



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial

Vanessa Aparecida de Almeida

ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DA SAÚDE PÚBLICA
Estudo de caso em Unidades de Pronto Atendimento de Santa Bárbara d'Oeste

Americana/SP

2018



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial

Vanessa Aparecida de Almeida

ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DA SAÚDE PÚBLICA
Estudo de caso em Unidades de Pronto Atendimento de Santa Bárbara d'Oeste

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial, pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana sob a orientação do Prof. Me. Reynrner Furtado Garbero.

Área de concentração: Gestão de pessoas e relações de trabalho.

Americana/SP

2018

FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana - CEETEPS
Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte

A452e ALMEIDA, Vanessa Aparecida de

Estresse ocupacional em profissionais da saúde pública: estudo de caso em unidades de pronto atendimento de Santa Bárbara d'Oeste. / Vanessa Aparecida de Almeida.. – Americana, 2018.

48f.

Monografia (Curso de Tecnologia em Gestão Empresarial) - - Faculdade de Tecnologia de Americana – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

Orientador: Prof. Ms. Reydner Furtado Garbero

1 Sociologia organizacional I. GARBERO, Reydner Furtado II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana

CDU: 658.03

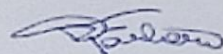
Vanessa Aparecida de Almeida

ESTRESSE OCUPACIONAL EM PROFISSIONAIS DA SAÚDE PÚBLICA
Estudo de caso em Unidades de Pronto Atendimento de Santa Bárbara d'Oeste

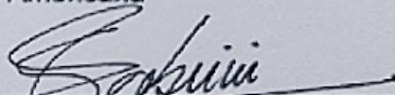
Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Empresarial, pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana sob a orientação do Prof. Me. Reydner Furtado Garbero.
Área de concentração: Gestão de pessoas e relações de trabalho.

Americana, 29 de Junho de 2018.

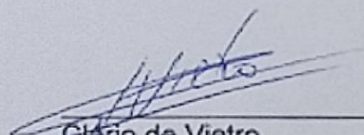
Banca Examinadora:



Prof. Reydner Furtado Garbero (Presidente)
Mestre
Fatec de Americana



Sérgio Luiz Cabral
Mestre
Fatec de Americana



Cláudio de Vietro
Especialista
Fatec de Americana

*“A maior recompensa para o trabalho do homem não é o que ele ganha com isso,
mas o que ele se torna com isso”.*

John Ruskin

RESUMO

Este projeto tem por objetivo identificar as situações que ocasionam estresse ocupacional em profissionais da saúde pública. Para isso, foi apresentado conceitos sobre a abordagem do assunto e, posteriormente, a aplicação da pesquisa em Unidades de Pronto Atendimento na cidade de Santa Bárbara d'Oeste – SP. Os resultados apontarão as principais fontes de estresse dentro do cotidiano de trabalho, mostrando, em sua maioria, que o estresse é causado principalmente por acúmulo de atividades e falta de materiais necessários. Isso aponta uma deficiência de investimento público na área da saúde, uma situação que deve ser revertida pela sociedade em períodos eleitorais. Deste modo, se propõe conscientização e responsabilidade no momento de escolher seus candidatos a fim de assegurar o direito constituído por lei.

Palavras-chave: saúde pública; estresse; qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT

This project aims to identify the situations that cause occupational stress in public health. For this, concepts were presented on the approach of the subject and, later, the application of the research in units of service in the city of Santa Bárbara d'Oeste - SP. The results pointed out the main sources of stress within daily work, mostly showing that stress is mainly caused by accumulation of activities and lack of necessary tools. This indicates a deficiency of public investment in the health area, a situation that must be reversed by the society in electoral periods. In this way, it proposes awareness and responsibility when choosing its candidates in order to ensure the Rights constituted by law.

Keywords: public health; stress; quality of worklife.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QVT	Qualidade de vida no trabalho
CID	Cadastro Internacional de Doenças
Dr.	Doutor
EPIs	Equipamentos de proteção individual
F40-F48	Transtornos relacionados ao “ <i>stress</i> ”
SAL	Síndrome de adaptação local
SUS	Sistema Único de Saúde

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estágios do estresse segundo Hans Selye	19
Quadro 2 - Definições e formas de medição do estresse ocupacional segundo Jex S. M	21
Quadro 3 - Resultados do questionário	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nível de estresse ocasionado por execução de tarefas distintas simultaneamente	28
Gráfico 2 - Estresse ocasionado por ausência de instalações físicas adequadas	29
Gráfico 3 - Nível de estresse ocasionado por trabalhar sem materiais necessários	29
Gráfico 4 - Nível de estresse ocasionado por atender número grande de pessoas	30
Gráfico 5 - Nível de estresse ocasionado por desvio de funções	30
Gráfico 6 - Nível de estresse ocasionado pelo esforço físico no trabalho	31
Gráfico 7 - Nível de estresse ocasionado pela interferência da gestão institucional	31
Gráfico 8 - Nível de estresse ocasionado por atender os familiares e acompanhantes dos pacientes	32
Gráfico 9 - Nível de estresse ocasionado por trabalhar em ambiente insalubre	33
Gráfico 10 - Nível de estresse ocasionado por atender pessoas em estado grave	33

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo metodológico de monografia de estudo de caso	12
Figura 2 - Tipos de Estresse	18

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
1.1 JUSTIFICATIVA.....	8
1.2 SITUAÇÃO- PROBLEMA.....	9
1.3 OBJETIVO (S).....	11
1.3.1 Objetivo Geral.....	11
1.3.2 Objetivo(s) Específico(s).....	11
1.4 METODOLOGIA.....	12
2 ESTRESSE E QVT.....	14
2.1 Qualidade de vida no trabalho.....	14
2.2 Estresse.....	15
2.3 Estresse Ocupacional.....	20
2.4 Sistema Único de Saúde (SUS).....	22
2.5 Estresse ocupacional em profissionais da saúde.....	23
2.6 Satisfação no trabalho.....	25
3 ESTUDO DE CASO.....	28
3.1 Apresentação da Pesquisa.....	28
3.2 Resultados e Discussão.....	28
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS.....	37
APÊNDICES.....	40

1 INTRODUÇÃO

As transformações tecnológicas, econômicas e sociais provenientes da Revolução Industrial ocorrida em meados do século XVIII na Inglaterra, proporcionaram uma transição nas atividades produtivas. O trabalho artesanal foi substituído pela mão-de-obra assalariada e pelo uso de máquinas, surgindo então, um sistema de produção capitalista.

Segundo Chiavenato (2003) Taylor¹ foi o fundador da Administração Científica, voltada para a racionalização do trabalho operário, fundamentando-se no estudo do tempo e dos movimentos, fragmentando as tarefas e especializando o trabalhador. Seu foco era direcionado na eliminação do desperdício, da ociosidade operária e redução de custos de produção.

Nesse período, a classe operária era incentivada apenas economicamente, baseada no conceito do *homo economicus*², predominando a convicção de que o salário é a única fonte de motivação para o trabalhador.

Contudo, um estudo baseado na anatomia e fisiologia humana relacionado aos efeitos da fadiga humana considerou que a fadiga reduz a eficiência dos operários, diminuindo sua eficácia e desempenho no trabalho, tornando a qualidade de vida do trabalhador precária, o que provocou diversas revoltas sociais, nas quais, os trabalhadores unidos reivindicavam melhores condições trabalho.

Atualmente, ainda que respaldado pelas conquistas da Consolidação das Leis Trabalhistas e toda a legislação referente à saúde ocupacional, o estresse no trabalho tem se tornado frequente nas organizações, tal que, a quantidade de estudos com base nesse tema tem sido crescente devido aos impactos nocivos que o estresse causa na saúde e no bem-estar do trabalhador refletindo na eficácia dos resultados da organização.

Partindo deste pressuposto, o presente trabalho tem por finalidade realizar um estudo de caso, por meio de uma pesquisa quantitativa, para identificar algumas fontes geradoras do estresse desenvolvido no ambiente de trabalho, sendo

¹ Taylor: Frederick Winslow Taylor (1856-1915), fundador da Administração Científica, nasceu na Filadélfia nos Estados Unidos.

² *Homo economicus*: Homem econômico, segundo esse conceito, toda pessoa é influenciada exclusivamente por recompensas salariais, econômicas e materiais.

direcionado aos profissionais da saúde pública atuantes em Unidades de Pronto Atendimento da cidade de Santa Bárbara d'Oeste, com o objetivo de desenvolver medidas para reduzir os estímulos estressores, melhorando a qualidade no atendimento prestado e assim agregar valor à organização.

1.1 JUSTIFICATIVA

No processo laboral os trabalhadores estão constantemente suscetíveis aos estímulos estressores provenientes do ambiente de trabalho.

Segundo Chiavenato (2010) o estresse no trabalho provoca diversas reações orgânicas e psíquicas nos colaboradores e suas consequências incluem ansiedade, depressão, distúrbios gástricos e cardiovasculares, nervosismo e acidentes, dentre outras implicações provenientes desta condição.

Também é de responsabilidade dos gestores zelar pelo estado geral de saúde de seus funcionários, tanto no aspecto físico como no aspecto psicológico, uma vez que, a excelência e competência de um colaborador pode ser comprometida devido ao conjunto de reações físicas, químicas e mentais decorrentes do estresse laboral.

Os trabalhadores, em condições estressantes tendem a diminuir seus rendimentos e aumentar as despesas das organizações, dessa forma, o estresse ocupacional compromete tanto a saúde dos funcionários quanto o desenvolvimento da organização e da sociedade.

A escolha do tema surgiu diante do interesse da pesquisadora em assegurar a saúde física e mental de seus colaboradores, enquanto gestora, proporcionando bem-estar e qualidade de vida aos mesmos, a fim de tornar o ambiente de trabalho um local agradável, satisfazendo as necessidades dos colaboradores agregando valor à organização.

Para a sociedade, este estudo é viável pelo fato de abranger todos os tipos de organizações, uma vez que qualquer indivíduo está sujeito a sofrer com as experiências do estresse ocupacional, afetando não somente o empregado, mas também as empresas, que têm por responsabilidade social o dever de cumprir a legislação referente à saúde e segurança do trabalhador, bem como, aderir às práticas que visam a qualidade de vida dos cidadãos.

No âmbito acadêmico esse estudo se faz importante para outros pesquisadores, também pelo fato necessitar de pesquisas mais aprofundadas, uma vez que, o estresse tem se tornado um dos principais problemas no que se refere à saúde do trabalhador.

1.2 SITUAÇÃO- PROBLEMA

No ambiente de trabalho, os colaboradores estão suscetíveis a um acúmulo de situações desgastantes. Pressões sofridas para que as metas sejam cumpridas, muitas vezes dentro de um prazo insuficiente, rotinas desgastantes, atividades repetitivas, trabalho em condições insalubres, falta de liberdade nas tomadas de decisões, excesso de tarefas, pessoas difíceis de lidar, entre outros aspectos, que fazem com que os trabalhadores estejam sempre superando seus limites, entretanto, a tensão provocada por tais situações podem resultar no desenvolvimento de patologias relacionadas ao estresse ocupacional.

Funcionários acometidos pelo estresse no trabalho tendem a diminuir seu desempenho na organização, da mesma forma que sua qualidade de vida também é afetada.

Atualmente, síndromes ligadas a quadros depressivos e estresse estão entre as principais causas de afastamentos, devido a incapacidade do segurado para o trabalho. (PRATES, 2016).

Para o Ministério da Previdência Social (BRASIL, 2015), de janeiro a dezembro de 2014 foram concedidos 6214 benefícios Auxílios-Doença segundo os códigos do CID 10³ referente à Transtornos relacionados ao “*stress*” F40 - F48⁴.

Segundo Felix, Machado e Sousa (2017) *apud* (VIANEY; BRASILEIRO, 2003) profissionais atuantes em organizações voltadas para a saúde, são acometidos, frequentemente, por situações geradoras de estresse, principalmente em unidades de pronto atendimento, devido à escassez de recursos de trabalho, somadas à urgência necessária ao atendimento.

Nota-se empiricamente que profissionais da saúde são expostos a situações de estresse constantemente, tornando viável um estudo aprofundado por intermédio de pesquisas bibliográficas, buscando identificar algumas causas e consequências do estresse a que estes funcionários são acometidos, uma vez que, a promoção da qualidade de vida destes profissionais, a longo prazo, pode resultar numa redução

³ CID 10: Classificação Estatística Internacional de Doenças.

⁴ F40 – F48: Doenças agrupadas pelo grupo F são relacionadas a transtornos mentas e comportamentais.

nos índices de absentismo somados a melhorias no desempenho destes colaboradores.

O presente estudo intenciona responder o seguinte questionamento: Quais as principais fontes geradoras de estresse no ambiente de trabalho de profissionais da saúde pública?

Uma vez que, identificando as causas do problema, será possível propor melhorias, de forma a minimizar as situações que ocasionam o desenvolvimento de estresse ocupacional, considerando que, a incidência desta condição tem aumentando muito nos últimos anos, não somente na área da saúde, mas em todas as áreas de trabalho, sendo necessário realizar mais estudos voltados para esta temática.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

O presente estudo tem como objetivo estudar o desenvolvimento de estresse ocupacional em profissionais da saúde de algumas Unidade de Pronto Atendimento da cidade de Santa Bárbara d'Oeste, objetivando identificar sua incidência.

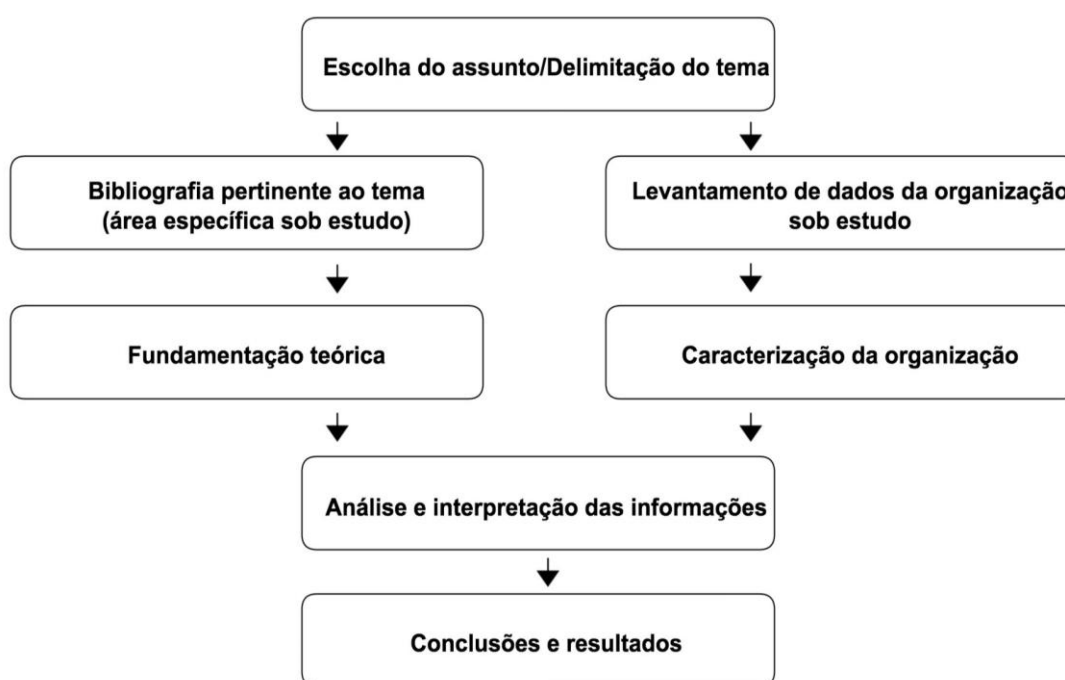
1.3.2 Objetivos Específicos

- Fazer um levantamento bibliográfico sobre o estresse ocupacional que acometem os profissionais da saúde de algumas Unidade de Pronto Atendimento de Santa Bárbara d'Oeste buscando elementos para estruturar um instrumento para coleta de dados;
- Realizar um estudo e caso, visando identificar às características do estresse ocupacional nos profissionais pesquisados;
- Discutir as teorias estudadas, ligando-as com os dados obtidos no estudo de caso a fim de identificar as fontes de estresse ocupacional.

1.4 METODOLOGIA

Este trabalho de conclusão de curso foi desenvolvido com a utilização do método de estudo de caso, sendo este modelo metodológico representado através da figura 1:

Figura 1: Modelo metodológico de monografia de estudo de caso



Fonte: (Tachizawa, 1999, p.49)

“Tal estratégia de pesquisa permite o estudo de fenômenos em profundidade dentro de seu contexto, sendo especialmente adequada ao estudo de processos com base em vários ângulos” (ROESCH, 1999, p.197).

Este estudo será desenvolvido a partir da análise feita em Unidades de Pronto Atendimento na cidade de Santa Bárbara d’Oeste, onde será retratada a situação encontrada, a fim de propor soluções referentes ao contexto analisado.

A metodologia é um conjunto de procedimentos e métodos utilizados para adquirir conhecimento, com a pretensão de encontrar soluções para um determinado problema por meio da pesquisa científica. Uma vez que, “o conhecimento científico vai além do conhecimento empírico, procurando conhecer, além do fenômeno, suas causas e leis”. (CERVO E BERVIAN, 1983, p.08).

Com o intuito de apresentar resultados precisos, serão utilizados instrumentos distintos na elaboração deste estudo, sendo realizado todo o levantamento do material necessário para o aprimoramento de ideias, simultaneamente ao levantamento bibliográfico, com o objetivo de “explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos, recolhendo informações e conhecimentos prévios acerca do problema para o qual se procura resposta”. (CERVO E BERVIAN, 1983, p.55).

“A pesquisa bibliográfica é o meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos”. (CERVO E BERVIAN, 1983, p.55). De modo que, “O referencial bibliográfico auxilia na atividade intelectual e contribui para o conhecimento cultural em todas as formas do saber”. (FACHIN, 2005, P.119)

Com a finalidade de responder o questionamento apresentado na problematização deste trabalho foi realizada uma pesquisa descritiva, na qual os fatos foram observados, analisados, registrados e correlacionados, sem haver interferência por parte do pesquisador.

Tendo início em julho de 2017, sendo que, em sua elaboração foram utilizados artigos acadêmicos, livros, revistas, bibliotecas virtuais e documentos eletrônicos. Os descritores utilizados foram: qualidade de vida no trabalho, estresse ocupacional profissionais da saúde, ambos relacionados ao tema da pesquisa, com a finalidades de identificar, com precisão, a frequência da incidência do estresse ocupacional em profissionais da saúde de Santa Bárbara d’Oeste.

Com o propósito de colocar em prática o referencial teórico levantado na pesquisa bibliográfica será realizado um estudo de caso, por meio de uma pesquisa quantitativa, onde será aplicado um questionário contendo perguntas de múltipla escolha à uma amostra de trinta profissionais da saúde pública de Santa Bárbara d’Oeste.

Os resultados obtidos por meio do questionário serão apurados, analisados e quantificados posteriormente, utilizando métodos estatísticos, e através dos resultados obtidos serão identificadas as relações entre os fatos verificados e a teoria estudada.

2 ESTRESSE E QVT

O presente estudo faz referência ao estresse desenvolvido no ambiente de trabalho, de modo que, inicialmente o tema abordado será Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A QVT compreende a um conjunto de métodos que visam melhorar a situação de trabalho, bem como, identificar e minimizar os fatores que interferem de forma negativa nas condições laborais, visando favorecer a satisfação do trabalhador, o que reflete positivamente no desempenho de suas atribuições.

2.1 Qualidade de vida no trabalho

Segundo Chiavenato (2010) o termo Qualidade de Vida no trabalho (QVT) foi designado por Louis Davis em 1970. Louis conceitua QVT à preocupação com o bem-estar geral e saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades.

Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, as reivindicações dos colaboradores quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade. (CHIAVENATO, 2010, p.487)

A QVT está relacionada ao grau de satisfação dos trabalhadores, portanto, as organizações carecem de pessoas motivadas para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, da mesma forma, é necessário recompensar adequadamente os colaboradores pelas suas contribuições.

As organizações têm como objetivo satisfazer seus clientes externos, entretanto, deve-se satisfazer seus colaboradores, sendo estes seus clientes internos, na mesma proporção, uma vez que, o capital humano é fundamental no processo produtivo ou no serviço oferecido.

Dessa forma, a organização que investe em seus colaboradores, está investindo em seus clientes, ainda que, indiretamente.

Portanto, segundo o autor, a QVT “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. (CHIAVENATO, 2010, p.487)

Para Ivancevich (2008) QVT diz respeito ao conceito geral dos vários aspectos da experiência de trabalho, sendo estes, fatores relacionados à supervisão e gestão, segurança no trabalho, carga horária satisfatória, entre outros fatores. Considerando que, um bom programa de QVT deve relacionar o trabalho e o ambiente profissional atendendo ao máximo as necessidades do trabalhador.

Assim sendo, a ineficácia organizacional está relacionada diretamente ao interesse dos colaboradores no que fazem, pois este reage positivamente quando o empregador está atento às suas necessidades pessoais e sua situação no ambiente de trabalho.

“A preocupação com a qualidade de vida na perspectiva do trabalho, vem despertando cada vez mais interesse, não só acadêmico, mas também na prática organizacional visando à melhoria dessas condições”. (CHITAKORNKIJSIL, 2010, p.214-242 *apud* BARCAUI et al, 2014, p.675). De modo que, o bem-estar dos funcionários aumenta sua eficácia e diminui os índices de absenteísmo.

De acordo com Ferreira (2006) *apud* Andrade e Veiga (2012), a QVT é conceituada sob a ótica dos gestores que conduzem as normas, diretrizes e práticas referente ao bem-estar individual e coletivo, e também sob a ótica dos trabalhadores, através das representações e conceitos que os mesmos constroem em da organização em que atuam.

Partindo desse pressuposto, o bem-estar e o mal-estar são representações mentais baseadas em determinados momentos e contextos, considerando seu estado físico, psicológico e social.

Por fim, as teorias consideram que a QVT é um conjunto de ações que visam implantar melhorias na organização como um todo, através da implantação de projetos direcionados ao desenvolvimento e satisfação das necessidades do trabalhador no exercício de suas atividades.

2.2 Estresse

O presente estudo tem como objetivo principal identificar algumas causas e consequências do desenvolvimento de estresse ocupacional nos profissionais da saúde de Santa Bárbara d'Oeste, bem como, sua incidência. Por meio das pesquisas realizadas acerca do conceito de estresse, foi possível observar que,

embora este seja um problema de grande relevância atualmente, sua definição ainda não está completamente esclarecida, basicamente, o estresse, de maneira negativa, é a forma como o corpo reage à pressão, fisicamente e emocionalmente.

A seguir, serão apresentadas algumas definições do conceito de estresse, formuladas a partir de referenciais bibliográficos, para que seja possível compreender as formas como este estado pode afetar a saúde dos indivíduos.

O conceito de estresse tem sido amplamente utilizado nos dias atuais, chegando mesmo a tornar-se parte do senso comum. Podemos observar que os meios de comunicação em massa têm veiculado o conceito de forma indiscriminada, o que favorece uma certa confusão a respeito do verdadeiro significado do termo. O estresse passou a ser responsável por quase todos os males que nos afligem atualmente, principalmente em decorrência da vida moderna. Em vista disso, não é de se espantar que tenha havido um crescimento de terapêuticas e de programas voltados para o controle do estresse. Muitos desses programas carecem de um embasamento teórico mais aprofundado, enquanto outros são desenvolvidos por profissionais sérios e competentes. Além do interesse científico, também cresceu o interesse econômico em torno do estresse, que pode ser observado tanto na indústria farmacêutica, que vem fabricando numerosos produtos para combatê-lo, como nas companhias de seguro, principalmente norte-americanas. Segundo pesquisas recentes (Robbins, 1993, *apud* Doublet, 1998), o estresse está relacionado às queixas de aproximadamente dois terços das consultas médicas realizadas nos Estados Unidos. Além disso, a ele é atribuído um elevado índice de absenteísmo e de licenças médicas nas organizações. (FILGUEIRAS E HIPPERT, 1999, p.40)

Partindo deste pressuposto, é possível considerar que, o estresse tem afetado a saúde e qualidade de vida pessoal dos indivíduos progressivamente, o que pode refletir de forma negativa na sociedade onde estes estão inseridos, sendo imprescindível que, medidas sejam tomadas para superar os efeitos desfavoráveis desta situação.

A perspectiva biopsicossocial do estresse considera que, os estímulos estressores podem ser advindos tanto do meio externo (físico ou social, como o trabalho) como do meio interno (emoções, pensamentos e sentimentos).

O estresse pode ser definido como "uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as circunstâncias às quais está submetida, que é avaliada pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais que suas próprias habilidades ou recursos e que põe em perigo o seu bem-estar". (FILGUEIRAS E HIPPERT, 1999, p.40 *apud* RODRIGUES, 1997)

De modo que, o estresse pode ser definido como uma reação física, química e mental, desenvolvida por um indivíduo exposto a estímulos estressores, bem como, fatores ambientais que desequilibram suas funções físicas e mentais.

Rodrigues afirma que, no processo de avaliação dos estímulos estressores, há uma atividade mental que em parte é racional e em parte emocional, não necessariamente consciente. Isso vai determinar o tipo de enfrentamento, ou como o indivíduo responderá a esses estímulos, considerando seu repertório de experiências passadas. Segundo o autor, os compromissos e as crenças são fatores pessoais que influenciam nesse processo de avaliação. Além desses são também importantes os componentes situacionais dos estímulos, como o caráter de novidade da situação, a previsibilidade do acontecimento, sua intensidade, etc. O enfrentamento é definido como a estratégia ou conjunto de esforços de que o indivíduo lança mão para dominar a situação estressante. (FILGUEIRAS E HIPPERT, 1999, p.42)

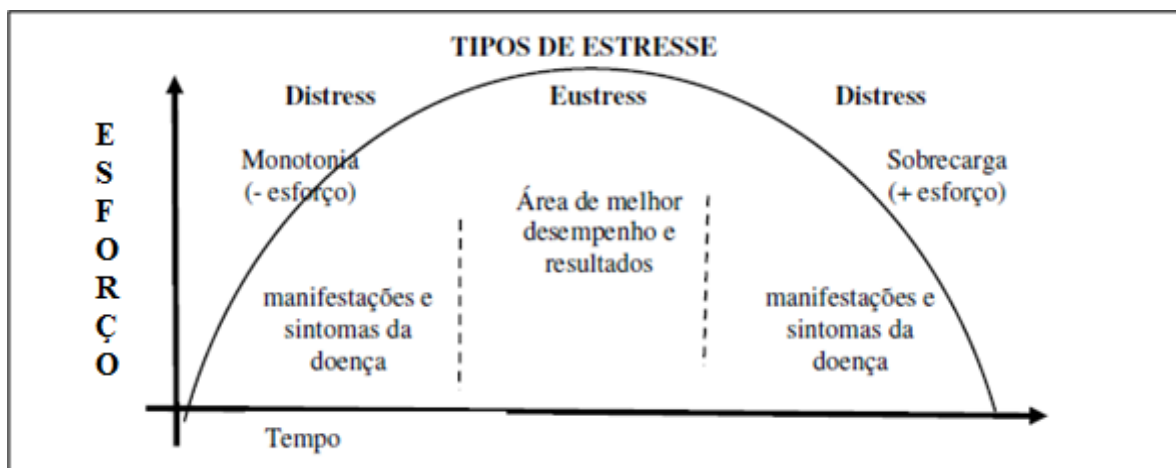
De forma que, as reações psicológicas são subjetivas, ou seja, cada indivíduo reage de forma pessoal aos estímulos estressores, considerando sua visão empírica das situações a que são submetidos.

É possível definir o estresse de forma favorável e desfavorável. O “*eustress*” é considerado como uma quantidade de estresse que torna o indivíduo mais entusiasmado e produtivo. No entanto, o “*distress*” pode proporcionar um estado catatônico neste indivíduo, em consequência da insuficiência ou excesso das quantidades de estresse.

Nesse sentido, Limongi-França e Rodrigues (2005), consideram que o estresse pode ser observado pelo menos em duas dimensões. O estresse pode ter um resultado positivo, *eustress*, ou negativo, *distress*, em relação ao esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa. O *eustress* é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados, sendo um aspecto positivo de lidar com as pressões. A pessoa consegue vencer desafios. Já o *distress* é o rompimento do equilíbrio biopsicosocial, por excesso ou falta de esforço, incompatível com tempo, realização e resultados. A pessoa não consegue vencer os desafios e percebe-os como ameaça, gerando um desequilíbrio patológico e uma debilidade física e psicológica de intensidades variáveis em todas as esferas da vida. (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2005 *apud* ROMERO, OLIVEIRA E NUNES, n.d., p.05)

A figura 2 representa a curva dimensional deste conceito.

Figura 2: Tipos de Estresse



Fonte: LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2005 *apud* ROMERO, OLIVEIRA E NUNES, n.d., p.05

Nesse sentido, é importante ressaltar que, o estresse não exerce apenas efeitos nocivos nos indivíduos, pois, o “*eustress*” age de forma que, “estimula a pessoa e aumentam a capacidade de reação, fazendo com que a mesma execute suas tarefas com maior qualidade e rapidez”. (ROMERO; OLIVEIRA; NUNES, n.d., p.05)

Contudo, as definições de estresse são complexas, e seu conceito torna-se de difícil definição. A seguir, serão apresentadas as descrições de outros autores.

É bem difícil conceituar o estresse em termos específicos. Há especialistas que o definem como pressões sofridas que produzem desconforto emocional. Outros percebem que o desconforto emocional é o estresse causado por pressões ou fatores denominados *estressores*. Outros ainda, vêem o estresse em termos de reações físicas ou fisiológicas: pressão arterial, batimento cardíaco ou níveis hormonais. (IVANCEVICH, 2008, p.498)

Camelo e Angerami (2004) associam o estresse a sensações de desconforto, sendo que, as primeiras referências a palavras “*stress*” designam aflição, adversidade, desconforto e opressão.

Hans Selye, médico endocrinologista, foi o primeiro cientista a utilizar o termo “*stress*” na área da saúde. Ele observou que muitas pessoas sofriam de doenças físicas e reclamavam de sintomas comuns. Tais observações o levaram a investigações científicas em laboratórios, com animais, e, em 1936, a definir “*stress*” como “o resultado inespecífico de qualquer demanda sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático, e “*estressor*”, como todo

agente ou demanda que evoca reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional". Em seus estudos, Selye observou que o estresse produzia reações de defesa e adaptação frente ao agente estressor. A partir dessas observações, ele descreveu a Síndrome Geral de Adaptação (SAG), que pode ser entendida como "o conjunto de todas as reações gerais do organismo que acompanham a exposição prolongada do estressor". Tal síndrome apresenta três fases ou estágios. (CAMELO E ALGERAMI, 2004, p.15)

O quadro a seguir, define os sinais e sintomas do estresse, e suas fases, sendo estas respectivamente, fase de alarme, fase de resistência e fase de exaustão.

Quadro 1 - Estágios do estresse segundo Hans Selye

Estágios do estresse segundo Hans Selye		
1ª Fase: Alarme	2ª Fase: Resistência	3ª Fase: Exaustão
O organismo tem uma excitação de agressão ou de fuga ao estressor, que pode ser entendida como um comportamento de adaptação. Nos dois casos, reconhece-se uma situação de reação saudável ao estresse, porquanto possibilita o retorno à situação de equilíbrio após a experiência estressante. Essa fase é caracterizada por alguns sintomas: taquicardia, tensão crônica, dor de cabeça, sensação de esgotamento, pressão no peito, extremidades frias, dentre outros.	Havendo persistência da fase de alerta, o organismo altera seus parâmetros de normalidade e concentra a reação interna em um determinado órgão-alvo, desencadeando a Síndrome de Adaptação Local (SAL). Nessa fase, ocorre a manifestação de sintomas da esfera psicossocial, como ansiedade, medo, isolamento social, roer unhas, oscilação do apetite, impotência sexual e outros.	O organismo encontra-se extenuado pelo excesso de atividades e pelo alto consumo de energia. Ocorre, então, a falência do órgão mobilizado na SAL, o que se manifesta sob a forma de doenças orgânicas.

Fonte: (CAMELO E ALGERAMI, 2004, p.16)

Os sinais e sintomas do estresse presentes na primeira fase são de caráter universal, dessa forma, pessoas submetidas a estímulos estressores tendem a reagir de forma semelhante. Entretanto, os sinais e sintomas existentes na segunda e terceira fase são subjetivos, sendo influenciados pela vulnerabilidade física e psicológica do indivíduo.

Selye afirma que o estresse pode ser encontrado em qualquer das fases, embora suas manifestações sejam diferentes ao longo do tempo. Além disso, não é necessário que as três fases se desenvolvam para haver o registro da síndrome, uma vez que somente o estresse mais grave leva à fase de exaustão e à morte. (FILGUEIRAS E HIPPERT, 1999, p.41)

Indivíduos acometidos pelo estresse apresentam não somente reações emocionais, mas também reações físicas, considerando que, o organismo das pessoas que são submetidas aos estímulos estressores com frequência, passam a não responder de forma eficaz, tornando esses indivíduos predisponentes ao desenvolvimento de doenças, especialmente doenças cardiovasculares.

O estresse, quando presente no indivíduo, pode desencadear uma série de doenças. Se nada é feito para aliviar a tensão, a pessoa cada vez mais se sentirá exaurida, sem energia e depressiva. Na área física, muitos tipos de doenças podem ocorrer, dependendo da herança genética da pessoa. Uns adquirem úlceras, outros desenvolvem hipertensão, outros ainda têm crise de pânico, de herpes e outras doenças. A partir daí, sem tratamento especializado e de acordo com as características pessoais, existe o risco de ocorrerem problemas graves, como infarto agudo do miocárdio, acidente vascular encefálico, dentre outros. Não é o estresse que causa essas doenças, mas ele propicia o desencadeamento de doenças para as quais a pessoa já tinha predisposição ou, ao reduzir a defesa imunológica, ele abre espaço para que doenças oportunistas apareçam. (CAMELO E ALGERAMI, 2004, p.16)

Portanto, o estresse é prejudicial à saúde das pessoas em diversos aspectos, sendo causado por vários fatores. Atualmente o trabalho tem sido uma fonte geradora de estresse de forma crescente, uma vez que, os trabalhadores sofrem inúmeros tipos de pressão em sua jornada laboral. A seguir, o tema abordado será o estresse tendo como fonte geradora o trabalho, sendo este o estresse ocupacional.

2.3 Estresse Ocupacional

Estresse ocupacional provem do trabalho, ocupação ou emprego, dessa forma, os agentes estressores que acometem tal indivíduo são gerados pelo local onde este desenvolve sua atividade laboral.

O interesse pelo estudo do estresse no trabalho tem sido crescente na literatura científica, particularmente nos últimos anos. Uma razão para o aumento de pesquisas sobre este tema deve-se ao impacto negativo do estresse ocupacional na saúde e no bem-estar dos empregados e, conseqüentemente, no funcionamento e na efetividade das organizações. Na economia, o impacto negativo dessa variável tem sido estimado com

base na suposição e nos achados de que trabalhadores estressados diminuem seu desempenho e aumentam os custos das organizações com problemas de saúde, com o aumento do absenteísmo, da rotatividade e do número de acidentes no local de trabalho (PASCHOAL E TAMAYO, 2004, p.45 *apud* JEX, 1998)

Segundo Jex (1998) o estresse ocupacional pode ser definido e mensurado de acordo com três aspectos:

Quadro 2 - Definições e formas de medição do estresse ocupacional segundo Jex S. M.

Medição do estresse ocupacional segundo Jex S. M.		
1. Estímulos estressores	2. Respostas aos eventos estressores	3. Estímulos estressores-respostas
Estresse ocupacional refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do empregado e que excedem a sua habilidade de enfrentamento, estes estímulos são comumente chamados de estressores organizacionais.	Estresse ocupacional refere-se às respostas (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) que os indivíduos emitem quando expostos a fatores do trabalho que excedem sua habilidade de enfrentamento.	Estresse ocupacional refere-se ao processo geral em que demandas do trabalho têm impacto nos empregados.

Fonte: (PASCHOAL E TAMAYO, 2004, p.45 e p.46 *apud* JEX, 1998)

“De acordo com a definição priorizada, portanto, os estudos podem se basear nos estressores organizacionais, nas respostas do indivíduo a esses estressores ou nas diversas variáveis presentes no processo estressor-resposta”. (PASCHOAL E TAMAYO, 2004, p.46 *apud* JEX, 1998)

Fidelis e Banov (2007) afirmam que que estresse tornou-se uma das principais preocupações referentes à saúde do trabalhador.

O estresse pode ser entendido como um ponto em que o indivíduo não consegue controlar os seus conflitos internos, gerando um excesso de energia, originando, conseqüentemente fadiga, cansaço, tristeza, euforia, etc. Seu processo orgânico sofre alterações diante das transformações químicas ocorridas diante deste estado emocional (CARVALHO, 2002, p.125 *apud* FIDELIS E BANOVA, 2007, p.139)

De modo que, se as empresas e a sociedade permanecerem omissas diante de tal situação suas consequências podem ser gravíssimas no que diz respeito à saúde do trabalhador, pois o capital humano é fundamental para a realização dos objetivos da organização.

O estresse é uma condição dinâmica na qual o indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante é incerto. (ROBBINS, 2002, p.548 *apud* FIDELIS E BANOVA, 2007, p.139)

Entretanto, o grau de estresse está associado a subjetividade dos indivíduos, ou seja, as diferentes personalidades das pessoas as fazem perceber, de maneiras distintas as coisas e a vida.

Segundo Ivancevich (2008) o estresse, de fato, se faz presente na vida de todo indivíduo, podendo até ser bom quando este impulsiona o colaborador a realizar um procedimento de forma eficaz e solucionar problemas. Entretanto, sua influência negativa resulta em perda de produtividade, aumento de indenizações trabalhistas e alta rotatividade.

Em seguida o tema abordado será o estresse ocupacional desenvolvido por profissionais da saúde, tendo em vista que esta classe de profissionais tem sido acometida por esta condição de forma crescente.

2.4 Sistema Único de Saúde (SUS)

Tendo em vista que o presente estudo é direcionado aos profissionais atuantes na saúde pública de Santa Bárbara d'Oeste é necessário compreender as informações essenciais sobre o SUS.

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo. Ele abrange desde um simples atendimento ambulatorial até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Amparado por um conceito ampliado de saúde. O SUS foi criado em 1988 pela Constituição Federal Brasileira, para ser o sistema de saúde dos mais de 180 milhões de brasileiros. (Ministério da Saúde, BRASIL, 2017)

Profissionais da saúde pública atuam em instituições que unanimemente utilizam o convênio SUS, tendo como doutrina a universalidade, a integralidade e a

equidade, assegurando o acesso a toda a população, a todo e qualquer serviço de saúde, garantindo a satisfação de todas as suas necessidades.

2.5 Estresse ocupacional em profissionais da saúde

Compreende-se como profissionais da saúde toda pessoa que exerce uma profissão relacionada às ciências da saúde.

Os contextos da saúde pública e privada representam um grande desafio mundial devido aos escassos recursos frente a uma demanda crescente, influenciada por diversos fatores, tais como: o aumento da expectativa de vida, o aparecimento de doenças crônicas degenerativas, o aumento da violência, dentre outras. As divergências entre os países e regiões em relação à saúde e condições de vida podem ser avaliadas pelo acesso ao sistema de saúde, qualidade do atendimento ou efetividade das ações nos sistemas de saúde. (FERREIRA; REIS NETO; KILIMNIK E SANTOS, 2016 p.93 *apud* SANTANA 2011)

Diversos fatores podem desencadear o estresse ocupacional em profissionais da saúde, sendo que, as consequências desta condição refletem diretamente no desempenho destes profissionais, assim sendo, a organização de saúde a qual estão inseridos também será afetada.

Os trabalhadores da saúde são aqueles que exercem atividades em uma das esferas do sistema de saúde, seja na atenção primária, secundária e terciária, no âmbito público, filantrópico ou privado, estando sujeitos às adversidades do labor. O trabalho dos profissionais de saúde é sempre física e emocionalmente exigente. Muitas vezes requer tomada de decisão sobre a vida e a morte em um espaço muito curto de tempo e com recursos limitados. Os profissionais são confrontados com desafios diários que os abalam emocionalmente. (FERREIRA; REIS NETO; KILIMNIK E SANTOS, 2016 p.93 *apud* BOLDOR; BAR-DAYAN, ROSENBLOOM E SHEMER, 2012)

Nessas condições, torna-se viável identificar as causas e consequências do estresse a que são acometidos esses profissionais.

As principais causas de estresse nos trabalhadores da saúde, encontradas nos estudos, foram sobrecarga de trabalho, falta de recursos humanos, condições laborais não adequadas, falta de apoio, relacionamento interpessoal, conflito trabalho-família, falta de supervisão, natureza do trabalho, trabalho em turno, violência, desrespeito, responsabilidade

excessiva. As questões levantadas são decorrentes de falta de políticas de recursos humanos, políticas preventivas e protetivas, de qualidade e implementação de justiça organizacional nas organizações e apoio social. (FERREIRA; REIS NETO; KILIMNIK E SANTOS, 2016 p.93 *apud* ANDRADE et al., 2011, ALBINI et al., 2011 MAGNAVITA E HEAPONIEMI, 2012)

Portanto, são diversas as causas do desenvolvimento de estresse ocupacional em profissionais da saúde, e por conseguinte, esses colaboradores podem perder o interesse em sua profissão, aumentando os índices de absentismo, logo, o presenteísmo⁵ também pode surgir na jornada de trabalho deste indivíduo, onde o empregado está presente na empresa, mas de fato, não apresenta produtividade.

Mosqueira (1976) relata que os relacionamentos que ocorrem no ambiente hospitalar podem trazer diferentes climas para as instituições. Consequentemente, a natureza de tais relacionamentos pode interferir no surgimento, ou não, do estresse. O trabalho no hospital, por si só, já traz um caráter administrativo, onde o profissional técnico em enfermagem realiza registros, utiliza materiais, aplica procedimentos de avaliação, muitas vezes em pacientes vulneráveis, sujeitos a intercorrências letais, tarefas essas que, entre outras coisas, também estão vinculadas à atividade administrativa. (FELIX; MACHADO E SOUSA, 2017, p.534)

Dessa forma, é possível afirmar que a complexidade do atendimento prestado ao paciente é uma das principais causas das pressões sofridas por estes profissionais, considerando que, erros não são admitidos, pois podem ter consequências letais ao paciente.

Em muitos casos, suas atividades são desenvolvidas num ambiente inapropriado, onde faltam materiais e equipamentos em condições adequadas. Ressaltando que, a pessoa doente, diante da incerteza do seu real estado de saúde, muitas vezes se torna impaciente e grosseira, podendo descarregar todo o seu descontentamento no profissional que está prestando atendimento a mesma.

Esse conjunto de situações desgastantes resultam num aumento progressivo do desenvolvimento de estresse proveniente das relações de trabalho nos profissionais da saúde.

O estresse ocupacional em profissionais da saúde, está relacionado a várias situações, tais como as longas jornadas de trabalho, o desgastante trabalho em turnos (plantões), a fragmentação das tarefas, a falta de reconhecimento profissional, os problemas de relacionamento entre as

⁵ Condição na qual o trabalhador está presente apenas fisicamente no trabalho, mas não produz de forma adequada.

equipes multidisciplinares e a baixa remuneração (FELIX; MACHADO E SOUSA, 2017, p.534 *apud* CAVALHEIRO, 2008)

O ambiente em que os profissionais da saúde desempenham seu trabalho também influencia no seu estado emocional, aumentando sua predisposição a apresentar sintomas de estresse.

O hospital, de modo geral, é considerado como um ambiente insalubre, penoso e propício ao desenvolvimento de doenças. Os técnicos de enfermagem estão inseridos em um ambiente de trabalho sujeito a situações geradoras de tensão, somadas à convivência com o sofrimento, dor, angústia medo e com a morte do outro, o que torna tal ambiente ainda mais complexo e de grande responsabilidade. Além do processo e a divisão do trabalho no hospital reproduzirem o modo de produção capitalista, com tarefas fragmentadas, que torna os trabalhadores compromissados, ou desesperançados (FELIX; MACHADO E SOUSA, 2017, p.534 e p.535 *apud* ELIAS E NAVARRO, 2006)

A seguir, o tema abordado será satisfação no trabalho, podendo ser considerado sinônimo de motivação, ao contrário do conceito de estresse ocupacional, que pode ser considerado como o oposto da condição de satisfação.

2.6 Satisfação no trabalho

Segundo Robbins (2005) a satisfação no trabalho é definida como o conjunto de sentimentos que um indivíduo possui com relação ao seu trabalho, sendo mais uma atitude que um comportamento, uma vez que, uma pessoa que possui um nível elevado de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas, entretanto, uma pessoa insatisfeita com o trabalho que realiza tende a apresentar atitudes negativas.

O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência às regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal e outras coisas do gênero. Isso significa que a avaliação que um funcionário faz da sua satisfação ou insatisfação com o trabalho é resultado de uma somatória de diferentes elementos. (ROBBINS, 2005, p. 66)

Assim sendo, a satisfação no trabalho depende de vários fatores que resultam da avaliação que o indivíduo faz em relação às funções que desenvolve na organização em que está inserido e se estas atendem aos seus objetivos.

O trabalho humano não deve ser visto apenas como um fator de produção, um mecanismo que serve apenas para produzir riqueza, que dificilmente ele terá acesso, diga-se de passagem. Ele está diretamente ligado à dignidade da pessoa humana, por isso não deve ser analisado somente sob a ótica material, mas, sobretudo, deve estar em pauta o seu caráter humanitário. Não é o homem que deve servir à Economia, e sim a Economia que deve servir ao bem-estar do homem em sociedade. (MORAES, 2008, p.14)

Partindo deste pressuposto, é necessário promover a satisfação profissional, visto que, trabalhadores engajados geram um estado positivo, melhorando sua produtividade.

A valorização do trabalho humano tem a finalidade de proporcionar ao ser humano um trabalho que lhe dê orgulho em desempenhá-lo, lhe dê prazer, de forma que o trabalhador realmente se sinta feliz ao iniciar uma longa e extenuante jornada de trabalho. E que, desta forma, não tenha o trabalho apenas como meio de sobrevivência, porque este retira do ser humano qualquer resquício de dignidade. (MORAES, 2008, p.15)

Uma vez que o trabalhador percebe sua valorização na organização este se sente como parte desta, e sua atividade laboral não se torna desgastante a ponto de se desenvolver patologias tendo como base seu trabalho.

Considerando o comportamento humano em situações motivacionais, o termo “motivação” é geralmente empregado como sinônimo de forças psicológicas, desejos, impulsos, instintos, necessidades, vontades, intenção, isto é, tudo aquilo que em um indivíduo responde pelo seu dinamismo. (BERGAMINI, 2011, P.138)

Diante do conteúdo exposto por meio de referências bibliográficas, será desenvolvido a seguir, um estudo de caso através de uma pesquisa quantitativa, aplicada à uma amostra de trinta profissionais da saúde pública, atuantes em Unidades de Pronto Atendimento da cidade de Santa Bárbara d’Oeste.

Com o objetivo de investigar as fontes geradoras de estresse ocupacional, bem como os fatores inerentes aos estímulos estressores provenientes de suas atividades laborais.

3 ESTUDO DE CASO

O objetivo desse estudo consiste em identificar os fatores que causam estresse em um ambiente de trabalho, dando ênfase aos profissionais da área da saúde pública. Para tanto, notou-se a necessidade de aplicar uma pesquisa a fim de coletar dados e contribuir com o desenvolvimento do projeto e embasamento teórico, estipulando as Unidades de Pronto Atendimento da cidade de Santa Bárbara d'Oeste como objeto de estudo. Desta forma, a relevância da aplicação desse estudo está nos benefícios e propriedade que os resultados oferecem para a discussão do assunto, contribuindo positivamente para o meio acadêmico e social.

3.1 Apresentação da Pesquisa

A pesquisa foi desenvolvida com profissionais da área da saúde pública da cidade de Santa Bárbara d'Oeste, tendo caráter quantitativo a fim de compreender a presença do estresse ocupacional no cotidiano do ambiente de trabalho.

Foi elaborado um questionário (APÊNDICE A) e o mesmo foi disponível em uma plataforma *online* a uma amostra de cerca de trinta funcionários de diferentes Unidades de Pronto Atendimento da cidade. Este questionário teve por base um modelo já aplicado e publicado no artigo “Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: Inventário de estresse em enfermeiros (IEE)”, pela Rev. Latino-Am. Ribeirão Preto, v. 8, n. 6, p. 40-49, em dezembro de 2000.

A pesquisa aplicada contém 10 perguntas, onde o entrevistado deveria classificar as situações como causa de estresse atribuindo 0 – para nenhum, 5 – para pouco e 10 – para muito.

Deste modo, consistindo nas respostas obtidas, será descrito posteriormente o primórdio das causas de estresse ocupacional ressaltando pontos importantes e relevantes da pesquisa.

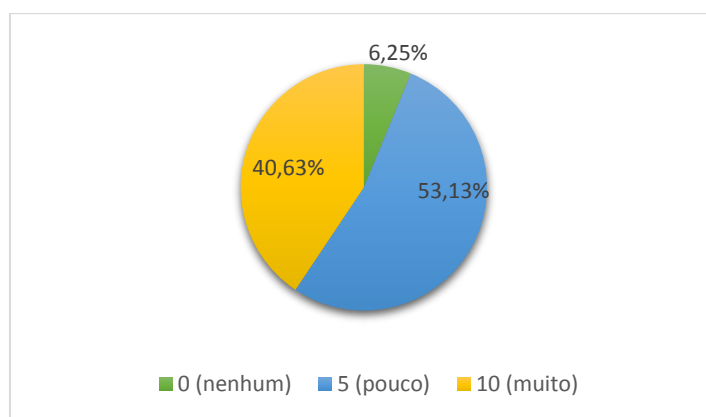
3.2 Resultados e Discussão

Os resultados apresentam que as principais fontes de estresse são recorrentes a um ambiente com falta de recursos para o trabalho, desgaste físico e

mental por atender um número muito grande de pessoas e por exigir, muitas das vezes, esforço físico para a execução das atividades.

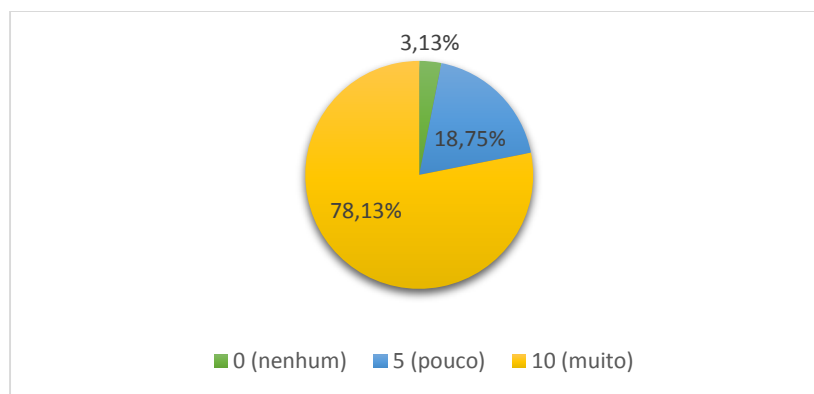
Os resultados da entrevista apontam que 53,13% dos entrevistados afirmaram que executar tarefas distintas simultaneamente não representa uma potencial fonte de estresse (gráfico 1), acredita-se que estes profissionais não atribuam este fator como umas das principais fontes de estresse devido a habilidade adquirida para desempenhar suas funções, mesmo sendo exercida sob pressão e com um curto período para concluí-la.

Gráfico 1: Nível de estresse ocasionado por execução de tarefas distintas simultaneamente.

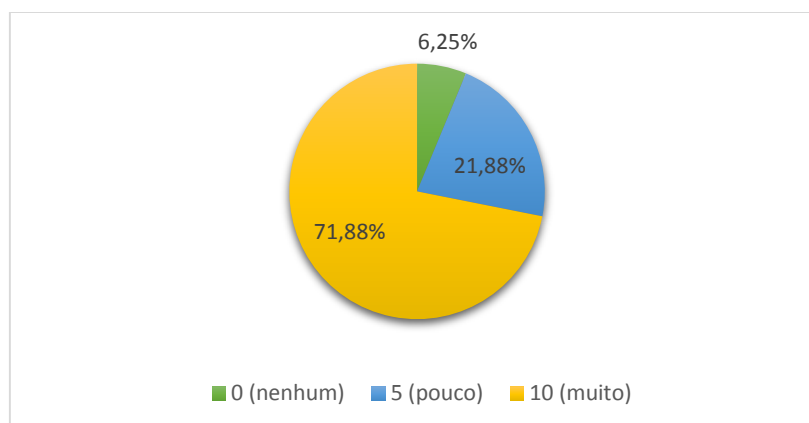


Fonte: Elaborado pela autora

Dos entrevistados, 78,13% alegam que a ausência de instalações físicas adequadas é um fator que ocasiona muito estresse (gráfico 2), bem como 71,88% afirmam que trabalhar sem materiais necessários também aumenta o nível de estresse no cotidiano (gráfico 3). Estes dados revelam a realidade da saúde no setor público atualmente no Brasil, no qual faltam leitos, medicamentos, equipe profissional completa e materiais para realizar procedimentos básicos no atendimento ao paciente, por exemplo.

Gráfico 2: Estresse ocasionado por ausência de instalações físicas adequadas

Fonte: Elaborado pela autora

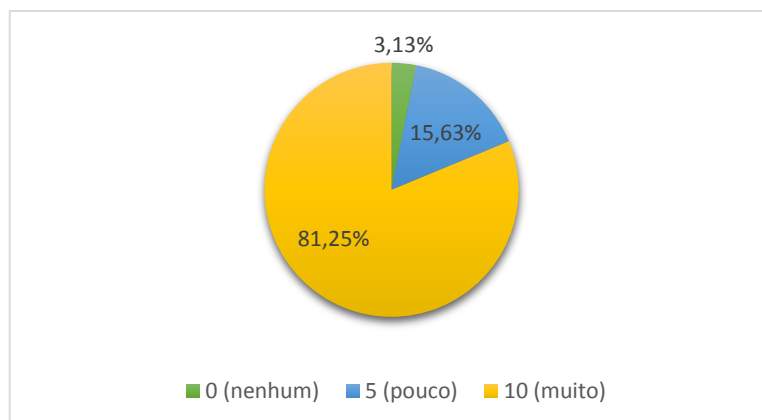
Gráfico 3: Nível de estresse ocasionado por trabalhar sem materiais necessários.

Fonte: Elaborado pela autora

Trabalhar nesse cenário diariamente causa um impacto na vida do funcionário, uma vez que para cumprimento eficiente de suas funções faz-se necessário a disponibilidade destes recursos e, principalmente, porque o paciente não compreende que, em sua maioria, a falta do recurso não tem relação com o profissionalismo do funcionário.

O acúmulo de atividades ocasiona estresse em todos os setores do mercado de trabalho, e segundo 81,25% dos entrevistados, atender um número grande de pessoas é fonte de muito estresse, conforme apresenta o gráfico 4.

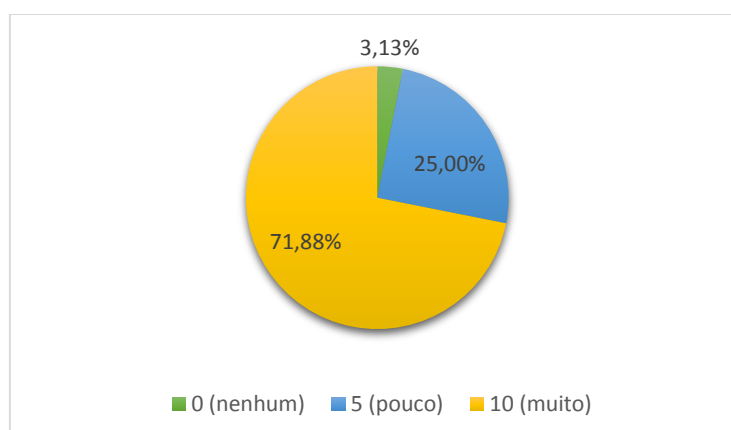
Gráfico 4: Nível de estresse ocasionado por atender grande número de pessoas.



Fonte: Elaborado pela autora

Da mesma forma, enxerga-se os desvios de funções (gráfico 5), no qual os entrevistados atribuíram fonte de muito estresse cumprir funções que não fazem parte de suas atribuições (71,88%).

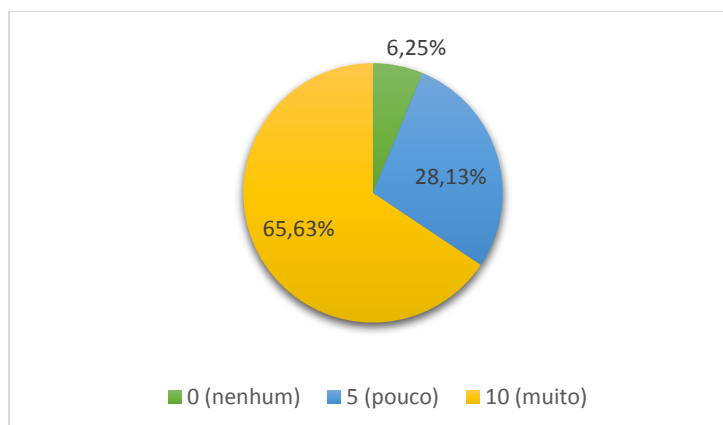
Gráfico 5: Nível de estresse ocasionado por desvio de funções.



Fonte: Elaborado pela autora

Esses dados podem-se atribuir ao cansaço físico e mental proporcionado pelo esforço físico da função, pela ausência de profissionais no departamento e, ainda, pelos turnos de doze horas ou mais, sendo frequentes nas Unidades e de Pronto Atendimento (gráfico 6).

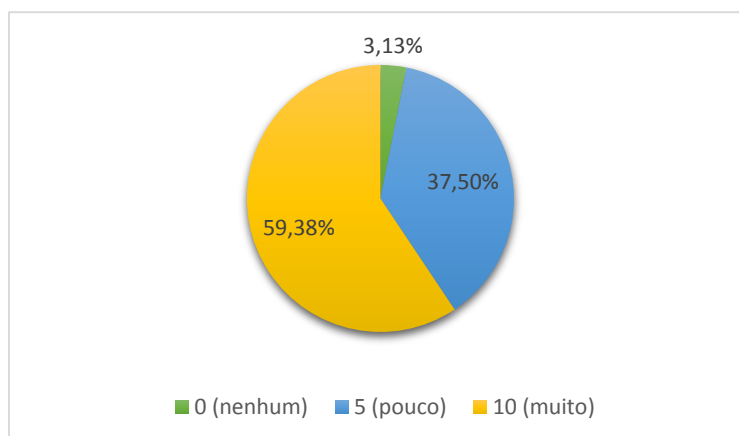
Gráfico 6: Nível de estresse ocasionado pelo esforço físico no trabalho.



Fonte: Elaborado pela autora

A interferência da gestão institucional é considerada como fonte de estresse potencial para 59,38% dos entrevistados (gráfico 7). É possível que este percentual seja devido a gestão burocrática e centralizada das instituições públicas, onde os profissionais que atuam diretamente nas atividades fim na unidade não possuem autonomia para decidir ou resolver questões internas, devido a dependência das ordens que provém da Prefeitura Municipal e da Secretaria de Saúde, o que gera uma certa impotência nos colaboradores, podendo resultar em desânimo e falta de entusiasmo no exercício de suas atividades.

Gráfico 7: Nível de estresse ocasionado pela interferência da gestão institucional.

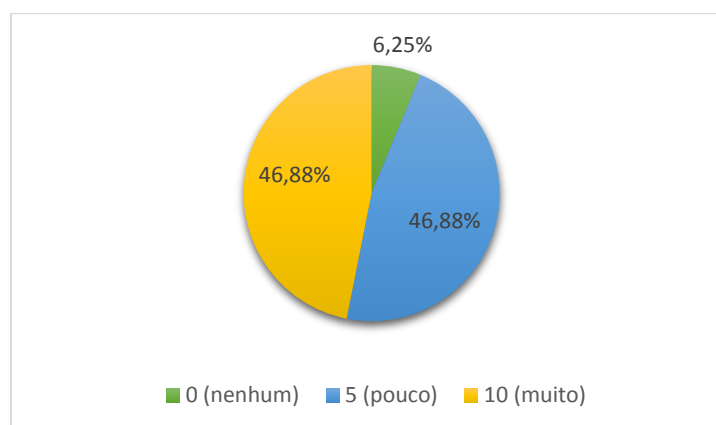


Fonte: Elaborado pela autora

Atender os familiares dos pacientes revelou resultados divididos, estes são: 1) 46,88% consideram este fator como sendo gerador de muito estresse. 2) 46,88% apontam que tal fator não é potencialmente estressante (gráfico 8). Resultados opostos se devem a subjetividade dos profissionais, pois, diante da situação de

incerteza quanto à saúde de seu familiar, muitas vezes os acompanhantes podem se comportar de forma inconveniente ou até mesmo grosseira com o profissional que está prestando atendimento ao paciente, sendo esta uma situação desgastante para esses colaboradores. Entretanto, faz parte do perfil desses profissionais a paciência e compreensão, fazendo com que tais comportamentos e atitudes de pacientes e acompanhantes sejam relevados, pois, os mesmos também se encontram sob pressão, porém o trabalho executado nessas condições, indiscutivelmente torna-se penoso ao profissional que o exerce.

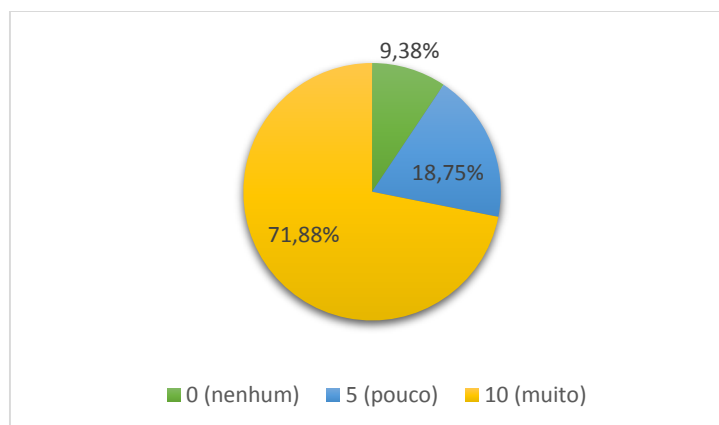
Gráfico 8: Nível de estresse ocasionado por atender os familiares e acompanhantes dos pacientes.



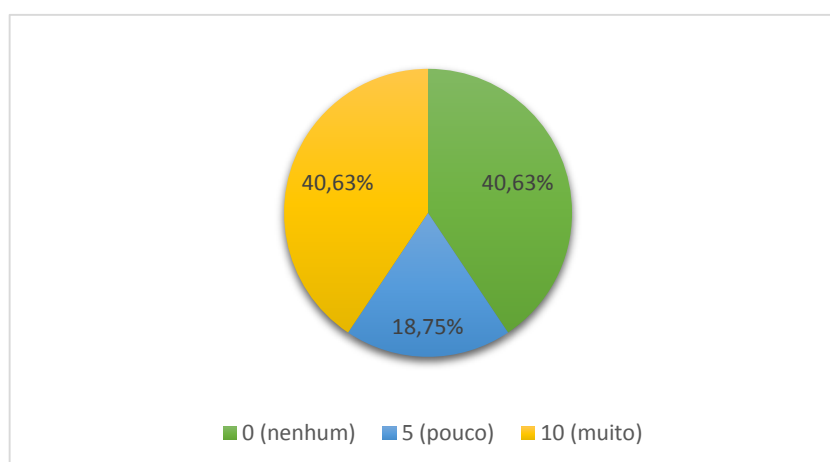
Fonte: Elaborado pela autora

Da mesma forma que, o trabalho executado em ambiente insalubre resultou em 71,88% de entrevistados que considerem esta condição como fonte importante de estresse (gráfico 9).

O trabalho exercido em ambiente hospitalar proporciona contato permanente com agentes infecciosos e manipulação de materiais biológicos. Profissionais da saúde são devidamente treinados para atuar neste ambiente, bem como, são proibidos de realizar qualquer procedimento sem o uso correto de EPIs (equipamentos de proteção de individual). No entanto, mesmo tomando as devidas precauções, esses profissionais se arriscam diariamente ao executarem suas tarefas, devido ao risco de acidentes de trabalho e exposição constante a doenças infecciosas. Os resultados obtidos através deste questionamento provêm da insegurança que tal situação proporciona.

Gráfico 9: Nível de estresse ocasionado por trabalhar em ambiente insalubre.

O atendimento a pessoas graves demonstrou resultados bem divididos podendo identificar duas situações: 1) 40,63% acreditam que o atendimento a pessoas graves não influencia em seu nível de estresse; arrisca-se que este dado tem relação com o preparo mental e emocional do funcionário, onde não se permite abater ou criar vínculos com pacientes em estados graves e até mesmo terminais. Outra possibilidade é a natureza e dom nato do profissional. Esse tipo de profissional tem por característica própria e nata a boa execução de seus serviços em situações delicadas e que exigem pressão. 2) a outra situação aponta outros 40,63% que acreditam que situações emergentes, graves e terminais elevam muito seu nível de estresse, podendo apresentar características totalmente opostas aos profissionais que não consideram isso um fator de influência para estresse ocupacional (gráfico 10).

Gráfico 10: Nível de estresse ocasionado por atender pessoas em estado grave

Fonte: Elaborado pela autora

Independente do fator, nota-se que trabalhar na área da saúde é um grande influenciador para o aumento do estresse e essa afirmação se confirma pela maioria das respostas que prevalecem no item Muito (10), havendo uma baixa frequência de respostas para os itens Nenhum (0) e Pouco (5), com exceção da Questão 10, conforme demonstra o quadro 3.

Quadro 3 - Resultados do questionário

Questão	Nenhum (%)	Pouco (%)	Muito (%)
01	6,25	53,13	40,63
02	3,13	18,75	78,13
03	6,25	21,88	71,88
04	3,13	15,63	81,25
05	3,13	25,00	71,88
06	6,25	28,13	65,63
07	3,13	37,50	59,38
08	6,25	46,88	46,88
09	9,38	18,75	71,88
10	40,63	18,75	40,63

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A coleta de dados por meio da pesquisa permite observar na prática as teorias e conhecimentos obtidos em sala de aula e no decorrer deste projeto, portanto, conclui-se que o estresse ocupacional é frequente e comum no cotidiano dos profissionais, não somente na área da saúde, mas em todas as profissões.

Entretanto, vale a importância e cuidado com a área da saúde, por envolver diretamente cuidados com a vida humana. O ideal é que mecanismos para a minimização de situações que ocasionam estresse sejam aplicados constantemente.

Importante ressaltar que muitas áreas da rede pública estão defasadas e a falta de investimento em capital, pessoas e equipamentos é uma influência em potencial para ocasionar o estresse, conforme apresentou a pesquisa do projeto. Porém, por serem de responsabilidade de um órgão superior, não há possibilidade de haver mudanças internas, pois as Unidades de Pronto Atendimento estudadas não possuem autonomia para realizar tais mudanças.

Mediante aos fatos, é preciso que a sociedade se conscientize e compreenda a relevância de conhecer e estudar os candidatos em período eleitoral, para assim utilizar o voto de forma responsável, visando as melhorias de sua cidade e país futuramente.

Por ser direito preservado por lei, todo cidadão tem a garantia de receber um bom atendimento no setor público na área da saúde. Para isso, sugere-se investimentos em recursos humanos, reforçando e aumentando o quadro de funcionários por plantão, evitando assim o acúmulo de atividades, gerando estresse, o que prejudica a qualidade do atendimento prestado. Pois, havendo mais investimentos por parte de todas as esferas governamentais em hospitais, postos de saúde e prontos-socorros, os recursos serão ampliados, diminuindo algumas situações geradores de estresse.

Considerando que, a incidência de estresse ocupacional tem aumentado progressivamente nos últimos anos, é imprescindível que sejam realizados mais estudos voltados para esta temática, pois a saúde física e mental dos funcionários é essencial para o bom andamento das atividades e satisfação pessoal do trabalhador.

REFERÊNCIAS

BARCAUI, A.; LIMONGI-FRANCA, A. C. **Estresse, Enfrentamento e Qualidade de Vida: Um Estudo Sobre Gerentes Brasileiros**. Rev. adm. contemp., Curitiba, v. 18, n. 5, p. 670-694, out. 2014. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565552014000500670&Ing=pt&nrm=iso>. Acesso em: 16 set. 2017.

BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas: psicologia do comportamento organizacional**. Capítulo 6. – 4. Ed. – 7. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. **Ministério da Previdência Social. Auxílios-doença acidentários Previdenciários concedidos segundo os códigos da Classificação Internacional de Doenças – CID-10**. (05/2015). Disponível em: <http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/Desktop1.zip>. Acesso em: 18 set. 2017. 21h49

BRASIL. **Ministério da Saúde. Portal da Saúde. Entenda o SUS**. Disponível em: <http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/entenda-o-sus>. Acesso em: 03 nov. 2017. 16h52

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. **Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família**. Rev. Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 12, n. 1, p. 14-21, Fev. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000100003&Ing=en&nrm=iso>. Acesso em: 19 Set. 2017.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários**. Capítulo 1 e Capítulo 3. – 3.ed. – São Paulo. McGraw-Hill do Brasil, 1983.

CHIAVENATTO, I.. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações / Idalberto Chiavenato**. Capítulo 15. – 3.ed. – Rio de Janeiro. Elsevier. 2010.

CHIAVENATO, I.. **Introdução a teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações / Idalberto Chiavenato**. Capítulo 17. – 7.ed. ver. E atual – Rio de Janeiro. Elsevier. 2003.

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia / Odília Fachin**. Capítulo 7. – 5. Ed. – São Paulo: Saraiva, 2006.

FELIX, D. B.; MACHADO, D. Q. de; SOUSA, ELAINE, F. de UReCaPe **Revista de Carreiras e Pessoas** São Paulo. Volume VII - Número 02 - Mai/Jun/Jul/Ago 2017. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/download/32749/22616>>. Acesso em 2 nov. 2017.

FIDELIS, G. J.; BANOV, M. R. **Gestão de recursos humanos: Tradicional e estratégica / Gilson José Fidelis, Márcia Regina Banov**. 2. Ed. São Paulo. Érica. 2007. FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. S. **A polêmica em torno do conceito de estresse**. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 19, n. 3, p. 40-51, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498931999000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 04 Nov. 2017.

FERREIRA, C. A. A.; REIS N, M. T.; KILIMNIK, Z. M.; SANTOS, A. S. D. **O Contexto do Estresse Ocupacional dos Trabalhadores da Saúde: Estudo Bibliométrico**. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*, v. 5, n. 2, p. 84-99, 2016. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/download/44383>>. Acesso em: 04 nov. 2017. 13h12.

IVANCEVICH, J. M. **Gestão de recursos humanos**. Capítulo 15. São Paulo, S.P.: McGraw-Hill, 2008.

MORAES, D. B. **A valorização do trabalho como condição para a efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana: o papel do estado na valorização do**

trabalho [dissertação]. Marília (PR): Universidade de Marília, Programa de Mestrado em Direito; 2008. Disponível em: <http://www.secam.unimar.br/pos/trabalhos/arquivos/3eab56ab7c2b447e15992fdb16cc2e8b.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2017. 17h45

PASCHOAL, T.; TAMAYO, Á. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Estudos de Psicologia. Universidade de Brasília. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2017. 11h34

PRATES, C. **Trabalhador com depressão tem direito à aposentadoria por invalidez**. A tribuna.com.br, São Paulo. 2 abr. 2016. Disponível em: <<http://www.tribuna.com.br/noticias/noticias-detalle/economia/trabalhador-com-depressao-tem-direito-a-aposentadoria-por-invalidez/?cHash=ebca4d7db0061dbb2284b4fea6e54dac>>. Acesso em 2 nov. 2017.

ROESCH, S. **Projetos de estágio de pesquisa em administração**. – 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 1999. (páginas 1995 – 209)

ROMERO, S. M.; OLIVEIRA, L. O.; NUNES, S. C. **Estresse no Ambiente Organizacional: estudo sobre o corpo gerencial**. Universidade Luterana do Brasil – ULBRA.

STACCIARINI, J. M. R.; BARTHOLOMEU, T. T. **Instrumento para mensurar o estresse ocupacional: Inventário de estresse em enfermeiros (IEE)**. Rev. Latino-Am. Ribeirão Preto, v. 8, n. 6, p. 40-49, dezembro 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692000000600007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 fevereiro. 2018.

THCHIZAWA, T. **Como fazer monografia na prática**. – 2. Ed – Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999. (páginas 49 – 55)

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário para coleta de dados

Questionário – Estresse no ambiente de trabalho.

Prezado (a),

Por favor responder as questões a seguir, considerando:

0 – Nenhum/Nunca 5 – Um pouco/Às vezes 10 - Muito/Sempre

01: Executar tarefas distintas simultaneamente:

0 5 10

02: Trabalhar em instalações físicas inadequadas:

0 5 10

03: Ausência de material necessário para execução do trabalho:

0 5 10

04: Atender um número grande de pessoas:

0 5 10

05: Desenvolver atividades além da minha função ocupacional:

0 5 10

06: Fazer esforço físico para cumprir o trabalho:

0 5 10

07: Interferência da gestão institucional no trabalho:

0 5 10

08: Atender os familiares e acompanhantes do paciente:

0 5 10

09: Trabalhar em ambiente insalubre:

0 5 10

10: Prestar assistência a pacientes graves:

0 5 10