

## SOFRIMENTO PSÍQUICO NA EQUIPE DE ENFERMAGEM DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

**Resumo:** Este estudo teve como objetivo conhecer os fatores geradores de sofrimento psíquico na equipe de enfermagem do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU da região de Bragança Paulista - SP. Tratou-se de um estudo descritivo, exploratório, de campo, com abordagem quantitativa. A coleta de dados foi realizada após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade São Francisco com 6 enfermeiros que atuavam no SAMU. Quanto aos resultados observou-se que os fatores de risco, relacionados ao sofrimento psíquico, levaram em consideração desde questões relacionadas ao horário de trabalho, dupla jornada, necessidades pessoais e hábitos de vidas, até questões mais específicas relacionadas às características do serviço de urgência e emergência e condições de trabalho. Logo, conclui-se que reconhecer fatores que contribuem para o adoecimento dos profissionais e traçar estratégias para minimizar os danos podem trazer grandes vantagens, tanto para o trabalhador como para a instituição.

Descritores: Enfermeiro, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, Sofrimento Psicológico.

Psychic suffering in de nursing team of the mobile emergency service

**Abstract:** This study aimed to understand the factors that generate psychological distress in the nursing staff of the Mobile Emergency Care Service - SAMU in the region of Bragança Paulista - SP. It was a descriptive, exploratory, field study with a quantitative approach. Data collection was performed after approval by the Research Ethics Committee of Universidade São Francisco with 6 nurses who worked at SAMU. As for the results, it was observed that the risk factors related to psychological distress took into account issues related to working hours, double shifts, personal needs and lifestyle habits, to more specific issues related to the characteristics of the emergency service and emergency and working conditions. Therefore, it is concluded that recognizing factors that contribute to the illness of professionals and devising strategies to minimize damage can bring great advantages, both for the worker and for the institution.

Descriptor words: Nurse, Mobile First-Aid Care Service, Psychic Suffering.

Sufrimiento psíquico en el equipo de enfermería del servicio de atención móvil de urgencia

**Resumen:** Este estudio tuvo como objetivo comprender los factores que generan malestar psicológico en el personal de enfermería del Servicio Móvil de Atención de Emergencias - SAMU en la región de Bragança Paulista - SP. Fue un estudio de campo descriptivo, exploratorio, con enfoque cuantitativo. La recolección de datos se realizó después de la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Universidade São Francisco con 6 enfermeras que trabajaban en SAMU. En cuanto a los resultados, se observó que los factores de riesgo relacionados con el malestar psicológico tuvieron en cuenta aspectos relacionados con la jornada laboral, los turnos dobles, las necesidades personales y los hábitos de vida, a cuestiones más específicas relacionadas con las características del servicio de urgencias y emergencias y el trabajo. condiciones. Por tanto, se concluye que reconocer los factores que contribuyen a la enfermedad de los profesionales y diseñar estrategias para minimizar el daño puede traer grandes ventajas, tanto para el trabajador como para la institución.

Descriptor: Enfermera, Servicio de Atención Móvil de Emergencia, Sufrimiento Psicológico.

### Larissa de Toledo Oliveira

Acadêmica do 10º período do Curso de Enfermagem da Universidade São Francisco. São Paulo, Brasil.

E-mail: [lary\\_toledo@outlook.com](mailto:lary_toledo@outlook.com)

### Lauren de Toledo Oliveira

Acadêmica do 10º período do Curso de Enfermagem da Universidade São Francisco. São Paulo, Brasil.

E-mail: [lauren\\_tata@hotmail.com](mailto:lauren_tata@hotmail.com)

### Elaine Reda da Silva

Enfermeira. Mestre pelo Programa de Pós-Graduação na Saúde do Adulto pela Universidade de São Paulo. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade São Francisco. São Paulo, Brasil.

E-mail: [reda.elaines@gmail.com](mailto:reda.elaines@gmail.com)

Submissão: 08/04/2021

Aprovação: 17/10/2021

Publicação: 15/12/2021

### Como citar este artigo:

Oliveira LT, Oliveira LT, Silva ER. Sofrimento psíquico na equipe de enfermagem do serviço de atendimento móvel de urgência. São Paulo: Rev Recien. 2021; 11(36):309-319.

DOI: <https://doi.org/10.24276/rrecien2021.11.36.309-319>

## Introdução

Hoje em dia, o trabalho é onde passamos a maior parte do nosso dia, e por mais que ele seja necessário, alguns podem ser mais estressantes que outros. Os profissionais de enfermagem, de longe, já sofrem com o estresse diário em sua rotina, muitas vezes são submetidos à pressão, envolvendo decisões importantes, longas jornadas de serviço, sofrimentos, medos, conflitos, tensões, disputa pelo poder, ansiedade, convivência com a vida e morte. Logo, esses profissionais são os mais suscetíveis a qualquer tipo de sofrimento, seja ele psíquico, emocional ou físico.

Os profissionais que trabalham no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) têm como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte, sem aviso prévio de quando irá acontecer, sendo, portanto, estes profissionais mais propensos a sofrerem em função da adrenalina e urgência no chamado.

O trabalho realizado pelos profissionais de enfermagem do atendimento pré-hospitalar não pode ser previsto, a emergência por si só é imprevisível, estressante e constante, e conseqüentemente são expostos a vários riscos ocupacionais, psicossociais, entre outros. Os principais influenciadores para o adoecimento nesse ambiente é a jornada elevada ou dupla jornada de trabalho, descontentamento com o salário, muita responsabilidade exigida, tudo isso irá influenciar diretamente na qualidade de vida, desempenho profissional e principalmente na saúde mental<sup>1</sup>.

O sofrimento psíquico se relaciona mais com a distribuição do trabalho em si e não com a profissão, pois são inúmeros os fatores que desencadeiam esse resultado, como brigas, indiferenças, frustrações, salários baixos e também quando não há reconhecimento do profissional<sup>2</sup>.

Alguns autores consideram que sofrimento refere-se à vários confrontos já existentes entre as atividades exercidas e o desempenho psíquico no homem. O fato de ter que lidar com a dor, sofrimento, estresse e morte evidencia os trabalhadores de enfermagem a um importante desgaste físico e mental. O trabalho tem um significado importante, e nem sempre só ele vai trazer tristeza para o indivíduo, portanto, é necessário haver um equilíbrio entre atividade laboral e ambiente social<sup>3</sup>.

Assim, o atendimento pré-hospitalar mostra-se complexo em suas particularidades, levando-se ainda em consideração às demandas nos serviços públicos de saúde no país, logo, não é difícil imaginar como a atividade do socorrista do SAMU pode gerar riscos à saúde mental desses profissionais.

Há uma estreita relação entre o trabalho e a saúde mental do trabalhador, pois ainda que o mesmo apresente dificuldades, desafios, também apresenta o lado bom, pois poder ter a capacidade de ajudar o próximo, superar limites e alcançar seus objetivos, gera satisfação e traz estabilidade emocional. Dessa forma, a atividade laboral torna-se elemento determinante das condições biopsicossociais do indivíduo.

Sendo assim, cabe aos profissionais enfermeiros ter a percepção de como anda sua saúde, visando realizar o autocuidado e a promoção da saúde, tanto física como mental no seu ambiente de trabalho, além

de conhecer seus limites e se atentar aos sinais e sintomas que seu corpo transmite.

Diante do exposto, a questão norteadora deste estudo foi: quais são os sofrimentos psíquicos da equipe de enfermagem do SAMU em sua jornada de trabalho?

Logo, esta pesquisa teve como objetivo conhecer os fatores geradores de sofrimento psíquico na equipe de enfermagem no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU da região de Bragança Paulista - SP.

## Material e Método

Tratou-se de um estudo descritivo, exploratório, de campo com abordagem quantitativa, realizado no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, localizado no município de Bragança Paulista - SP.

Foram convidados a participar do estudo todos os enfermeiros que atuavam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, totalizando 10 enfermeiros. Porém, excluindo-se aqueles que estavam de licença ou férias durante o período de coleta de dados, participaram deste estudo 6 profissionais.

Para a coleta de dados foi utilizado um formulário, composto por questões abertas e fechadas. O projeto de pesquisa foi submetido à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade São Francisco, atendendo, desta forma, às determinações preconizadas pela Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde. A coleta de dados somente foi iniciada após a aprovação do CEP com o número CAAE 29864420.1.0000.5514.

Assim, os dados foram coletados no período entre maio e junho de 2020, sendo realizada uma visita ao SAMU com a finalidade de apresentar a intenção da pesquisa e solicitar informação a respeito

do melhor dia e horário para a realização da coleta de dados com cada profissional, visando não atrapalhar a dinâmica de trabalho. De acordo com o agendamento estabelecido, as pesquisadoras estiveram presentes na Instituição de Estudo, a fim de apresentar aos participantes os objetivos e a metodologia da pesquisa e após o aceite verbal dos mesmos foram solicitadas as assinaturas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após a autorização formal, as pesquisadoras realizaram a entrevista seguindo o instrumento de coleta de dados previamente elaborado.

Os dados foram analisados segundo as variáveis do estudo, por meio de percentual simples, sendo apresentados sob a forma de tabelas e quadros e posteriormente comparados à literatura.

## Resultados e Discussão

### Perfil dos enfermeiros que participaram do estudo

Dos 6 profissionais que participaram do estudo, verificou-se que a maioria era solteiro, 4(66,67%) e tinha entre 34 e 45 anos 5 (83,33%), sendo metade do sexo masculino e metade do sexo feminino. Quanto ao tempo de formação houve predominância de profissionais que haviam se formado entre 2 e 7 anos 2 (33,33%) e há mais de 19 anos 2 (33,33%).

Em relação ao tempo de atuação na instituição houve predomínio de profissionais que atuavam entre 3 e 8 anos 5 (83,33%) e apenas 1 (16,67%) referiu atuar há menos de 3 anos na instituição.

Destaca-se que todos referiram ter curso de pós-graduação, 6 (100%), sendo predominante a especialização em urgência e emergência 4 (66,67%).

Alguns autores dizem que o profissional com maior tempo de formado possui um potencial maior de experiência podendo apresentar mais segurança no

desempenho de suas funções. Entretanto, advertem para o cuidado desse profissional, não cair no comodismo e se interessar em aprimorar os seus conhecimentos<sup>4</sup>.

Por outro lado, a especialização é a forma como mais de 70% das pessoas utilizam as qualificações, esta responsabilidade é inerente aos próprios profissionais e a sua formação profissional<sup>5</sup>.

Além disso, sabe-se que um serviço de urgência requer níveis elevados de conhecimentos e capacitação, e os profissionais devem estar

preparados para oferecer um cuidado de elevado nível, em benefício do paciente, logo a importância dos cursos de pós-graduação<sup>4</sup>.

#### Fatores que podem estar relacionados com o sofrimento psíquico dos profissionais

Através da tabela 1 pode-se verificar a caracterização da amostra estudada segundo jornada de trabalho, atividade física, qualidade da alimentação, qualidade do sono, avaliação quanto ao relacionamento com os colegas, avaliação quanto ao controle emocional e preparo para lidar com situações estressantes.

**Tabela 1.** Caracterização da amostra estudada segundo jornada de trabalho, jornada dupla de trabalho, atividade física, qualidade da alimentação, qualidade de sono, avaliação quanto ao relacionamento com os colegas, avaliação quanto ao controle emocional e preparo para lidar com situações estressantes. Bragança Paulista, 2020 (N=6).

<b>JORNADA DE TRABALHO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
12 horas por dia (12x36)	03	50,00
08 horas por dia	03	50,00
<b>JORNADA DUPLA DE TRABALHO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sim	02	33.33
Não	04	66.67
<b>REALIZA ATIVIDADE FÍSICA REGULAR</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sim	04	66.67
Não	02	33.33
<b>AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Boa	02	33.33
Regular	02	33.33
Ruim	02	33.33
<b>AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SONO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Boa	02	33.33
Regular	03	50,00
Ruim	01	16.67
<b>AVALIAÇÃO QUANTO AO RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Boa	06	100
Regular	00	0,00
Ruim	00	0,00
<b>AVALIAÇÃO QUANTO AO CONTROLE EMOCIONAL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Boa	04	66.67
Regular	02	33.33
Ruim	00	00,0
<b>PREPARO PARA LIDAR COM SITUAÇÕES ESTRESSANTES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sim	06	100
Não	00	00,0

Fonte: Próprio autor.

Analisando os fatores que podem estar relacionados com o sofrimento psíquico dos profissionais, verificou-se que: quanto a jornada de trabalho 3 (50,00%) trabalhavam 12x36 e 3 (50,00%) 8hs/dia; 2 (33,33%) referiram ter dupla jornada de trabalho; 2 (33,33%), relataram não realizar atividades físicas; 2 (33,33%) referiram que a qualidade da alimentação é regular e 2 (33,33%) ruim; quanto a qualidade do sono 2 (33,33%) referiram que é regular e 1 (16,67%) referiu ser ruim e ainda 1 (16,67%) avaliou o controle emocional como regular.

Porém, destaca-se que apesar desses fatores todos, 6 (100%), referiram estar preparados para lidar com situações estressantes.

A fim de promover a compreensão e definição de estresse, o mesmo foi definido como "uma resposta complexa de um organismo, envolvendo a resposta física, psicológica e hormonal a qualquer evento que as pessoas considerem desafiador"<sup>6</sup>.

O estresse pode levar à perda do desempenho geral do indivíduo, ou seja, problemas de saúde física e mental, que afetam seu desempenho profissional, felicidade e relacionamento interpessoal<sup>7</sup>.

Foi observado que a carga de trabalho e as condições de trabalho são fatores que contribuem para agravar os níveis de estresse da equipe de enfermagem durante situações de urgência e emergências<sup>8</sup>.

Outra variável a ser considerada é o turno de trabalho, visto que o trabalho noturno é considerado um estressor, pois interfere no sono, altera o humor, afeta a vida social, gerando impactos negativos na qualidade de vida e conseqüentemente podendo comprometer a qualidade do atendimento<sup>9</sup>.

O atendimento de urgência e emergência exige do enfermeiro um amplo conhecimento técnico-científico, concentração, agilidade, habilidade e tomadas de decisão rápida, uma vez que este é responsável pela avaliação da necessidade da vítima, definição de prioridades e cuidados de maior complexidade. Dessa forma, o enfermeiro vive sob atenção e tensão constantes no serviço, o que gera um descuido em relação ao seu estado de saúde, pois não se preocupa com os aspectos físicos e psíquicos que o envolve e não há, também, estímulos por parte dos gestores quanto à adoção de hábitos de vida saudáveis<sup>10</sup>.

Logo, verifica-se que esse descuido em relação à saúde, citado pelos autores acima, vão ao encontro dos dados relacionados a prática de atividade física, qualidade da alimentação, sono e controle emocional, relatados neste estudo, onde nem todos os profissionais avaliam como satisfatório.

Acredita-se que realizar atividades físicas e manter um estilo de vida saudável, com uma boa qualidade de sono e uma dieta equilibrada, pode ser de grande ajuda para minimizar o estresse<sup>11</sup>.

Por fim, quando perguntado para os profissionais se estavam preparados para lidar com situações estressantes, todos relataram estar preparados.

O estresse é relativo e recebe a influência do contexto e do indivíduo. Isto é, estão condicionados a singularidades individuais dependentes do sujeito com interpretação e significados próprios, visão de mundo, das características do trabalho, das especificidades das situações e das especificidades técnicas intrínsecas da profissão<sup>12</sup>.

**Quadro 1.** Fatores geradores de sofrimento psíquico no ambiente de trabalho segundo a opinião dos profissionais. Bragança Paulista, 2020 (N=6).

<b>FATORES GERADORES DE SOFRIMENTO PSÍQUICO</b>	<b>ENFERMEIROS (E)</b>
Escassez de recursos (humanos materiais)	E1; E4; E6
Problemas de comunicação	E1; E6
Descontentamento com o salário	E1; E4; E6
Aspectos relacionados à organização do trabalho	E2; E4; E5
Problemas relacionados à liderança	E1
Falta de comprometimento da equipe	E1; E3
Falta de treinamento	E1
Convívio com a morte	E1; E2; E5; E6
Mudanças	E6
Problemas de relacionamento entre a equipe	E6
Dificuldade para cumprimento de metas/objetivos	E6
Falta de responsabilidade e compromisso no trabalho	E1
Falta de cooperação entre os funcionários	E1; E3
Divergências de opiniões e condutas	E1; E3
Falta de motivação	E1; E6
Desvalorização do trabalho	E4; E6
Excesso de estresse no ambiente do trabalho	E1; E6
Sobrecarga de trabalho	E1; E6
Falta de equidade na distribuição do trabalho	E1; E6

Fonte: Próprio autor.

O quadro 1 demonstra que 5 (83,33%), dos 6 enfermeiros que participaram desta pesquisa (E1, E2, E3, E4 e E6), referiram mais de um fator gerador de sofrimento psíquico, sendo que os fatores mais frequentes, foram: convívio com a morte, citado por 4 enfermeiros (66,67%); escassez de recursos (humanos e materiais) 3 (50,00%); descontentamento com o salário 3 (50,00%) e aspectos relacionados a organização do trabalho 3 (50,00%).

Dentre os fatores ocupacionais, geradores de sofrimento psíquico, apontados pelos enfermeiros que atuam em situações de urgência e emergência, destacam-se recursos humanos e recursos materiais

insuficientes, instalações físicas, carga horária, turno noturno, relacionamento interpessoal, ambiente competitivo, entre outros<sup>13</sup>.

Além disso, situações estressantes envolvem a necessidade de responder rapidamente a situações de vida limitada e mortes de pacientes, altas cargas de trabalho, participação frequente em público com um estado emocional alterado, sobrecarga de tarefas e conflitos relacionados à diferença de opinião entre os profissionais de saúde<sup>14</sup>.

Os profissionais de enfermagem são os que estão mais expostos ao estresse nos setores de urgência e emergência por lidarem constantemente com a dor, a

morte e a doença dos pacientes de maneira mais efetiva<sup>15</sup>.

O processo de trabalho, incluindo a estrutura e a organização funcional, sugere que o trabalho do enfermeiro, é complexo. Há um clima de grande tensão emocional, desgaste físico e psíquico que pode contribuir como fator desencadeante do estresse.

Com suas funções pré-estabelecidas esses profissionais sofrem de intensa pressão pela necessidade de ter respostas rápidas em relação aos casos com que se deparam em seu dia-a-dia. Enfrentam também situações limítrofes de vida e sofrimento, e, portanto, estão num processo constante de ajustes e reajustes para alcançarem o equilíbrio. Esta exigência de manter a sintonia se deve ao ritmo acelerado de trabalho e à constante presença de fatores intervenientes que colaboram com o desgaste destes profissionais, podendo gerar insatisfação no trabalho<sup>16</sup>.

Para que a execução das atividades não acarrete danos à saúde dos trabalhadores, condições adequadas de trabalho são necessárias. Em termos gerais, essas condições representam o conjunto de fatores capaz de determinar a conduta do trabalhador. Esses fatores são constituídos pelas exigências definidoras do trabalho objetivo, com seus critérios de avaliação e condições de execução propriamente ditas, aí incluídas as regras de sua utilização, a organização do trabalho, a remuneração e o ambiente<sup>17</sup>.

Os efeitos do estresse podem afetar as pessoas e seu ambiente social, como amigos e familiares. Os

estágios posteriores do estresse podem trazer consequências físicas e psicológicas, levando ao cansaço mental, desatenção, perda de memória e, nos estágios posteriores, exaustão, causando doenças como hipertensão, impotência, diabetes e outras doenças<sup>18</sup>.

O salário é um dos fatores que afetam diretamente a satisfação no trabalho e a qualidade de vida, pois se o salário do profissional for satisfatório, ele estará mais motivado para o desempenho de suas funções sem ter que buscar outras fontes de renda.

Na diversidade de fatores que marcam a rotina dos trabalhadores de enfermagem, a desvalorização salarial mostra-se como insatisfação dessa categoria, assim como observado em estudo anterior no Samu de Natal, em 2009, com a equipe de enfermagem, que visou identificar o nível de insatisfação desta categoria<sup>19</sup>.

A remuneração é de grande valia para a enfermagem, uma vez que o salário, em função da responsabilidade da categoria, é muito baixo e precisa ser mais adequado às habilidades e ao nível de conhecimento, a fim de se tornar um mecanismo eficaz do estado de satisfação.

Os baixos salários das categorias da enfermagem foram apontados como uma das causas de maior insatisfação. Em virtude disso, vem à tona que a maioria dos trabalhadores de enfermagem é obrigada a optar por mais de um emprego, o que leva essa categoria a permanecer no ambiente de trabalho, a maior parte do tempo de suas vidas produtivas, podendo haver prejuízo para sua qualidade de vida<sup>20</sup>.

## Estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes e ações institucionais que podem contribuir para a redução do sofrimento psíquico no ambiente de trabalho

**Quadro 2.** Estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes segundo a opinião dos profissionais. Bragança Paulista, 2020 (N=6).

<b>ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO PARA LIDAR COM AS SITUAÇÕES ESTRESSANTES</b>	<b>ENFERMEIROS (E)</b>
Comunicação	E1
Trabalho em equipe	E1
Discutir os problemas	E1
Seguir hierarquia	E2; E5
Paciência	E2; E3; E5
Praticar hobbies	E4
Terapia	E6

Fonte: Próprio autor.

Em relação as estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes, verificou-se que metade dos profissionais (E1; E2; E5) citou mais de uma estratégia 3 (50,00%) e a outra metade (E3; E4; E6) 3 (50,00%) apenas uma estratégia. As estratégias mais citadas foram paciência 3 (50,00%) e seguir hierarquia 2 (33,33%).

Com a compreensão dos fatores geradores de sofrimento psíquico, é possível estabelecer uma relação entre os eventos estressantes no trabalho, as formas de enfrentamento e a incidência de sintomas físicos e psicológicos dos profissionais, o que futuramente permitirá apontar práticas, comportamentos e estratégias de enfrentamento adequadas a situações de estresse, de forma a auxiliar na prevenção do surgimento de sintomas e doenças relacionadas ao estresse ocupacional, melhorando a qualidade de vida no trabalho e o atendimento ao paciente<sup>14</sup>.

O enfermeiro da urgência deve ser capaz de reconhecer o que lhe causa estresse no ambiente de trabalho para que assim possa buscar soluções para

enfrentá-lo. Quando há falhas nessas técnicas de enfrentamento surge à Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento profissional que pode levar à morte, sendo que a enfermagem é uma das profissões mais afetadas por essa síndrome<sup>21</sup>.

A valorização dos trabalhadores é um fator que muito contribui para a prevenção do estresse, os profissionais precisam de apoio psicológico e necessitam de um espaço em que possam discutir assuntos que os incomodam e dar sugestões, por meio de uma gestão participativa<sup>15</sup>.

Observa-se a necessidade da criação de momentos para que o grupo possa se reunir e discutir os problemas existentes, com o objetivo de fazer com que cada membro da equipe reflita sobre o assunto e a partir daí surjam medidas que possam ser implementadas no intuito de prevenir e minimizar o estresse<sup>22</sup>.

Para implantar ações que contribuam para a promoção de um ambiente saudável é imprescindível o uso da ética, respeitar as pessoas e a hierarquia, pois é preciso entender que o profissional de enfermagem

tem que tomar decisões, ter autonomia, assumir várias responsabilidades e liderar a equipe, visando a segurança e a qualidade assistencial.

A utilização de mecanismos adequados como a paciência, a realização do trabalho em equipe e a cooperação espontânea são fatores importantes para

minimizar ou prevenir o estresse<sup>22</sup>. Logo, a utilização dessas estratégias pode fortalecer o papel dos indivíduos e das equipes no enfrentamento dos estressores, viabilizar a convivência entre os membros, desenvolver habilidades e promover motivação e satisfação no trabalho<sup>23</sup>.

**Quadro 3.** Ações institucionais que poderiam contribuir para a redução do sofrimento psíquico no ambiente de trabalho segundo a opinião dos profissionais. Bragança Paulista, 2020 (N=6).

<b>AÇÕES INSTITUCIONAIS PARA REDUÇÃO DO SOFRIMENTO PSÍQUICO</b>	<b>ENFERMEIROS (E)</b>
Ações que proporcionem interação interpessoal	E1; E2; E3; E5; E6
Melhora nas condições de Trabalho: quantidade suficiente de profissionais, materiais e equipamentos de qualidade, aumento do salário.	E4; E6
Treinamentos	E1; E2; E4; E5; E6
Acompanhamento multiprofissional	E6

Fonte: Próprio autor.

Verifica-se no quadro 3 as ações que poderiam contribuir para a redução do sofrimento psíquico no trabalho, constatando-se que a maioria (E1, E2, E4, E5 e E6) citou mais de uma ação 5 (83,33%) e somente um 1 (16,67%) citou apenas uma ação (E3). As ações mais citadas foram: ações que proporcionam interação interpessoal e treinamentos, com 5 (83,33%) cada.

Os gestores das instituições de saúde devem buscar estratégias que ajudem os profissionais a combater o estresse e/ou preveni-lo, conhecendo a realidade pessoal do que realmente os incomoda no ambiente de trabalho.

Alguns exemplos de medidas que visam colaborar com a redução do estresse e que podem ser adotadas conforme a necessidade são: treinamentos e desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, programas de qualidade e processos de melhoria contínua, eliminação das horas

extras, programas de acompanhamento e orientação, melhoria no fluxo de informações, planos de remuneração, carreira e reconhecimento, técnicas de relaxamento, administração do tempo, rodizio de cargos, meditação, feedback positivo, expansão da rede de apoio social, ginástica laboral, entre outros<sup>24</sup>.

Os processos relacionados ao equilíbrio entre as habilidades e os recursos necessários para a assistência ao paciente são, geralmente, os potenciais redutores de estresse em urgências e emergências. Portanto, a gestão desses processos, incluindo as expectativas da equipe, pode melhorar a qualidade dos serviços<sup>25</sup>.

Destaca-se, ainda, a importância do desenvolvimento de intervenções educativas no ambiente de trabalho. Essas medidas podem ajudar os profissionais de saúde a desenvolver habilidades pessoais para lidar com as condições críticas que enfrentam no trabalho e permitir que reconheçam os

fatores de risco potenciais que contribuem para o estresse ocupacional<sup>26</sup>.

Em relação as ações que proporcionam interação interpessoal, verifica-se que a prática de lazer é uma estratégia que deve ser utilizada. O desenvolvimento de métodos alternativos, como lazer e relaxamento, favorecem a saúde mental dos trabalhadores e ajudam a reduzir o estresse e o cansaço causados pela alta pressão no trabalho diário. Essa estratégia pode gerenciar de forma eficaz os estressores encontrados no ambiente de trabalho, pois contribui para promover a melhoria da qualidade de vida dos profissionais. Outro fator que deve ser considerado é o exercício físico, pois ajuda a melhorar a qualidade de vida do indivíduo, aliviando a tensão e mantendo o equilíbrio do corpo, além de reduzir o estresse e a ansiedade. Por outro lado, no processo de exercício físico, o corpo humano secreta endorfina, responsável por promover a felicidade e a autoestima, sendo uma terapia para todos os aspectos do ser humano<sup>27</sup>.

Portanto, salienta-se a importância do conhecimento dos estressores visando evitar que a pressão evolua a um nível que prejudique a saúde dos trabalhadores.

## Conclusão

Este estudo possibilitou verificar alguns fatores que podem contribuir para o sofrimento psíquico dos enfermeiros que atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU, além de estratégias para melhorar a qualidade de vidas desses profissionais.

Estes fatores levam em consideração desde questões relacionadas ao horário de trabalho, necessidades pessoais e hábitos de vidas, como jornada de trabalho, dupla jornada, prática de atividade física, qualidade da alimentação e do sono, e

o controle emocional, até questões mais específicas relacionadas as características do serviço de urgência e emergência e condições de trabalho, como o convívio com a morte, falta de recursos (humanos e materiais), insatisfação com o salário e aspectos relacionados à organização do trabalho.

As estratégias de enfrentamento para lidar com situações estressantes mais mencionados foram: ter paciência e seguir uma hierarquia.

Quanto as ações institucionais, que podem contribuir para a redução do sofrimento psíquico no ambiente de trabalho, destacaram-se: ações que proporcionam interação interpessoal e treinamentos.

Portanto, conhecer e manter a saúde dos profissionais e o que nelas interferem são de extrema relevância para se ter um bom desempenho e qualidade na saúde mental.

Diante disso, conclui-se que reconhecer fatores que contribuem para o adoecimento dos profissionais e traçar estratégias para minimizar os danos podem trazer grandes vantagens, tanto para o trabalhador como para a instituição.

## Referências

1. Oliveira FP, Mazzaia MC, Marcolan JF. Sintomas de depressão e fatores intervenientes entre enfermeiros de serviço hospitalar de emergência. Acta Paul Enferm. 2015; 28(3):209-15.
2. Silva de Paula G, Reis JF, Silvino ZR, et al. O sofrimento psíquico do profissional de enfermagem. Rev Pesq: Cuid Fundam Online 2012; (Ed. Supl.):33-36.
3. Oliveira CC, Rocha Filho FR. Sofrimento psíquico em profissionais de enfermagem. Id online Rev Psicologia. 2008; 2(4):47-59.
4. Andrade ML, Caetano JA, Soares E. Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência. Rev Rene. 2000; 1(1):91-7.
5. Machado MH, Wermelinger M, Vieira M, et al. Aspectos gerais da formação da enfermagem: o perfil

da formação dos enfermeiros técnicos e auxiliares. *Enferm Foco* 2016; 6(2/4):15-34.

6. Lipp MN, Malagris LN. O stress emocional e seu tratamento. In Bernard Range (Org). São Paulo: Artes Medicas. 2001.

7. Pereira CA, Miranda LCS, Passos JP. O estresse e seus fatores determinantes na concepção dos graduados de enfermagem. *Rev Min Enferm.* 2010; 14(2):204-209.

8. Santos, CCF. A importância da capacitação do(a) enfermeiro(a) atuante na emergência e urgência: revisão sistemática de literatura. *Rev Científica Multidisciplinar Núcleo Conhecimento.* 2019; 1(4):50-60.

9. Martins JT, Robazzi MLCC, Bobroff MCC. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica Dejouriana. *Rev Esc Enferm USP.* 2010; 44(4):1107-11.

10. Tavares TY, Santana JCB, Eloy MD, et al. O cotidiano dos enfermeiros que atuam no serviço de atendimento móvel de urgência. *Rev Enferm Centro-Oeste Mineiro.* 2017; 7:e1466.

11. Moreno FN, Gil GP, Haddad MCL et al. Estratégias e intervenções no enfrentamento da síndrome de burnout. *Rev Enferm UERJ.* 2011; 19(1):140-145.

12. Costa JRA, Lima JV. Estratégias para o enfermeiro enfrentar o stress em seu trabalho como portador de transtorno mental. Porto Alegre: *Rev Gaúcha Enferm.* 2003; 24(3):325-35.

13. Bezerra FN, Silva TM, Ramos VP. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: revisão Integrativa da literatura. *Acta Paul Enferm.* 2012; 25(Esp2):151-6.

14. Maturana APM, Valle TGM. Estratégias de enfrentamento e situações estressoras de profissionais no ambiente hospitalar. *Psicol Hosp.* (São Paulo). 2003; 12(2):02-23.

15. Melo MV, Silva TP, Novais ZG, et al. Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência. Recife: *Cad Graduação - Ciências Biológicas Saúde Facipe.* 2013; 1(2):35-42.

16. Brasil. Ministério da Saúde. Política nacional de atenção às urgências. Brasília: Ministério da Saúde. 2006. Disponível em: <<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Politica%20Nacional.pdf>>. Acesso em 18 set 2020.

17. Zapparoli AS, Marziale MHP. Risco ocupacional em unidades de suporte básico e avançado de vida em emergências. *Rev Bras Enferm.* 2006; 59(1):41-46.

18. Lipp MEN. O modelo quadrifásico do stress. In: Rangé B. Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2003; 17-21.

19. Campos RM, Farias GM, Ramos CS. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. *Rev Eletr Enferm.* 2009; 11(3):647-57.

20. Schmidt DRC. Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem atuantes em unidades do bloco cirúrgico [Dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP. 2004.

21. Harbs TC, Rodrigues ST, Quadros VAS. Estresse da equipe de enfermagem em um centro de urgência e emergência. *Boletim Enferm.* 2008; 1(2):41-56.

22. Coronetti1 A, Nascimento ERP, Barra, DCC, et al. O estresse da equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva: o enfermeiro como mediador. *Arq Catarinenses Medicina.* 2006; 35(4):36-43.

23. Ribeiro RM, Pompeo DA, Pinto MM, et al. Estratégias de enfrentamento dos enfermeiros em serviço hospitalar de emergência. *Acta Paul Enferm.* 2015; 28(3):216-223.

24. Mantovani M. Estresse x ambiente de trabalho. *Administradores – o portal da administração.* 2013. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/estresse-x-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em 18 set 2020.

25. Santos CCF. A importância da capacitação do(a) enfermeiro(a) atuante na emergência e urgência: revisão sistemática de literatura. 2019. Disponível em: <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/saude/capacitacao>>. Acesso em 18 set 2020.

26. Carvalho AEL, Frazão IS, Silva DMR. Estresse dos profissionais de enfermagem atuantes no atendimento pré-hospitalar. *Rev Bras Enferm.* 2020; 73(2):e20180660.

27. Souza RC, Silva SM, Costa MLAS. Estresse ocupacional no ambiente hospitalar: revisão das estratégias de enfrentamento dos trabalhadores de enfermagem. *Rev Bras Med Trab.* 2018; 16(4):493-502.