

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM  
GESTÃO HOSPITALAR**

**ELI CRISTINA DA SILVA  
THAÍS ADRIANE HENZ**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E SÍNDROME DE  
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL NOS TRABALHADORES DA  
SAÚDE: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**ELI CRISTINA DA SILVA  
THAÍS ADRIANE HENZ**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E SÍNDROME DE  
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL NOS TRABALHADORES DA  
SAÚDE: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

**JOINVILLE, 2013**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE  
CURSO GESTÃO HOSPITALAR**

**ELI CRISTINA DA SILVA  
THAÍS ADRIANE HENZ**

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E SÍNDROME DE  
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL NOS TRABALHADORES DA  
SAÚDE: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

**Submetido ao Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia de  
Santa Catarina como parte dos  
requisitos de obtenção do título de  
Tecnólogo em Gestão Hospitalar.  
Orientador: Josiane Steil Siewert,  
MA.**

**JOINVILLE, 2013**

SILVA, Eli Cristina. HENZ, Thaís Adriane.  
A Influência do Estresse e Síndrome de Esgotamento  
profissional em profissionais da saúde: Uma revisão  
bibliográfica / SILVA, Eli Cristina. HENZ, Thaís Adriane –  
Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2012. 49 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de  
Santa Catarina, 2013. Graduação. Curso Superior de  
Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade: Presencial.  
Orientador: Josiane Steil Siewert.

1. Estresse            2. Síndrome de Esgotamento Profissional  
3. Cargas psíquicas            I. Título

**A INFLUÊNCIA DO ESTRESSE E SÍNDROME DE  
ESGOTAMENTO PROFISSIONAL NOS TRABALHADORES DA  
SAÚDE: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

**ELI CRISTINA DA SILVA  
THAÍS ADRIANE HENZ**

**Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, ciência e Tecnologia de Santa Catarina.**

**Joinville, 15 de Julho de 2013.**

**Banca Examinadora:**

---

**Prof. Josiane Steil Sieiwert, Mestre  
Orientador**

---

**Prof. Joanara Rozane de Fontora Winters  
Avaliador**

---

**Prof. Debora Rinaldi Nogueira  
Avaliador**

*Dedicamos este trabalho a todos os  
Gestores da área da Saúde que se  
preocupam com bem estar físico e mental  
de seus colaboradores.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus pela sabedoria para trilhar o caminho do conhecimento, o grande provedor de paz nos momentos difíceis.

A minha mãe Lori Uecker e a minha família pelo incentivo ao estudo e por estar ao meu lado, me apoiando em todos os momentos.

Agradeço a cada professor pelo aprendizado, em especial a minha orientadora Josiane Steil Siewert por sua riqueza de conhecimento e orientação de forma graciosa.

Aos meus amigos e colegas do PA Norte que foram fontes de aprendizado e conhecimento. Aos demais amigos que me ajudaram nessa caminhada..

*Thaís Adriane Henz*

\*\*\*

Agradeço a Deus e toda minha família, por terem me incentivando e acreditado que conseguiria conquistar mais essa etapa da minha vida.

Aos meus amigos e companheiros de trabalho e aula, assim como aqueles que me conhecem uma vida toda.

Aos professores, pelo rico conhecimento que nos foi transmitido durante estes três anos e principalmente a Professora Josiane Steil Siewert, que nos orientou neste trabalho com muita eficiência.

Ao meu marido Jeverson de Oliveira pelo carinho e compreensão, sempre perseverando ao meu sucesso profissional.

E aos demais que indiretamente me ajudaram a chegar aonde cheguei..

*Eli Cristina Da Silva*

*Se as organizações quiserem centrar-se na  
satisfação de seus clientes, precisam sobre  
tudo concentrar-se na satisfação de seus  
profissionais.*

(Roberto Coda)

## RESUMO

As doenças da mente são as maiores causas de afastamento no trabalho. Esses afastamentos representam um alto custo para a sociedade, governo, instituições e trabalhadores. Este estudo é uma pesquisa qualitativa, do tipo revisão bibliográfica com o objetivo de identificar na produção científica em saúde, como o esgotamento profissional afeta os profissionais da área da saúde. Foi realizada busca na LILACS, com os descritores; estresse e esgotamento profissional dos trabalhadores da saúde. Os critérios de inclusão foram: artigos científicos com relação ao estresse e esgotamento profissional, em profissionais da saúde disponíveis online no período de 2008 até primeiro semestres de 2013. Sendo os critérios de exclusão: os artigos não relacionados com o assunto e publicados anteriormente e posteriormente ao período referenciado, resultando na amostra final 13 artigos. Foi realizada leitura crítica dos textos, buscando responder aos objetivos da pesquisa. Os dados coletados nos textos foram colocados em uma planilha, através da qual obtivemos as seguintes categorias: Cargas Psíquicas e Emocionais, Fatores Desencadeantes de Estresse e Síndrome de Burnout, Efeitos e Sintomas do Estresse e As consequências do Estresse no Trabalho. Os principais resultados encontrados foram, insuficiência de profissionais, trabalho pouco reconhecido e mal remunerado, a complexidade técnica e tecnológica e as relações interpessoais inerentes a atividades como principais fatores desencadeantes do estresse e Síndrome de Burnout, e hipertensão arterial, falta de motivação, angústia, sentimentos de impotência, sono, cansaço, insônia, problemas gástricos, insegurança, depressão, doenças somáticas, falta de atenção, sentimento de culpa, cefaléia, dependência química, entre outros como sinais e sintomas de estresse.

Palavras-chave: Estresse, Síndrome de Esgotamento Profissional, Cargas psíquicas.

## ABSTRACT

The diseases of the mind are the major causes of sick leaves. These departures represent a high cost to society, government, institutions and workers. This is a qualitative study, literature review to identify the scientific production in health, such as burnout affects the health professionals. LILACS search was conducted, with the following descriptors: stress and burnout of health workers. The inclusion criteria was: scientific articles related to stress and burnout in health professionals available online from 2008 to the first semester of 2013. Being the exclusion criteria, items not related to the subject and published previously and after the period referenced, resulting in the final sample of 13 articles. After critical reading of texts, it was performed seeking to answer the research objectives. The data collected in the texts were put into a spreadsheet, where we obtained the following categories; Psychic and Emotional Loads, Stress Triggers Factors and Burnout Syndrome, Symptoms and Effects of Stress and Consequences of Stress at Work. The main findings were insufficient staff, work poorly recognized and poorly paid, technical complexity and technological and interpersonal relationships inherent in such activities as the main triggers of stress and Burnout syndrome, and hypertension, lack of motivation, anxiety, feelings of helplessness, sleep, fatigue, insomnia, stomach problems, insecurity, depression, somatic disorders, inattention, guilt, headache, chemical dependency, among others as signs and symptoms of stress.

Keywords: Stress, Burnout Syndrome, psychic Loads

## LISTA DE ABREVIATURAS

**ACS** - Agentes Comunitários de Saúde.

**ANAMT** - Associação Nacional de Medicina do Trabalho.

**LILACS** - Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde.

**OMS** - Organização Mundial da Saúde.

**QTV** - Qualidade de Vida no Trabalho.

**SB** - Síndrome de Burnout.

**SEP** - Síndrome do Esgotamento Profissional.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 Objetivo Geral .....	13
1.2 Objetivos Específicos .....	13
1.3 Problema .....	13
1.4 Justificativa .....	14
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1 Estresse .....	16
2.2 O Que é Estresse no Trabalho ? .....	17
2.3 Síndrome do Esgotamento Profissional (SEP).....	18
2.4 Diferenças entre Estresse e Esgotamento Profissional .....	20
2.5 Qualidade de Vida no Trabalho .....	21
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>25</b>
3.1 Metodologia do Estudo.....	25
3.2 Coleta de dados .....	25
3.3 Análise dos Dados.....	26
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>28</b>
4.1 Característica dos Estudos .....	28
4.2 Cargas Psíquicas e Emocionais .....	29
4.3 Fatores Desencadeantes de Estresse e Síndrome de Burnout.....	31
4.4 Efeitos e Sintomas do Estresse .....	34
4.5 As Conseqüências do Estresse no Trabalho .....	36
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>38</b>

<b>6 REFERENCIAS .....</b>	<b>41</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE A – Amostra da Planilha.....</b>	<b>48</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O nível de esgotamento e estresse em profissionais da saúde aumentou consideravelmente nos últimos anos. Há especialistas que relatam que o esgotamento ocupacional e o estresse vêm se alastrando devido a mudança de valores associada ao avanço tecnológico, que estimula o trabalhador a ficar em constante estado de alerta. “As pessoas vivem como se estivessem no meio de um furacão, sempre colocando força e energia extrema em tudo o que fazem” (BRASIL, 2013).

Estudos da OMS, (2004) relatam que problemas de saúde estão relacionados ao desempenho crescente das demandas de trabalho, pressão de tempo e carga emocional em certas ocupações (tais como cuidados de saúde) estão conectados com os sintomas de estresse e conseqüências adversas à saúde.

Outra observação apontada pela OMS refere-se ao foco das iniciativas organizacionais. Estas, normalmente, consideram somente aspectos preventivos em saúde e segurança, como a exposição a agentes químicos, físicos e biológicos, e não levam em conta os riscos psicossociais. Este tipo de risco é negligenciado e insuficientemente compreendido por pertencer ao contexto dos países em desenvolvimento OMS (2004).

Durante a realização do estágio curricular do curso Tecnólogo Gestão Hospitalar, foi observado através do convívio com trabalhadores da saúde, como o estresse e a Síndrome de Esgotamento Profissional estão presentes nos trabalhadores da área da saúde e como afetam diretamente sua qualidade de vida e desempenho profissional, gerando uma grande rotatividade desses trabalhadores.

Considerando as referências encontrada na literatura e a experiência do estágio curricular, esse trabalho buscou pesquisar o que foi publicado na literatura científica da América do Sul e Brasil sobre os assuntos de esgotamento profissional e estresse em trabalhadores da saúde com a relação da qualidade de vida desses profissionais. Sendo que a organização da saúde é uma instituição

rígida e apresenta uma grande diversidade de fatores que poderão afetar a saúde do trabalhador.

### **1.1 Objetivo Geral**

Identificar na produção científica em saúde, como o esgotamento profissional afeta os profissionais da área da saúde.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar os fatores desencadeantes de esgotamento profissional.
- Identificar os sintomas físicos relacionados ao stress.
- Identificar aspectos/características que melhorem a qualidade de vida dos profissionais da saúde.

### **1.3 Problema**

Com o interesse em pesquisar sobre o esgotamento profissional e o estresse nos profissionais da saúde, este trabalho propôs a responder o seguinte questionamento: como se apresenta, na produção científica da América do Sul e do Brasil, o estresse e esgotamento de profissionais da área da saúde?

## 1.4 Justificativa

Segundo, Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT) que publicou uma reportagem relatando que:

As doenças da mente representam cada vez mais um fator importante [de afastamento no trabalho], com maior curso e duração, e estão crescendo em quantidade. Há um custo social alto para o governo e para a sociedade. (ANAMT, 2011)

A reportagem referencia ao aumento dos índices de afastamento de profissionais da saúde com a síndrome de esgotamento profissional e estresse, e como isso implica diretamente na qualidade de vida deste profissional. O esgotamento reflete de forma negativa no serviço prestado ao cliente, além de gerar gastos para a instituição de saúde.

Os modelos de trabalho taylorista e fordista instituído no século XX levaram a perda da autonomia, valor e significado do trabalhador sobre o seu trabalho, assim o trabalho se tornou uma fonte de sofrimento para o indivíduo, diminuindo a sua qualidade de vida. A diminuição da qualidade de vida se manifesta de várias formas, destacando o surgimento de novas patologias, dentre elas o estresse.

Alguns autores corroboram com a idéia de que:

O termo estresse vem da física, e neste campo do conhecimento tem o sentido de grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço. (FRANÇA e RODRIGUES, 1996, p. 17).

Torna-se cada vez mais comum o relato de profissionais, como médicos, enfermeiros, terapeutas ocupacionais, assistentes sociais, psicólogos e agentes comunitários de saúde (ACS) sobre o estresse em seus trabalhos, este fenômeno foi observado durante o estágio curricular.

É necessário analisar não somente a saúde física destes profissionais, mas também a saúde mental que certamente é afetada pelo desgastante e complexo trabalho realizado em ambientes nem sempre favoráveis, onde sentimentos como: angustia, frustrações e impotência estão presentes diariamente.

Os fatores supracitados têm influência direta no emocional dos profissionais da saúde, assim sendo o trabalho em hospitais, clínicas, unidades básico de saúde e similares, contribuem não só para desencadear frequentes situações de estresse e de fadiga física e mental, mas também para a ocorrência de acidentes de trabalho, diminuindo assim a qualidade de vida e ocasionando o esgotamento profissional.

No âmbito da assistência à saúde, os efeitos do esgotamento profissional e o estresse, refletem-se na diminuição da produtividade, na qualidade do trabalho, na alta rotatividade, no aumento do absenteísmo, no incremento de acidentes ocupacionais, gerando uma imagem negativa da instituição pelo mercado e impactando diretamente na situação financeira das instituições de saúde.

Tendo em vista os motivos elencados acima, percebe-se a importância de realizar uma análise sobre os fatores de estresse no ambiente de trabalho dos profissionais da saúde, identificar os sintomas físicos e psíquicos relacionados ao estresse para então sugerir estratégias de intervenção visando promover a qualidade de vidas destes profissionais que também propiciará benefícios para a instituição.

## 2. REFERENCIAL TEORICO

Neste capítulo serão levantados conceitos de estresse e síndrome do esgotamento profissional, através de uma revisão bibliográfica da literatura, bem como abordar a diferença entre as duas patologias de estudo para melhor compreensão deste trabalho de conclusão de curso.

### 2.1 Estresse

O estresse pode ser caracterizado como um processo psicofisiológico que está presente na vida do homem contemporâneo e na vida dos trabalhadores que efetuam atividades de risco, como o trabalho dos profissionais da saúde, que atuam diretamente com outras pessoas. (BELANCIERI, 2005)

Sobre alguns conceitos sobre estresse, e como surgiram os primeiros conceitos, foi encontrado o significado em OXFORD (2000) como, “fadiga, cansaço, apertada e penosa”. Este conceito foi inicialmente utilizado na área de física para explicar a relação entre força e reação dos corpos. Já procurando a palavra em inglês foi encontrado “estar sob pressão”.

Já buscando conceitos através de nomes da Literatura, encontramos a definição de SELYE (1956 apud BELANCIERI, 2005), trazendo estresse com o significado que o indivíduo está sujeito a *stress* na sua interação com o meio envolvente em relação com o trabalho e com as pessoas no qual provoca no indivíduo uma necessidade de adaptação a tais exigências, causando agentes estressores. Ainda descreve estresse, como um conjunto dos defeitos não específicos que geram fatores sobre o corpo, assim se manifestando por uma síndrome e uma reação inespecífica do corpo a qualquer demanda. Em SELYE (1956 apud BELANCIERI, 2005), justifica seu conceito, como característica de manifestações coordenadas e parcialmente interdependentes; em geral, como uma defesa generalizada do organismo em função dos agentes

agressores, sendo ainda adaptativo, ou seja, auxilia na manutenção ou restabelecimento do estado e equilíbrio e do organismo.

Para LIPP (1996) o estresse está relacionado com situações de tensão ou até mesmo a mudanças no ambiente, onde o indivíduo apresenta reações do organismo com sintomas, físicos e psicológicos, causados pelas alterações psicofisiológicas, isso acontece no instante que a pessoa se confronta com uma situação que, a irrite, amedronte ou confunda. Os efeitos sobre o indivíduo podem ser descrito como situações desagradáveis que provoca dor, sofrimento e desprazer.

## **2.2 O que é estresse no trabalho?**

Segundo OMS (2004) que traz uma coletânea sobre Organização, Trabalho e Estresse, explica o estresse no trabalho como uma reação do indivíduo em relação aos requisitos e pressões do trabalho que não estão de acordo com seus conhecimentos e habilidades. Embora o estresse possa ocorrer em diferentes situações de trabalho, uma das situações é agravado quando o empregado sente que não recebe apoio suficiente dos supervisores e colegas, e quando tem controle limitado sobre o seu trabalho atendendo as exigências e pressões no trabalho. Às exigências do ambiente de trabalho e o nível de pressão que o trabalhador é exposto como se mantivesse em alerta, motivados e capazes de trabalhar e aprender, dependendo dos recursos disponíveis. Essas exigências acarretam em estresse, gerando grande pressão, se tornando excessivas ou difíceis de controlar prejudicando, a saúde de seus empregados e os resultados da sua empresa.

Ainda segundo a OMS (2004) os efeitos do estresse no trabalho do indivíduo podem levar os comportamentos disfuncionais e habituais no trabalho, onde pode contribuir para os problemas de saúde física e mental do indivíduo. Em casos extremos, o estresse prolongado ou eventos de trabalho traumáticos podem causar problemas psicológicos e resultam em falta de participação ou

prejudicam o retorno ao trabalho. Começam a aparecer sintomas como; angústia e irritabilidade falta de concentração, dificuldade de pensar logicamente e tomar decisões, falta de comprometimento, sentir-se cansados, deprimidos e inquietos e problemas para dormir.

O trabalhador com estresse também pode adquirir graves problemas como:

- doença cardíaca hipertensiva;
- distúrbios digestivos;
- aumento da pressão arterial e dor de cabeça;
- distúrbios Osteomusculares (Como dor nas costas e distúrbios membro superior).

Muitas destas situações levam os trabalhadores ao consumo de tabaco, álcool e drogas agravando ainda mais a sua saúde.

### **2.3 Síndrome do Esgotamento Profissional (SEP)**

Segundo CARLOTTO (2001), apenas na década de 1970 começou a surgir modelos teóricos para tentar compreender o sentimento de desânimo crônico de apatia e despersonalização. Para o autor, anteriormente a preocupação com a saúde do trabalhador era somente com os aspectos de doenças físicas relacionadas ao trabalho.

Essa síndrome afeta principalmente os trabalhadores que tratam do cuidar, ou seja, pessoas que trabalham em contato direto com outras pessoas como: professores, psicólogos, enfermeiros, médicos entre outros.

Cabe neste momento apresentar algumas definições de Síndrome do Esgotamento Profissional (SEP).

De acordo com CODO e VASQUES (1999 apud SANTINI, 2004, p.186) compartilham como a idéia de que “SEP é uma expressão que designa aquilo que deixou de funcionar por exaustão de energia.”

Para FABER (1984 apud SANTINI, 2004, p.186) “O estresse crônico poderá levar a síndrome do esgotamento profissional”.

[...] esse fenômeno é o resultado do estresse excessivo, último passo na progressão dos propósitos fracassados de manejar e diminuir uma variedade de situações negativas do trabalho. É uma resposta ao estresse crônico, quando outros mecanismos de ajuste não funcionam.

Profissionais que atuam diretamente com pessoas tendem a adquirir mais facilmente a SEP.

A SEP designa um conjunto de respostas a situações estressantes próprias do trabalho, cuja especificidade, reside na necessidade de interação e cuidados constante com outras pessoas no exercício das atividades profissionais. SELIGMANN-SILVA (1995 apud SANTINI, 2004, p.187).

O centro da Síndrome de Burnout (SB), que também é conhecida como a síndrome do esgotamento profissional, é a relação direta com o cliente, conforme a seguinte afirmação:

Hoje falamos muito de SB, no mundo inteiro, um esgotamento profissional que encontramos em muitas profissões e, mesmo que critiquemos esse termo, ele tem a vantagem ao menos de mostrar que o que está no centro dessa nova patologia é a relação entre aquele que trabalha e o cliente; a relação com o cliente é uma cilada psíquica, pois as pessoas são pegadas numa relação que, de um lado, traz um excesso de carga de trabalho imposta pela própria relação e que, ao mesmo tempo, cria uma forte agressividade reativa que é, entretanto, barrada pela forte culpabilidade que faria descarregar a agressividade contra o cliente. (DEJOURS, 2001, p.160).

Essa relação social complexa faz com que o trabalhador que antes era muito envolvido afetivamente com os seus clientes, com os seus pacientes ou com o trabalho em si, desgasta-se e acaba desistindo e perdendo a energia ou se “queima” completamente. Ele perde o sentido de sua relação com o trabalho e qualquer esforço começa a parecer inútil.

Muitas vezes os profissionais da saúde e outras profissões que lidam diretamente com pessoas, demonstram sinais de esgotamento profissional, porém nem sempre notados.

Dentre os problemas de saúde, os transtornos mentais são responsáveis pelo maior número de dias de afastamento do trabalho, ou seja, são problemas de saúde que afastam os trabalhadores do trabalho por longos períodos. Além disso, como não se trata de uma lesão visível ou de um processo físico mensurável, muitas vezes, os pacientes não têm o seu sofrimento legitimamente reconhecido. (BRASIL 2001, p.193).

Como os transtornos mentais são as principais causas de afastamentos prolongados do trabalho, acaba gerando gastos para as instituições que deverão contratar outro profissional para substituí-lo.

## **2.4 Diferenças entre Estresse e Esgotamento Profissional**

Apesar do estresse estar diretamente ligado ao esgotamento profissional ou a SB, deve ser levada em consideração a diferença entre essas duas patologias:

Deve ser feita uma diferenciação entre burnout, que seria uma resposta ao estresse laboral crônico, de outras formas de estresse. A síndrome de burnout envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, aos clientes, à organização e ao trabalho, sendo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. O quadro tradicional de estresse não envolve tais condutas, sendo um esgotamento pessoal que interfere na vida do indivíduo, mas não de modo direto na sua relação com o trabalho. Pode estar associada a uma

suscetibilidade aumentada para doenças físicas, uso de álcool ou outras drogas (para obtenção de alívio) e para o suicídio. (BRASIL 2001, p.191)

Sendo assim o estresse não interfere diretamente no serviço prestado ao cliente, mas sim na saúde do próprio profissional. Por sua vez a SB que é causado pelo estresse crônico afeta ambos os lados, ou seja, tanto a saúde física e psíquica do profissional como o atendimento deste prestado ao cliente, que pode tornar-se agressivo.

Por meio da pesquisa observa-se que evitar o esgotamento profissional nos trabalhadores da saúde, além de evitar danos para a instituição, contribuirá com a qualidade de vida destes profissionais. Há necessidade de mais pesquisas e conhecimentos sobre o processo que desencadeia o estresse que se possa traçar propostas coerentes e efetivas de intervenção.

## **2.5 Qualidade de Vida no Trabalho**

Neste tópico serão apresentadas reflexões importantes para fundamentar o estudo, abordando conceitos, fatores determinantes e uma breve abordagem do surgimento da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

As primeiras pesquisas relacionadas à QVT surgiram em 1950, em Londres, quando Eric Trist e colaboradores realizaram estudos sobre a organização do trabalho, relacionando o indivíduo, o trabalho e a organização a fim de reestruturar tarefas para tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

Segundo FRANÇA (2004) a QVT é parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna. A autora ainda destaca que na maioria das empresas observam-se ações paliativas ou reativas as exigências civis e criminais e que somente a partir do século XX começaram a surgir novos paradigmas quanto às questões de QVT. Ela identifica os vínculos e a estrutura da vida social, fatores sócio-econômicos, metas

empresariais e pressões organizacionais como sendo uns dos principais fatores que desencadeiam ações de QVT na sociedade atual.

Existem muitas definições e interpretações sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho. Segundo FERNANDES (1996), não existe um consenso entre autores que estudaram o tema quanto a sua definição, porém as abordagens se igualam no que diz respeito a conciliar os interesses das pessoas e das organizações, visto que a melhoria para o trabalhador implica também em melhorias para a empresa.

Para alguns autores QVT é;

[...] uma expressão usada para designar uma preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico (WALTON apud FERNANDES, 1996, p. 43).

O termo QVT está diretamente relacionado ao grau de satisfação dos colaboradores em suas atividades na organização. Segundo CHIAVENATO (2002), a QVT segue duas direções opostas: de um lado as reivindicações dos trabalhadores quanto ao bem-estar e a satisfação no trabalho e de outro, o interesse das organizações referencia.

É válido ressaltar que para (MAXIMIANO, 2000, p.498) “a QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial”. O autor também defende a idéia de que administração participativa é uma filosofia que valoriza a participação das pessoas nos processos de tomadas de decisão, sobre os diversos aspectos da administração das organizações.

Para melhor compreensão dos fatores relacionados a QVT escolhemos o quadro de Walton que enfoca oito fatores determinantes para a QVT.

Quadro 1 - Principais Categorias Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho

<b>Crêterios</b>	<b>Indicadores de QVT</b>
Compensac�o justa e adequada	Equidade interna e externa; justiça na compensac�o; partilha de ganhos e produtividade.
Condi�es de Trabalho	Jornada de trabalho razoável; ambiente físico seguro e saudável; ausência de insalubridade.
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia; autocontrole relativo; qualidades múltiplas; informa�es sobre o processo total do trabalho.
Oportunidades de desenvolvimento e segurança	Possibilidade de carreira; crescimento pessoal; perspectiva de avanço salarial; segurança no emprego.
Integra�o social na organiza�o	Ausência de preconceitos; igualdade; mobilidade; relacionamento; senso comunitário.
Constitucionalismo	Direitos de prote�o ao trabalhador; privacidade pessoal; liberdade de expressão; tratamento imparcial; direitos trabalhistas.
O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho; estabilidade de horários; poucas mudanças geográficas; tempo para o lazer da família.
Relevância social do	Imagem da empresa;

trabalhador na vida	responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos; prática de emprego.
---------------------	--

Fonte: WALTON (*apud* FERNANDES, 1996, p. 48)

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Metodologia do Estudo:**

Esta é uma pesquisa qualitativa, do tipo revisão bibliográfica de literatura. Segundo CALDAS, (1986), a pesquisa bibliográfica representa uma coleta e armazenamento de dados e revisão, buscando através de levantamento das publicações existentes sobre o assunto ou problema em estudo, selecionando, realizando a leitura e fechamento das informações relevantes. A abordagem qualitativa adotada, conforme autor descreve abaixo:

“tem o objetivo de analisar a produção bibliográfica em determinada área, dentro de um tempo específico, evidenciando novas idéias e métodos com maior ou menor ênfase na literatura”. (NORONHA e FERREIRA 2000, p. 191).

#### **3.2 Coletas de Dados:**

A coleta de dados foi realizada no site da Biblioteca Virtual em Saúde, utilizando-se o banco de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). As buscas foram realizadas em 01 de Maio de 2013.

Para critérios de inclusão, foram realizadas buscas de artigos científicos publicados nos idiomas português, com relação ao estresse e esgotamento profissional, em profissionais da área da saúde, disponíveis online na forma completa, no período de 2008 até o primeiro semestre de 2013. Sendo critérios de exclusão artigos que não contemplam o assunto e publicados anteriormente ou posteriormente ao período de 2008 até primeiro semestre de 2013. Obras que não estão disponíveis online no formato completo.

Foram utilizados os seguintes descritores: Estresse e Profissionais da Saúde. Na primeira busca foram encontrados 323

artigos. Após a leitura dos resumos, considerando os critérios de inclusão e exclusão, a amostra foi composta por vinte e seis artigos no total. Desses vinte e seis artigos, treze não se enquadravam nos critérios de inclusão, portando foram analisados trezes artigos. Abaixo a tabela com os artigos excluídos e os motivos da exclusão:

<b>Motivo de Exclusão</b>	<b>Quantidades</b>
Artigo publicado antes de 2008	01
Dissertações de mestrado	03
Artigos que não abordavam os profissionais da saúde	05
Artigos que somente abordavam alunos da área da saúde	04

Fonte: Autoras, 2013.

### **3.3 Análise de Dados:**

Após a seleção da amostra final dos artigos, foi realizada leitura crítica dos textos, buscando responder aos objetivos da pesquisa. Os dados coletados nos textos foram colocados em uma planilha conforme APÊNDICE A, que continham as seguintes informações: Artigo, periódico, ano de publicação, cidade/estado do estudo, natureza da pesquisa, objetivo do estudo, formação dos autores, método de análise, população do estudo, principais resultados, fatores desencadeantes do esgotamento profissional, sintomas físicos relacionados ao stress e aspectos/características que melhorem a qualidade de vida dos profissionais da saúde.

Os dados foram organizados e analisados com o objetivo de categorizá-los a fim de se atingir os objetivos propostos nesse estudo. Análise de dados qualitativos é mais complexa do que de

dados quantitativos, pois os pesquisadores “precisam equilibrar a necessidade de concisão com a necessidade de manter a riqueza e o valor indicativo de seus dados”. (POLIT, 2011. p.505 a). Desta forma o conteúdo dos trezes artigos foi agregado em uma planilha para melhor compreensão de toda sua dimensão.

Após leitura critica dos textos e preenchimento da planilha (APÊNDICE A), foram elaboradas as seguintes categorias, sendo elas, Cargas Psíquicas e Emocionais, Fatores Desencadeantes de Estresse e Síndrome de Burnout, Efeitos e Sintomas do Estresse e As Conseqüências do Estresse no Trabalho.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

### **4.1 Característica dos Estudos:**

Com base nos dados coletados, os artigos foram analisados quanto ao ano de publicação, sendo que três artigos foram publicados em 2010, três em 2011, seis em 2009 e um em 2005.

A revista que mais publicou sobre o assunto foi Revista Enfermagem UERJ, seguida por mais três revistas de enfermagem sendo elas, Rev. Latino-Americana Enfermagem, A Revista eletrônica de Enfermagem e Ciencia y Enfermerla XV. Contendo ainda mais seis revistas de diferentes áreas da saúde, Ciência & Trabajo, Radiol Bras., Rev. Med Hered, Rev. Saúde Pública, Revista da Associação Médica Brasileira e Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas.

Destaca-se a produção em revistas da área da enfermagem, talvez por se tratar de uma classe profissional com um dos maiores números de membros ou por ser a classe de profissionais que mais está relacionada com cuidado direto com os pacientes, principal fator de risco para o desencadeamento de estresse.

A realização das pesquisas concentra-se na região sudeste do Brasil totalizando quatro artigos realizados nesta região, em seguida a região sul com três artigos, região do Nordeste com dois e um artigo englobou o país inteiro. Dos treze artigos três são de origem de outros países, que fazem parte da América do Sul, Chile, Peru e Venezuela. As regiões sul e sudeste concentram a maior parte dos cursos de graduação e pós graduação, justificando a maior incidência de estudos nessas regiões BRASIL (2013).

Entre os 13 artigos, cinco foram realizados exclusivamente por enfermeiros, a explicação pode ser porque a enfermagem, como profissional da assistência, tende a ter a percepção e preocupação com o cuidado com outros colegas de trabalhos ou até mesmo consigo, no dia a dia com sobrecarga que trabalho e responsabilidade do cuidado com o paciente. Três artigos realizados

por outros profissionais da saúde, dois realizados por médicos e três realizados por médicos e psicólogos.

Quanto a metodologia dos estudos, dez utilizaram métodos qualitativos, um método misto (quantitativa e qualitativa), um estudo quantitativo e um estudo epidemiológico. A predominância de métodos qualitativos é explicada pelo objeto de estudo, que pode ser mensurado, no entanto, seus efeitos e características são melhores explicados através da pesquisa qualitativa, onde:

As pesquisas de abordagem qualitativa baseiam-se na premissa de que o conhecimento sobre as pessoas só é possível a partir da descrição experiência humana tal como ela é vivida e tal como é definida pelos seus próprios autores. (DYNIEWICZ, 2009, p. 102).

As populações de estudo consistiram em sete artigos com os profissionais da enfermagem, quatro obtiveram os estudos em médicos, dois sendo artigos que falavam de profissionais da saúde como ACS e psicólogas, assistente social, nutricionistas, enfermeiros e técnicos de enfermagem e médicos.

A seguir serão apresentadas as categorias encontradas, que emergiram a partir dos dados coletados na planilha, que foram: Cargas Psíquicas e emocionais, Fatores Desencadeantes de Estresse e Síndrome de Burnout e Efeitos e Sintomas do Estresse e As Consequências do Estresse no Trabalho.

## **4.2 Cargas Psíquicas e Emocionais**

Na categoria Cargas Psíquicas e Emocionais, foram identificados cinco artigos, DALMOLIN et al, (2009) TIRONI et al, (2009), WAI et al, (2009) SECCO et al, (2010), MININEL et al, (2011), mencionando as cargas psíquicas e demanda psicológica sofridas no desempenho da profissão por profissionais da saúde.

Um dos artigos retrata que o trabalho dos médicos intensivistas da UTI (Unidade Terapia Intensiva) é constantemente

exposto a fatores estressantes, pois lidam com tratamento de pacientes graves e de risco iminente de morte. Outro fator principal afetado pelos médicos avaliados segundo os autores do artigo foi “*a exaustão emocional que as leva ao cansaço físico emocional, causando dificuldade para relaxar e desenvolver suas atividades.*” (TIRONI et al. 2009, p.661).

O estudo realizado para avaliar as cargas psíquicas dos trabalhadores de enfermagem, SECCO et al. (2010) e MININEL et al (2011), atribuem os vários fatores como; insuficiência de pessoal, trabalho pouco reconhecido e mal remunerado de complexidade técnica e tecnológica e das relações interpessoais inerentes a atividades, esta relação se dá desde a relação paciente/cliente, a sua família, a chefia, os componentes da equipe da saúde, entre outros fatores. O artigo relata que essas cargas psíquicas sofridas são potenciais causadores de doenças emocionais que afetam diretamente a vida do trabalhador. Essa situação se agrava em consequência do envelhecimento destes trabalhadores, que além de ter a sua condição física e psíquica debilitada com restrições, passaram a ter a data da aposentadoria postergada em razão da Previdência Social no Brasil, embora sofram com expressivo desgaste físico e psíquico que a atividade requer. (SECCO et al. 2010)

Através da análise dos artigos foi observado que os desgastes psíquicos não advêm da própria natureza do trabalho, que é o cuidado com pessoas adoecidas, mas sim decorrente das situações e relações sociais presentes no trabalho, tanto das relações estabelecidas com os pacientes quanto com os demais membros da equipe.

Os artigos também mencionam que devido ao fato da maioria dos profissionais de enfermagem serem do sexo feminino, estas profissionais sofrem particularmente por culpa, devido a falta de atenção fornecida aos seus filhos. (MININEL et al. 2011) A culpa mencionada é devido ao desgaste físico e mental gerados durante os turnos de trabalho, impedindo-as de prestar uma atenção adequada à família. Em contra partida MENZANI et al. (2009), relata que em um estudo com enfermeiras, as atividades da vida pessoal, tais como, as responsabilidades com a casa e filhos, ao

invés de ser um fator estressante, podem funcionar como suporte emocional.

As cargas psíquicas mencionadas nos artigos são fortemente apontadas pelos conflitos de interesse e choques principalmente com os chefes, com a administração e com quem detém o poder nas instituições de saúde. Devido a este fator os profissionais da enfermagem vivem em estado de tensão para evitar mais conflitos e sofrem com humilhações, ofensas e punições (DALMOLIN et al. 2009).

Quando empregados percebem que há tarefas demais para fazer, sem tempo e recursos suficientes para serem executadas de maneira adequada, tendo que realizar um grande número de tarefas, as quais deveriam ser divididas com outros membros da equipe, evidencia-se uma situação de sobrecarga de trabalho, intensificando-se com as cargas emocionais (SECCO et al . 2010).

### **4.3 Fatores Desencadeantes de Estresse e Síndrome de Burnout.**

Durante a análise dos artigos podemos observar que todos os artigos descreviam diferentes fatores desencadeantes do Estresse e SB.

As cargas de trabalho em regime de plantão é um fator desencadeante do estresse e posteriormente SB, principalmente no que se refere à elevada demanda de trabalho exercido pelos médicos, enfermeiros e ACS, levando estes profissionais a despersonalização. (EZAIAS et al. 2010)

Segundo EZAIAS et al. (2010, p.525) esclarece que despersonalização é o “ desenvolvimento de uma insensibilidade emocional levando a um tratamento desumanizado dos clientes, colegas e organização”. A despersonalização se manifesta diretamente na relação com o paciente, tornando os indiferentes no trato com o mesmo.

Outro fator que está relacionado com o desencadeamento de estresse é o trabalho excessivo. Devido à grande quantidade de

trabalhadores afetados e afastados por doenças físicas e psicológicas, causadas pela profissão e parte deste trabalho recai sobre os demais profissionais que permanecem em atividade. (SECCO et al. 2010), (EZAIAS et al. 2010) (MININEL et al. 2011).

Artigos relatam que os profissionais da saúde sofrem cobrança exaustiva, como no trabalho do ACS, com ritmos excessivos e prazos curtos somados a execução de tarefas. Estas situações também são desencadeadoras de estresse. (WAI et al. 2009), (SANTOS et al. 2011).

Ainda os estudos demonstram que os principais fatores desencadeantes do estresse e SB são: as condições e o ritmo acelerado de trabalho, a deficiência no número de funcionários e a falta de materiais nas unidades. Estas situações deixam os funcionários estressados, repercutindo no relacionamento com os pacientes e acompanhantes que esperam um serviço prestado com qualidade e atenção, estes não o tendo devido às condições estressantes elencadas, tomam atitudes agressivas para com os funcionários que por sua vez aumentam ainda mais o seu nível de estresse.

A falta de autonomia, a baixa valorização dos profissionais e a remuneração inadequada e as relações interpessoais inerentes a atividades, também foram citados como fatores desencadeantes de sofrimento psíquico que desencadeia o estresse e a SB. (GOMERO et al. 2005), (DALMOLIN et al. 2009), (ASTUDILLO et al. 2009), (FELICIANO et al. 2009), (MENZANI et al. 2009), (TIRONI et al. 2009), (WAI et al. 2009), (SECCO et al. 2010), (DÍAZ et al. 2010). (EZAIAS et al. 2010), (SANTOS et al. 2011), (MININEL et al. 2011), (SILVA et al. 2011).

O estudo ainda encontrou como fatores desencadeantes, que estão relacionados ao aumento dos índices de SB: a burocracia institucional, a falta de autonomia e as mudanças organizacionais constantes, a confiança e o respeito dentro da equipe, principalmente no que diz respeito as relações de poder dentro da organização, a comunicação ineficiente, a falta de perspectiva de crescimento profissional, remuneração inadequada, condições de trabalho insatisfatórias e os riscos ocupacionais ao qual estão expostos (EZAIAS et al. 2010).

Em estudo realizado com médicos oncologistas, estes consideram a falta de tempo pessoal como a principal causa para e fator desencadeante para o surgimento da SB. Os resultados também sugerem que a dificuldade de lidar com o paciente oncológico seja um fator desencadeante da SB (TIRONI et al. 2009).

Artigos revelam que há dois tipos de profissionais médicos vulneráveis ao desenvolvimento da SB, aqueles que estão começando seu trabalho profissional e aqueles que possuem vários anos na mesma profissão (ASTUDILLO et al. 2009).

Um estudo demonstrou que a maior incidência de SB na classe médica é referente aos médicos intensivistas, que apresentam níveis mais elevados do que em outras especialidades médicas. Esta prevalência ocorre na sua maioria em profissionais do sexo masculino, com idade igual ou inferior a 33 anos, que não referiam ter um hobby ou praticar atividade física, que apresentavam a atividade de trabalho em tempo igual ou superior a 07 anos, que apresentavam carga de trabalho no final de semana superior a 12 horas e realizavam mais de dois plantões noturnos. (TIRONI et al. 2009)

Neste estudo, evidenciou-se que os trabalhadores que prestam assistência direta ao paciente, ou seja, a enfermagem é a classe profissional que mais apresenta índices de exaustão emocional, despersonalização e baixo nível de realização profissional, lembrando que estes profissionais são maioria nas instituições de saúde. Profissionais do laboratório e de serviços gerais estudados, também apresentaram níveis significativos das características da SB. (EZAIAS et al. 2010)

Segundo SECCO et al. 2010, em hospital há grande rotatividade de funcionários da enfermagem, dando margem a dificuldades que chegam a afetar o equilíbrio emocional do pessoal de enfermagem, provoca-lhes cargas psíquicas e desencadeando o Estresse e SB.

#### 4.4 Efeitos e Sintomas do Estresse

Segundo TIRONI et al. (2009) a SB é uma reação ao estresse, sendo que, a exaustão emocional é a primeira reação ao estresse gerado pelas exigências do trabalho. O autor destaca que “Uma vez exausta, as pessoas sentem cansaço físico e emocional, com dificuldade para relaxar e desempenhar as suas atividades”. (TIRONI et al. 2009, p.660)

Conforme SECCO et al. (2010), os malefícios decorrentes das cargas de trabalho do pessoal de enfermagem é manifesto no corpo do trabalhador por meio da ocorrência de Doenças Relacionadas ao Trabalho (DRTs). O desgaste emocional gerado pelas atividades é notório através de sentimentos como: angústia, estresse emocional, síndromes depressivas, entre outros agravos associados à distúrbios físicos. Ainda no estudo realizado com o pessoal de enfermagem de um hospital de ensino, foi observado que algumas colaboradoras estavam apresentando sinais de sobrecarga emocional, relatando que estavam sofrendo de síndrome do pânico, depressão e que outras estão demonstrando atitudes agressivas de forma repentina, sem causa definida o que acaba gerando conflitos durante o trabalho.

MININEL et al. (2011) também constatou em seu estudo realizado com o pessoal de enfermagem de um hospital universitário, que, em casos extremos, devido à tensão de conflitos gerados entre o pessoal da enfermagem, paciente e familiares, algumas colaboradoras desenvolveram a síndrome do pânico e também doenças cardiovasculares.

Em estudo realizado com ACS, foi identificado que trabalhadores em situações de estresse com poucas recompensas apresentam um risco maior de mortalidade devido a doenças cardiovasculares. “Ficou demonstrado que o medo, a angustia, a frustração e a agressividade no trabalho podem aumentar as tensões cardíacas, musculares e digestivas”. (WAI et al. 2009, p.566).

Conforme SANTOS (2011), os ACS relataram apresentar dores de cabeça após saírem do trabalho e fazerem uso

indiscriminado de medicamentos para dormir, referiam estar com a “cabeça atribulada”, sentindo “vontade de explodir” ou de “surtar”.

MININEL et al. (2011) cita outro fator importante relacionado ao o estresse vivenciado pela enfermagem, que é a prática da ingestão de álcool e drogas na tentativa de amenizar os efeitos do estresse que também levam ao uso de substâncias ilícitas, as quais estão presentes no cotidiano dos hospitais, essa prática pode se tornar rotineira e gerar dependência do profissional para desempenhar bem as suas atribuições. O autor relata que outros estudos demonstram que os usos dessas medicações são realizados na tentativa de amenizar ou reverter a SB.

Segundo MENZANI (2009), na fase de alarme do estresse o indivíduo pode apresentar reações como: mãos suadas, taquipnéia, taquicardia, acidez estomacal, inapetência e cefaléia.

No trabalho realizado sobre o estresse dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais do Brasil, MENZANI (2009) cita as respostas do organismo em forma de sintomas ou doenças, tais como:

[...] alteração do peso corpóreo, osteoporose, distúrbios do comportamento, inclusive alterações no padrão de sono, dificuldade de cicatrização, aumento da susceptibilidade a infecções, alcalose com hipopotassemia, hipertensão arterial, alterações gastrointestinais, [...], alterações no ciclo menstrual e tromboembolismo. (MENZANI et al. 2009, p.328).

Considerando o apresentado, pode-se afirmar que o estresse pode causar nas pessoas: desencadeamento da SB, exaustão emocional, cansaço físico, dificuldade para relaxar e desenvolver as suas atividades, doenças relacionadas ao trabalho, angústia, frustração, estresse emocional, síndromes depressivas, síndrome do pânico, doenças cardiovasculares, hipertensão arterial, tensões musculares e digestivas, dor de cabeça, alteração no padrão de sono, insônia, mãos suadas, taquipnéia, taquicardia, acidez estomacal, inapetência, atitudes agressivas, utilização de álcool, drogas e medicamentos de forma indiscriminada, alteração do peso

corporal, osteoporose, distúrbios do comportamento, dificuldade de cicatrização, baixa imunidade, alcalose com hipopotassemia, alterações no ciclo menstrual e tromboembolismo.

#### **4.5 As Consequências do Estresse no Trabalho**

Conforme TIRONI et al. (2009), devido à despersonalização que o estresse causa nos profissionais da saúde, este por sua vez passa a se comportar de maneira irônica e cínica com os receptores de seu trabalho, ou seja, o paciente como é o caso dos médicos intensivistas. Neste estudo a ineficiência durante a realização das atividades médicas foi observada em quase um terço da população estudada.

Já na enfermagem, o estresse causado pelas atividades cotidianas gera conflitos em torno da equipe, também por estarem muito tempo juntos no desempenho de suas funções, como apresentado por SECCO et al. (2010).

Outro fator preocupante em relação à enfermagem são os acidentes de trabalho, visto que, conforme MININEL et al. (2011, p.7):

Além da carga psíquica, o ritmo acelerado de trabalho está associado à maior ocorrência de acidentes de trabalho, seja pela rapidez com que a tarefa tem que ser realizada, ou pelo não uso de equipamentos de proteção individual, também decorrente do escasso tempo de preparo pré-assistencial.

Já o estresse vivenciado pelas enfermeiras da Estratégia de Saúde da Família, conforme FELICIANO et al. (2009), provoca absenteísmo, este estudo foi realizado com vinte e duas enfermeiras, dentre essas, nove relataram já terem trocado de equipe, ou seja, o estresse colabora significativamente para o

aumento da rotatividade nos setores, elas também relatavam sentir pouco envolvimento com o trabalho.

No estudo realizado por MENZANI et al. (2009) com cento e quarenta e três enfermeiras de um pronto-socorro é possível observar que os problemas de ordem pessoal e emocional afetam diretamente a comunicação e o desempenho profissional, conforme o autor, quando o enfermeiro(a) passa a considerar sua escolha de trabalho estressante, ele começa a pensar em mudar de emprego ou até mesmo de profissão.

DALMOLIN et al. (2009) relata que a desmotivação na profissão da enfermagem, ocasionada pelo estresse contribui para uma baixa produtividade e queda na qualidade do cuidado prestado ao paciente.

A utilização de substâncias ilícitas como álcool, drogas e medicações anestésicas pelos profissionais da enfermagem, na tentativa de amenizar os sintomas do estresse, citado por MININEL et al. (2011), colocará em risco a vida do paciente, devido às alterações causadas pelas drogas.

## 5. CONCLUSÕES

As doenças da mente são as maiores causas de afastamento no trabalho. Esses afastamentos representam um alto custo para a sociedade, governo, instituições e trabalhadores.

A saúde do trabalhador é uma importante estratégia para garantir o bem estar dos profissionais da saúde e também para contribuir positivamente para a produtividade, qualidade dos serviços prestados, motivação e satisfação no trabalho, resultando em qualidade de vida para os profissionais e também em benefício das instituições.

Visando colaborar na busca de soluções para este problema, neste trabalho abordamos o assunto estresse e SB em profissionais da saúde, realizando um levantamento bibliográfico, com o método qualitativo, onde buscamos analisar de forma descritiva para responder ao objetivo geral de pesquisa, identificando na produção científica em saúde, como o esgotamento profissional afeta os profissionais da área da saúde.

Para responder ao objetivo geral, foram analisadas através dos artigos selecionados, as questões relacionadas ao objetivo específico deste trabalho, que eram identificar os fatores desencadeantes de esgotamento profissional, os sintomas físicos relacionados ao estresse e aspectos/características que melhorem a qualidade de vida dos profissionais da saúde.

Através de análise, encontramos a resposta em vários artigos que apontavam os seguintes fatores como sendo a principais fatores desencadeantes do estresse e da Síndrome do Esgotamento Profissional: insuficiência de pessoal trabalha pouco reconhecido e mal remunerado, a complexidade técnica e tecnológica e as relações interpessoais inerentes a atividades. Outros fatores ainda são referenciados como desencadeantes do esgotamento profissional como as cargas psíquicas sofridas devido às condições e o ritmo acelerado de trabalho que causam exaustão emocional, o que leva há dificuldades para relaxar e desenvolver suas atividades laborais e particulares. Essa situação se agrava em consequência do envelhecimento destes trabalhadores, que além

de ter a sua condição física e psíquica debilitada, passam a ter a data de aposentadoria postergada em razão da Previdência Social no Brasil.

Os autores apontam que durante o trabalho, os profissionais desencadeiam sintomas e doenças tais como: hipertensão arterial, falta de motivação, angústia, sentimentos de impotência, sono, cansaço, insônia, problemas gástricos, insegurança, depressão, doenças somáticas, falta de atenção, sentimento de culpa, cefaléia, dependência química, entre outros.

O desgaste físico e mental gerado durante os turnos de trabalho impede os profissionais da enfermagem de prestar uma atenção adequada à família, porém, um estudo relata que este fator pode funcionar como suporte emocional para estas profissionais.

Evidenciamos que os artigos, na sua maioria, corroboram com a idéia de que é necessário pensar em políticas dentro das instituições de saúde, visando minimizar os efeitos do estresse e da SEP. Um artigo isoladamente cita a importância de agir de forma preventiva, tendo em vista os benefícios para estes profissionais bem como para a instituição em longo prazo.

Um dos objetivos deste trabalho era identificar aspectos e características que melhorassem a qualidade de vida dos profissionais da saúde, através de métodos específicos e praticáveis, porém, não foi possível identificar artigos nesta revisão, que tratassem do tema Qualidade de Vida no Trabalho. Observamos que somente é possível identificar os aspectos de forma subjetiva.

Conclui-se que a proposta inicial deste trabalho foi parcialmente atingida, com a revisão bibliográfica para identificar a forma de como o estresse e a SEP afetam os profissionais da saúde, através da análise das seguintes categorias: Cargas Psíquicas e Emocionais, Fatores Desencadeantes de Estresse e Síndrome de Burnout, Efeitos e Sintomas do Estresse e As Conseqüências do Estresse no Trabalho.

Recomenda-se para projetos futuros, a realização de pesquisa de campo, visando identificar as forma de melhorar a qualidade de vida dos profissionais da saúde, tendo em vista que melhorando as condições de trabalho, evitam-se danos futuros a

saúde destes profissionais e gastos para as instituições de saúde, além de melhorar os atendimentos prestados para os clientes dos hospitais, clínicas e outras instituições.

Os artigos analisados convergem com o fato de que o estresse e todas as suas implicações diminuem a qualidade de vida dos profissionais da saúde, afetando as suas vidas particulares, diminuindo o tempo de sono, a disposição para o lazer e outros afazeres do cotidiano como, por exemplo, a atenção prestada à família e a si mesmo.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária**, RDC nº 50. Brasília, 2002.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Resolução da Agência Nacional de Vigilância Sanitária**, RDC nº 50. Brasília, 2002.

ANAMT-ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MEDICINA DO TRABALHO (Ed.). **Estresse no trabalho leva mais de 1 milhão de brasileiros a receber auxílio-doença**. Goiania: Anamt, 2011. Disponível em: <[http://www.anamt.org.br/?id\\_noticia=427](http://www.anamt.org.br/?id_noticia=427)>. Acesso em: 07 maio. 2013.

ASTUDILLO, Paula R Diaz; ALARCON, Ana M<sup>a</sup> Munoz; LEMA Marcela L. Garcia. **Protectores de estrés laboral: percepción del personal de enfermería y médicos, temuco, chile**. Cienc. Enferm, 2009, pp. 111-122. Disponível em: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art\\_12.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n3/art_12.pdf). Acesso em 01 de maio de 2013.

BELANCIERI, Maria De Fatima. **Enfermagem Estresse e repercussões psicossomáticas**. Bauru, Sp: Edusc, 2005. p.128.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Doenças Relacionadas ao Trabalho: Manual de Procedimentos para os Serviços de Saúde**. Brasília, 2001.

BRASIL. **Concessão de bolsas de pós graduação da Capes no Brasil**. Disponível em:

<http://geocapes.capes.gov.br/geocapesds/#app=c501&da7a-selectedIndex=0&5317-selectedIndex=0&dbcb-selectedIndex=0>.

Acesso em 28 de junho de 2013.

BRASIL, GOV.BR (Org.). **SAUDE DO TRABALHADOR: STRESSE**. Distrito Federal, Brasilia: Brasil.gov.br. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/sobre/saude/saude-do-trabalhador/estresse>>. Acesso em: 18 abr. 2013.

CALDAS, Maria Aparecida Esteves. **Estudos de revisão de literatura: fundamentação e estratégia metodológica**. São Paulo: Hucitec, 1986.

CARLOTTO, M. S. **Síndrome de "Burnout": um tipo de estresse ocupacional**. Caderno Universitário; n. 18.:Universidade Luterana do Brasil, Canoas 2001, 52 p.

CARLOTTO, M. S.; GOBBI, M. D. **Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho?** Alethéia, n.10, p. 103 - 114, jul/dez,2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição compactada. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COSTA, J.R.A.; LIMA, J.V. de; ALMEIDA, P.C. de A. **Stress no trabalho do enfermeiro**. Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – USP. 2003. Disponível em: <http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/170.pdf>. Acesso em: 19 Abr. 2013.

DALMOLIN, Grazielle de Lima; LUNARDi, Valéria Lerch; LUNARDI Filho, Wilson Danilo. **O Sofrimento Moral dos profissionais de**

**enfermagem no exercício da profissão.** Rev. Enferm, 2009, pp. 35-40. Disponível em: <http://files.bvs.br/upload/S/0104-3552/2009/v17n1/a006.pdf>. Acesso em 01 de maio de 2013.

DEJOURS, C. A **banalização da injustiça social.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001.

DÍAZ, Antonio; FELDMAN, Lya. **Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance-Esfuerzo/Recompensa) en una Muestra de Trabajadores de la Salud Venezolanos.** Cinec. Trab, 2010, pp. 320-323. Disponível em <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/36/pagina320.pdf>. Acesso em 01 de maio de 2013.

OXFORD. Dicionário Disponível em: [http://www.askoxford.com/concise\\_oed/stress?view=uk](http://www.askoxford.com/concise_oed/stress?view=uk). Acesso em 01 de maio. De 2013.

DYNIEWICZ, Ana Maria. **Metodologia da pesquisa em saúde para iniciantes.** 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.  
EZAIAS, Gabriela Machado; GOUVEA, Pollyana Bortholazzi; HADDAD, Maria do Carmo Lourenço. **Síndrome de burnout em trabalhadores de saúde em um hospital de média complexidade.** Rev. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2010, pp. 524-529. Disponível em <http://www.facenf.uerj.br/v18n4/v18n4a04.pdf>. Acesso em 01 de maio de 2013.

FELICIANO, Katia Virginia de Oliveira; Kovacs, Maria Helena e Sarinho, Silvia Wanick. **Superposição de atribuições e Autonomia Técnica Entre enfermeiras da Estratégia Saúde da Família.** Rev. Saúde Pública, 2009, pp. 520-527. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102010000300016](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102010000300016). Acesso em 01 de maio de 2013.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador. Casa da Qualidade Editora Ltda. 1996.

FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Ed. Atlas; 1996.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial**. São Paulo. Atlas 2004.

GOMERO, Raúl Cuadra; PALOMINO, Juan Baldeon, RUIZ, Fermín Gutierrez. **El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: estudio Piloto**. Rev Med Hered, 2005, pp. Disponível em: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1018-130x2005000400002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1018-130x2005000400002&script=sci_arttext). Acesso em 01 de maio de 2013.

LIPP, Marilda N. **Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupação e grupos de risco**. Unicamp, Campinas, 1996.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria Geral da Administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2<sup>o</sup>ed. São Paulo. Atlas, 2000.

MENZANI, Grazielle; BIANCHI, Estela Regina Ferraz. **Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros**. Rev. Eletr. Enf, 2009, pp. 327-33. Disponível em:

[http://deploy.extras.ufg.br/projetos/fen\\_revista/v11/n2/v11n2a13.htm](http://deploy.extras.ufg.br/projetos/fen_revista/v11/n2/v11n2a13.htm). Acesso em 01 de maio de 2013.

MININEL, Vivian Aline; BAPTISTA, Patrícia Campos Pavan and FELLI, Vanda Elisa Andres. **Cargas psíquicas e processos de desgaste em trabalhadores de enfermagem de hospitais universitários brasileiros**. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2011, pp. 340-347. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/pt\\_16.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n2/pt_16.pdf). Acesso em 01 de maio de 2013.

NORONHA, Daisy Pires; FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Revisões de literatura**. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CONDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite (orgs.) Belo Horizonte: UFMG, 2000.

OMS. Organização Mundial da Saúde **La organización del trabajo y el estrés..** Reino Unido, 2004. Disponível em [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/). Acesso em 05 de Maio 2013.

SANTINI, Joarez. **Síndrome do esgotamento profissional: Revisão bibliográfica**. Movimento, Porto Alegre, 2004, pp.183-209.

POLIT, Denise F. **Fundamentos da Pesquisa em Enfermagem: Avaliação de Evidências para a Prática da Enfermagem**. Artmed, Porto Alegre, 2011.

SANTOS, Luiz Fernando Boiteux; DAVID, Helena Maria Scherlowski Leal. **Percepções do estresse no trabalho pelos agentes comunitários de saúde**. Rev. Enferm. UERJ, 2011, pp. 52-57. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v19n1/v19n1a09.pdf>. Acesso em 01 de maio de 2013.

SAÚDE, Biblioteca virtual - BVS. **Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em ciências da saúde. Portal de Pesquisa BVS.** Disponível em

[http://pesquisa.bvsalud.org/portal/?fb=&output=site&lang=pt&from=1&sort=weight%2Bdesc%252Cscore%2Bdesc&format=summary&count=20&page=1&q=%28stress%29+AND+%28profissional+da+sa%C3%BAde%29&index=&filter%5Bfulltext%5D%5B%5D=1&filter%5Bmh\\_cluster%5D%5B%5D=Esgotamento+Profissional&filter%5Bpais\\_assunto%5D%5B%5D=america+do+sul&filter%5Bpais\\_assunto%5D%5B%5D=brasil](http://pesquisa.bvsalud.org/portal/?fb=&output=site&lang=pt&from=1&sort=weight%2Bdesc%252Cscore%2Bdesc&format=summary&count=20&page=1&q=%28stress%29+AND+%28profissional+da+sa%C3%BAde%29&index=&filter%5Bfulltext%5D%5B%5D=1&filter%5Bmh_cluster%5D%5B%5D=Esgotamento+Profissional&filter%5Bpais_assunto%5D%5B%5D=america+do+sul&filter%5Bpais_assunto%5D%5B%5D=brasil). Acesso em 01 de maio de 2013.

SCHTOLTZ, Francielly; WESTRUP, Isabel; SCHALINSKI, Jaqueline. **Vulnerabilidade ao estresse: os discentes de um curso técnico em enfermagem frente ao início de um novo período de estágio curricular.** Joinville, SC: Instituto Federal de Santa Catarina, 2009. 40 p.

SECCO, Iara Aparecida de Oliveira; ROBAZZI, Maria Lúcia do Carmo Cruz; SOUZA, Francisco Eugênio Alves de e SHIMIZU, Denise Sayuri. **Cargas psíquicas de trabalho e desgaste dos trabalhadores de enfermagem de hospital de ensino do Paraná, Brasil.** SMAD, Rev. Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog, 2010, pp. 1-17. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/smad/v6n1/16.pdf>. Acesso em 01 de maio de 2013.

SILVA, Glauce Cerqueira Corrêa da et al. **A importância fazer Apoio Psicológico AO Médico Residente e especializando los Radiologia e Diagnóstico por Imagem .** Radiol Bras , 2011, pp 81-84. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rb/v44n2/v44n2a06.pdf>. Acesso 01 de maio de 2013.

SPINELLI, Marco Antonio. **Plantão Médico Stress**. Rio de Janeiro, Rj: Editora Biologia e Saúde, 1998. 117 p.

TIRONI, Márcia Oliveira Staffa et al. **Trabalho e síndrome da estafa profissional (Síndrome de Burnout) em médicos intensivistas de Salvador**. Rev. Assoc. Med. Bras. 2009, pp. 656-662. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ramb/v55n6/09.pdf>. Acesso em 01 de maio de 2013.

WAI, Mey Fan Porfírio; CARVALHO, Ana Maria Pimenta. **O trabalho do agente comunitário de saúde: fatores de sobrecarga e estratégias de enfrentamento**. Rev. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2009. pp. 563-568.

## APÊNDICE

### Apêndice A – Exemplo de Preenchimento da Planilha

<b>ANALISE DADOS - ARTIGOS</b>	<b>Título do artigo</b>	Trabalho e síndrome da estafa profissional
	<b>Periódico</b>	Revista da associação Médica Brasileira
	<b>Ano da Publicação</b>	2009
	<b>Cidade/Estado do estudo</b>	Salvador/Bahia
	<b>Natureza da Pesquisa</b>	Estudo epidemiológico de corte transversal
	<b>Objetivo do estudo</b>	Descrever a Síndrome de Burnout em médicos intensivistas de Salvador associando-a a dados demográficos e aspectos da situação de trabalho (demanda) psicológica e controle sobre o trabalho.
	<b>Formação dos Autores</b>	2 médicos, 2 estudantes de medicina 1 estudante de psicologia/ 7 autores.
	<b>Método de Análise</b>	Análise estatística para dados do questionário

	<b>População Do Estudo</b>	333 médicos intensivistas.
	<b>Principais Resultados</b>	Constatou-se elevada carga de trabalho e de trabalho em regime de plantão. A prevalência da Síndrome de Burnout foi de 7,4% e estava mais fortemente mais associada com aspectos da demanda psicológica do trabalho do que com o controle deste por parte dos médicos intensivistas. Conclusão: médicos com trabalho de alta exigência apresentaram 10,2 vezes mais burnout do que aqueles com trabalho de baixa exigência.
	<b>Fatores desencadeantes do Estresse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A principal dimensão afetada entre os médicos avaliados foi a exaustão emocional, que é considerada como a primeira reação ao estresse gerado pelas exigências do trabalho.</li> <li>• UTI é um ambiente em que o médico está constantemente exposto a fatores estressantes, principalmente relacionados ao fato de cuidar de pacientes graves com risco iminente de morte depreciativo com relação às pessoas diretamente envolvidas com o trabalho.</li> </ul>
	<b>Sintomas Físicos</b>	Diante dos sintomas psicológicos e físicos, o profissional desenvolve a despersonalização, que é caracterizada por atitudes frias e negativas, ocorrendo um tratamento.
	<b>Característica que melhorem a qualidade de vida</b>	Não possui característica de qualidade de vida.

Fonte: Autoras, 2013.