Vania de Fátima; OLIVEIRA RAMADAM, Amanda. Justiça organizacional e o estresse no trabalho de bancários. **Revista Psicologia. Organizacoes e Trabalho**, v. 20, n.2,2020.Disponível:<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198466572020000200005>(Acessado em 17.Ago.2020).

CUNHA, Norival Carvalho et al. Estresse dentro das organizações de trabalho. **Revista GeTeC**, v. 5, n. 9, 2016. Disponível:<http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/getec/article/view/771/552>(Acessado em 17.Ago.2020).

DE ALMEIDA, Hugo et al. Modelos de stress ocupacional: sistematização, análise e descrição. **InternationalJournalofDevelop mental andEducationalPsychology**, v. 2, n. 1, p. 435-454, 2016. Disponível:<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777044.pdf>(Acessadoem 08.Out.2019).

DE LA CRUZ, Silvia Portero; ABELLÁN, Manuel Vaquero. Desgaste profissional, stress e satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem em um hospital universitário. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 23, n. 3, p. 543-552, 2015. Disponível:<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n3/pt_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf> (Acessado em 13.Out.2019).

DE OLIVEIRA, Elias Barbosa et al. Estresse ocupacional e burnout em enfermeiros de um serviço de emergência: a organização do trabalho [Occupational stress andburnout in nurses ofanemergencyservice: theorganizationofwork]. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 25, p. 28842,2017.Disponível:<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/28842>(Acessado em 22.Maio.2020).

DE SOUSA, Camila Natália Santos et al. Análise do estresse ocupacional na enfermagem: revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, n. 52, p. e3511e3511,2020.Disponível:<https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/3511/2196> (Acessado em 24.Ago.2020).

DOMINGOS, Naiara Aparecida Oliveira et al. A VULNERABILIDADE DO ESTRESSE NO TRABALHO EM UM GRUPO DE BOMBEIROS NA CIDADE DE UBERLÂNDIA-MG. **e-RAC**, v. 7, n. 1, 2018.Disponível:<http://www.computacao.unitri.edu.br/erac/index.php/e-rac/article/view/937>(Acessado em 17.Ago.2020).

ESTEVES, Germano Gabriel Lima; LEÃO, Ana Adelaide Martins; ALVES, Esther de Oliveira. Fadiga e Estresse como preditores do Burnout em Profissionais da Saúde. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 19, n. 3, p. 695-702, 2019.Disponível:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v19n3/v19n3a08.pdf>(Acessado em 14.Ago.2019).

FERNANDES, Heliodora Manuela Araújo et al. **O stress ocupacional nos profissionais de contabilidade e a sua influência na motivação: um estudo de caso**. 2017. Dissertação de Mestrado. Disponível:<http://recil.grupolusofona.pt/handle/10437/8533>(Acessado em 22.Maio.2020).

FERREIRA, Rosa Gomes. Estresse do profissional de enfermagem no serviço noturno: uma questão de saúde. **Revista Saúde e desenvolvimento**, v. 7, n. 4, p. 147-165, 2016. Disponível:<https://www.uninter.com/revistasaude/index.php/saudeDesenvolvimento/article/view/396/278>(Acessado em 21.Set.2020).

FONTINHAS, JEFERSON EDUARDO; CARDOSO, JORGE MANOEL MENDES. O estressenotrabalhodoenfermeiro. **REVISTAUNINGÁ**,v.51,n.1,2017.Disponível:<http://34.233.57.254/index.php/uninga/article/view/1330/948> (Acessado em 22.Maio.2020).

FREITAS, Rodrigo Jácob Moreira et al. Estresse do enfermeiro no setor de urgência e emergência. **Revista de enfermagem UFPE online**, v. 9, n. 10, p. 147683,2015.Disponível:<https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/10861/12088> (Acessado em 06.Ago.2020).

FREITAS LOPES, Danielle; SANTOS, Rayane Bezerra; GIOTTO, Ani Cátia. Síndrome de Burnout e os seus Efetios sobre a Vida dos Profissionais de Enfermagem da Urgência e

Emergência. **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, v. 3, n. 1, p. 350-9, 2020. Disponível:<https://revistasfacesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/290/235>(Acessado em 08.Ago.2020).

GIACON, Bianca Cristina Ciccone et al. PREVALÊNCIA DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA. **PREVALÊNCIA DE BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**, p. 1-388–416. Disponível:<https://www.atenaeditora.com.br/post-artigo/28106>(Acessado em 06.Ago.2020).

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995. Disponível:<https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>(Acessado em 24.Ago.2020).

HIRSCH, Carolina Domingues et al. Preditores do estresse e estratégias de coping utilizadas por estudantes de enfermagem. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 28, n. 3, p. 224-229, 2015. Disponível:<https://www.scielo.br/pdf/ape/v28n3/1982-0194-ape-28-03-0224.pdf>(Acessado em 06.Out.2019).

KARASEK JR, Robert A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. **Administrative science quarterly**, p. 285-308, 1979.Disponível:<https://www.jstor.org/stable/2392498>(Acessadoem24.Ago.2020).

LAZARUS, Richard S.; FOLKMAN, Susan. **Stress, appraisal, and coping**. Springer publishing company, 1984.

LEITE, Tailana Santana Alves. ESTRESSE OCUPACIONAL EM ENFERMEIROS QUE ATUAM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA. **Humanidades & Inovação**, v. 5, n. 11, p. 268-276, 2018.Disponível:<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/919>(Acessado em 08.Ago.2019).

MORAES FILHO, Iel Marciano; DE ALMEIDA, Rogério José. Estresse ocupacional no trabalho em enfermagem no Brasil: uma revisão integrativa. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, v. 29, n. 3, p. 447-454,2016.Disponível:<https://www.redalyc.org/pdf/408/40849134018.pdf>(Acessado em 08.Ago.2019).

MONTEIRO, Susana de Deus Tavares. O stress ocupacional dos jornalistas: estudo exploratório no contexto diário e em cenários críticos. 2018. Disponível: <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/34564>(Acessado em 22.Maio.2020).

OLIVEIRA, Elias Barbosa de et al. Estresse ocupacional e burnout em enfermeiros de um serviço de emergência: a organização do trabalho. **Revenferm UERJ**, v. 25, p. e28842, 2017. Disponível:<https://pdfs.semanticscholar.org/abc2/d4dd153f76ea9f31959e0fecbf561c0e3a55.pdf> (Acessado em 20.Set.2020).

Organización Mundial de laSalud. (2020). Situación de laenfermeríaenel mundo 2020: invertireneducación, empleo y liderazgo. Organización Mundial de laSalud. Disponível:<https://apps.who.int/iris/handle/10665/332164>(Acessado em 20.Set.2020).

PIZZANI, Luciana et al. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012. Disponível:<file:///C:/Users/mymax/Downloads/1896-Texto%20do%20artigo-2549-1-10-20150409.pdf>(Acessado em 24.Ago.2020).

PUERTO, JesúsCremades et al. Uma nova contribuição para a classificação dos fatores estressores que afetam os profissionais de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 25, 2017. Disponível:<https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/pt_0104-1169-rlae-25-e2895.pdf>(Acessado em 31.Ago.2020).

RIBEIRO, Antônio César; ROCHA, Roseany Patrícia Silva; ROCHA, Rosemara Andressa da Silva. Fatores do estresse ocupacional na equipe de enfermagem: uma revisão integrativa. **CONNECTION LINE**, n. 19, 2018. Disponível:<http://periodicos.univag.com.br/index.php/CONNECTIONLINE/article/view/1198/1373> (Acessadoem04.Out.2019).

RIBEIRO, Renata Perfeito et al. Estresse ocupacional entre trabalhadores de saúde de um hospital universitário. **Revista gaúcha de enfermagem**, v. 39, 2018.Disponível:<https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v39/19831447rgenf39e65127.pdf>(Acessado em 31.Ago.2020).

ROCHA, Marcos Vinícius Rodrigues. Modelo demanda-controle aplicado aos inspetores da ANAC: um estudo de caso. 2017. Disponível:<https://www.bdm.unb.br/bitstream/10483/18958/1/2017_MarcosVin%c3%adciusRodriguesRocha.pdf>(Acessado em 31.Ago.2020).

RODRIGUES, Cláudia Cristiane Filgueira Martins et. al. Estresse entre membros da equipe de enfermagem. Revenferm UFPE. 11(2):601-8, 2017. Disponível: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/11979/14532> (Acessado em 13.Out.2019).

SCHMIDT, Beatriz et al. Impactos na Saúde Mental e Intervenções Psicológicas Diante da Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19). 2020. Disponível:<https://www.scielo.br/pdf/estpsi/v37/16789865estpsi37e200063.pdf>(Acessado em 06.Ago.2020).

SILVA, Carolina Souza da. O estresse ocupacional e a equipe de enfermagem de urgência/emergência: um olhar para estudos brasileiros. 2017. Disponível:<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/178438/001066465.pdf?sequence=1&isAllowed=y>(Acessado em 12.Jul.2020).

SILVA, Rodrigo Marques da; GOULART, Carolina Tonini; GUIDO, Laura de Azevedo. Evolução histórica do conceito de estresse. **Revista de Divulgação Científica Sena Aires**, v. 7, n. 2, p. 148-156, 2018.

Disponível:<http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/316>(Acessado em 06.Ago.2020).

SILVA, Gabriel de Nascimento. (Re) conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 12, n. 1, p. 5161,2019.Disponível:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v12n1/05.pdf>(Acessado em 27.Set.2020).

SILVA, Luciana Macedo; MELO, Tatiana de Oliveira; ENETÉRIO, Núbia G. da P. A RESILIÊNCIA NO ENFRENTAMENTO DA SÍNDROME DE BURNOUT. 2019. Disponível:<http://45.4.96.19/bitstream/aee/9351/1/A%20RESILI%c3%8aNCIA%20NO%20ENFRENTAMENTO%20DA%20S%c3%8dNDROME%20DE%20BURNOUT.pdf>(Acessado em 20.Jul.2020).

TRETTENE, Armando dos Santos et al. Estresse em profissionais de enfermagem atuantes em Unidades de Pronto Atendimento. **Boletim-Academia Paulista de Psicologia**, v. 36, n. 91, p. 243-261, 2016.Disponível:<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bapp/v36n91/v36n91a02.pdf>(Acessado em 21.Set.2020).

UENO, Larissa Gabrielle Souza et al. Estresse ocupacional: estressores referidos pela equipe de enfermagem. **RevEnferm UFPE online**, v. 11, n. 4, p. 16328,2017.Disponível:<https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/15232/18002>(Acessado em 31.Ago.2020).

VILLELA, Maria Patricia Costa; SANTIAGO, PatriciaSarsur Nasser. Stress na equipe de enfermagem da urgência e emergência: a acupuntura como estratégia de cuidado. **Enfermagem Revista**, v. 18, n. 1, p. 136-152, 2015. Disponível:<file:///C:/Users/mymax/Downloads/9375-Texto%20do%20artigo-47113-1-10-20161020.pdf>(Acessado em 31.Ago.2020).

World Health Organization. Division of Mental Health. (1992). Psychosocial consequences of disasters : prevention and management. World Health Organization.Disponível:<https://apps.who.int/iris/handle/10665/58986>(Acessado em 31.Ago.2020).