

A influência do estresse na tarefa, comportamento e saúde: uma proposta de protocolo

Nunes K.R.V., Amorim A.V.,
Gonçalves, G.G., Filho, S.A.,
Universidade Federal da Bahia, Brasil

Nunes A.C.G.V., Nunes H.W.V.,
Universidade Federal de Alagoas, Brasil

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se hoje que saúde e segurança são imprescindíveis quando o propósito é manter um ambiente de trabalho saudável e produtivo [1]. Diversos autores, a sociedade, empresas e governos perceberam que os investimentos em segurança do trabalho e qualidade de vida nas empresas contribuem para diminuir o índice de acidentes e doenças ocupacionais.

Segundo Filha [2]: “[...] o trabalho desempenha papel importante na vida social dos indivíduos, fornecendo aporte de renda regular, oportunidades e crescimento pessoal, identidade social e autoestima, mas pode ter consequências sobre a saúde do trabalhador”.

Diversos autores concordam que as práticas organizacionais nas empresas têm influenciado de forma significativa no desencadeamento do estresse ocupacional. O estresse tem se tornado uma das principais causas de preocupação em virtude da gravidade do problema, já que ele é capaz de causar alterações fisiológicas, emocionais e comportamentais no indivíduo atingido.

O estresse pode afetar profissionais em todas as áreas de atuação, levando a prejuízos em todas as esferas, já que os trabalhadores que sofrem desse “mal do século” podem estar mais vulneráveis ao adoecimento, dificuldade de relacionamento familiar e no trabalho, desempenho profissional comprometido, falhas nas ações que desempenham, entre outros.

Na área da saúde, nós podemos destacar o profissional da enfermagem. Lima et al. [3], afirma que: “[...] os trabalhadores de enfermagem muitas vezes, necessitam de vários vínculos de trabalho, por situação econômica desfavorável e baixos salários que prejudicam a qualidade de vida”. Essa dupla jornada de trabalho associada com a desvalorização profissional, superlotação, falta de recursos humanos e materiais está expondo essa categoria a riscos ocupacionais que podem afetar o processo saúde – doença.

Paixão [4] afirma que a enfermagem como profissão é considerada estressante e de alto risco para adoecimento. Isso se justifica por ser um trabalho coletivo, (com maior risco de conflito já que cada indivíduo presente carrega valores, símbolos, representações e poderes perante a saúde, a doença, a vida e a morte) trabalho normatizado, fragmentado (por divisão de tarefas e técnicas), com sistema de turnos e rotatividade de pessoas, que necessita de muita atenção e constante ampliação de conhecimentos técnicos e tecnológicos, com baixo poder de decisão, além da exposição a frequentes cargas de trabalho.

1.1 Elementos no Processo de Estresse

Segundo Smeltzer e Bare [5]: “[...] o estresse é um estado produzido por uma alteração no ambiente, a qual é percebida como desafiadora, ameaçadora ou lesiva ao equilíbrio dinâmico da pessoa. A natureza do estresse é variável; um evento ou alteração que produzirá estresse em um momento podendo não gerar a mesma reação em outro momento. Uma pessoa aprecia as situações desafiadoras e lida com elas. O objetivo desejado é a adaptação ou ajuste a alteração, de modo que a pessoa recupere o equilíbrio e tenha energia e capacidade de satisfazer as novas demandas. Isso consiste no processo de lidar com o estresse, um processo compensatório com componentes fisiológicos e psicológicos.

De acordo com Limongi – França [6], a Síndrome Geral de Adaptação criada por Hans Selye se caracteriza por fases de alarme, resistência e exaustão. A primeira fase corresponde à reação de alarme, em que os mecanismos são mobilizados para manter a vida, a fim de que a reação não se dissemine. É uma posição de alerta geral do organismo. A segunda atua como resistência, em que a adaptação é obtida por meio de desenvolvimento adequado dos canais específicos de defesa, podendo surtir sintomas somáticos não específicos. A terceira, a exaustão ou esgotamento, é caracterizada por reações de sobrecarga dos canais fisiológicos, falhas dos mecanismos adaptativos, presença de estímulos permanentes e excessivos, levando o organismo a morte.

O que se observa, é que se o indivíduo não se distancia do estressor, o corpo vai estar atuando de maneira contínua em busca da adaptação, gerando uma sobrecarga física, emocional e psicológica muito grande. Essa busca pela adaptação pode falhar e o profissional pode adquirir as doenças ocupacionais desencadeadas pelo estresse.

A resposta fisiológica a um estressor, quer seja ele um estressor físico, quer psicológico, é um mecanismo protetor e adaptativo para manter o equilíbrio homeostático do corpo. A resposta ao estresse consiste em “uma cascata de eventos neurais e hormonais que apresentam consequências de curta e de longa duração para o cérebro e para o corpo. O estressor é um evento que desafia a homeostasia, com uma doença sendo vista como falha do processo normal de adaptação ao estresse” [7].

De acordo com Parafo apud Paixão [8]: “as manifestações orgânicas do estresse podem ser observadas tanto na forma física como na psicológica, sendo mais comuns entre as físicas: sudorese, tensão muscular, hipertensão arterial, hiperatividade, mãos e pés frios, náuseas, taquicardia e entre as psicológicas a ansiedade, tensão, angústia, insônia, preocupação, falta de concentração.”

Todas essas manifestações trazem prejuízos imensuráveis para o trabalhador, interferindo no desempenho do profissional, na vida social, na produtividade e nos custos provenientes do baixo rendimento e também do alto número de absenteísmo causado pela incapacidade de trabalho devido ao estresse.

A incapacidade para o trabalho causada por problemas de saúde é de interesse não somente do trabalhador e dos profissionais da saúde, mas também das instituições responsáveis pelos benefícios de compensação salarial durante o afastamento, e das próprias empresas empregadoras [9].

1.2 Situações de Perda

A relação do estresse e saúde ocupacional pode gerar perdas nos mais diversos setores: econômicos, saúde física e mental, qualidade da assistência, afetando a organização e contribuindo para o cenário acidental. O aumento das possibilidades de falhas causadas pelo estresse ocupacional diminui a confiabilidade dos serviços além da equipe de enfermagem, além de aumentar o tempo de permanência do paciente, gerando custos adicionais devido a necessidade de intervenções que poderiam ter sido evitadas. Segundo Cardoso [10], a rotatividade e absenteísmo de pessoal acabam interferindo nas atividades, atrasando processos, gerando falhas, sobrecarregando colaboradores, aumentando os custos de substituição, treinamento e horas extras.

2. OBJETIVOS DO TRABALHO

O estudo em curso objetiva criar uma proposta de protocolo e descrever as etapas de aplicação para análise dos processos estressores relacionados às tarefas executadas pelos profissionais de enfermagem no setor de emergência hospitalar.

3. DESCRIÇÃO DO TRABALHO REALIZADO

3.1 *Cenário do setor de emergência e os aspectos organizacionais*

O protocolo deverá ser aplicado com os profissionais de enfermagem no setor de emergência de um hospital. Em serviços de saúde, em especial o setor de emergência, a equipe de enfermagem desempenha suas atividades laborais em ambientes considerados insalubres. Os riscos para a saúde dos trabalhadores podem ser de natureza física, química, biológica, ergonômica e de acidentes, a depender do tipo de atividade profissional exercida.

Em emergências, objeto de estudo uma série de peculiaridades podem ocasionar riscos, em especial o estresse. Estes serviços são direcionados para os mais diversos tipos de atendimento, com ou sem risco de morte e exigem trabalho de equipe especializado. Este serviço disponibiliza atendimento imediato e devido à falta de disponibilidade de atendimento nos estabelecimentos de baixa e média complexidade acaba sendo a principal fonte de referência da população que busca os serviços de saúde.

Toda esta demanda, por vezes, acaba levando a superlotação do setor, agravando o cenário do atendimento por parte da equipe que já sofre com a carência de recursos humanos, técnicos e materiais, ausência de valorização profissional, necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido, descontentamento profissional, trabalhos em turnos, dentre outros.

Todos esses fatores aumentam de forma significativa o contato com os riscos ocupacionais e de forma geral contribui para o adoecimento da equipe de enfermagem.

Tudo isso só reforça o que foi afirmado por Souza *et al.* [11], onde os serviços de saúde, sobretudo os hospitais, constituem organizações bastantes peculiares concebidas quase que exclusivamente em função das necessidades dos pacientes. Dotados de sistemas técnicos organizacionais muito próprios, proporcionam aos seus trabalhadores, sejam eles técnicos de saúde ou não, condições de trabalho precárias. Desta forma o trabalho em ambiente hospitalar contribui não só na ocorrência de acidentes de trabalho, com também para desencadear frequentes situações de estresse e de fadiga física e mental.

3.2 *Coleta de dados*

A identificação dos agentes estressores escolhidos para elaboração do questionário (Anexo 1) foi baseado no Método LESH (Multi-Layer Progressive Stress & Impact Assessment on Health & Behavior), criado por Ávila [12], a partir da literatura, bem como da análise da prática diária dos profissionais de enfermagem. Essa identificação desde o ambiente estressor até o impacto na saúde da empresa ou do trabalhador vai auxiliar na priorização das tarefas críticas para a análise. Os processos estressores que envolvem as tarefas no setor de enfermagem de uma emergência deverão ser analisados seguindo o protocolo previamente estabelecido no qual possui as seguintes etapas: (a) a análise detalhada das características sócio demográfica e o meio de transporte dos colaboradores do setor pesquisado, com o intuito de traçar um parâmetro importante que envolve a distância percorrida até o trabalho e a forma do transporte para o deslocamento, pois esses fatores poderão identificar também um fator estressor mesmo antes da chegada ao posto de trabalho; (b) a identificação dos agentes estressores, onde irá abordar questões que são vivenciadas diariamente na rotina laboral dos profissionais que atuam no setor, como exposição a riscos ocupacionais e desvalorização profissional; (c) a identificação dos sintomas psicológicos; (d) a identificação dos sintomas físicos percebidos pelos entrevistados, em decorrência do estresse laboral. Para a coleta de dados, será necessária a aplicação do questionário pré-elaborado e auto-aplicável. O questionário será disponibilizado, no entanto, não será aplicado nesta pesquisa, já que o estudo em questão propõe um modelo que poderá ser utilizado posteriormente.

4. RESULTADOS OBTIDOS

Após a aplicação do questionário será possível conhecer os elementos que causam o estresse no ambiente de trabalho, assim como os efeitos que o estresse causa nos trabalhadores que atuam no setor de

emergência. Como o questionário não foi aplicado na pesquisa, servindo apenas de recomendação para ser aplicado futuramente, não houve dados estatísticos.

5. CONCLUSÕES (OU COMENTÁRIOS FINAIS)

Ao analisar as tarefas em um setor de emergência, levando em conta as rotinas no setor de enfermagem e seus impactos na saúde e ordem social devido ao estresse, o estudo busca alertar aquele ambiente social sobre os riscos e complicações que poderão sofrer todos que estão ali inseridos. Concluímos que o protocolo corretamente aplicado poderá nestes setores alvos do estudo possibilitar a orientação e balizar as ações dos poderes constituídos nos hospitais e demais locais que tratam da saúde humana, em suas políticas corporativas e no cuidado com os envolvidos nestes setores fomentadores de estresse.

6. REFERÊNCIAS

- [1] RODRIGUES, L.B.; SANTANA, N.B. Identificação de Riscos Ocupacionais em uma Indústria de Sorvetes. *Revista UNOPAR Científica, Ciências Biológicas e da Saúde*, v. 12, n.3, p. 31-8, 2010.
- [2] FILHA, M.M.T.; COSTA, M.A.S; GUILAN, M.C.R. Estresse ocupacional e Autoavaliação de Saúde em Profissionais de Enfermagem. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, v. 21, n.2, mar./abr. 2013.
- [3] LIMA, M.B.; SILVA, L.M.S.; ALMEIDA, F.C.M. et al. Agentes Estressores em Trabalhadores de Enfermagem com Dupla ou Mais Jornadas de Trabalho. *Revista de pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, v. 5, n. 1, p. 3259-66, jan./mar. 2013.
- [4-8] PAIXÃO, et al. Estresse da Equipe de Enfermagem e sua Influência na Produtividade. *Revista Eletrônica da Fainor, Vitória da Conquista*, v. 6, n.1, p. 79-92, jan./jun.2013.
- [5-7] SMELTZER, S. C.; BARE, B.G. *Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002.
- [6] LIMONGI – FRANÇA, A.C. *Saúde e Trabalho: uma abordagem psicossomática*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- [9] YANO, S.R.T.; SANTANA, V.S. Faltas ao Trabalho por Problemas de Saúde na Indústria. *Caderno de Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v. 28, n. 5, p. 945-954, mai. 2012.
- [10] CARDOSO, M. F.; CARDOSO, J. F.; SANTOS, S. R. O Impacto da Rotatividade e do Absenteísmo de Pessoal Sobre o Custo do Produto: Um Estudo em uma Indústria Gaúcha. *Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade*, Salvador, v. e, n. 1, p. 107-121, jan/abr. 2013.
- [11] SOUZA, N. R.; BERNARDES, E. H.; FONSECA, R. P.; GONÇALVES, H. O.; LOPES, T. F. S. Identificando o Nível de Estresse e suas Causas nos Profissionais de Enfermagem em um Hospital Geral de Passos (MG). *Ciência Et Praxis*, v.2, n. 4, p.27-32, 2009.
- [12] ÁVILA, S. LESH – Multi-Layer progressive stress & impact assessment on health & behavior. 9th Global Congress on Process Safety, San Antonio, Texas, may. 2013.

Anexo 1. Questionário para identificação dos agentes estressores e seus efeitos psicológicos e físicos

 <small>Escola Politécnica da UFBA</small>	<h1 style="margin: 0;">QUESTIONÁRIO</h1> <p style="margin: 0;">(NÍVEL DE ESTRESSE)</p>	 <small>Programa de Pós-Graduação em Engenharia Industrial</small>
--	--	--

PARTE I
DADOS SÓCIO DEMOGRÁFICOS
1-) Sexo: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino </div>
2-) Idade: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> < 20 anos <input type="checkbox"/> 20 – 30 anos <input type="checkbox"/> 30 – 40 anos <input type="checkbox"/> 40 – 50 anos <input type="checkbox"/> >50 anos </div>
3-) Graus de Escolaridade: <input type="checkbox"/> Fundamental <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Pós-Graduação <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado
4-) Função: <input type="checkbox"/> Auxiliar de Enfermagem <input type="checkbox"/> Técnico(a) em Enfermagem <input type="checkbox"/> Enfermeiro(a) <input type="checkbox"/> Médico(a)
5-) Estado Civil: <input type="checkbox"/> Solteiro (a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> União Estável (a) <input type="checkbox"/> Separado(a)/Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a)
6-) Tipo de transporte você utiliza para ir ao trabalho: <input type="checkbox"/> Transporte particular <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Transporte Público (a) <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/> Caminhada
7-) Tempo médio no deslocamento entre a residência e o trabalho <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> < 30 minutos <input type="checkbox"/> 30 – 60 minutos <input type="checkbox"/> > 60 minutos </div>

PARTE II
IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES ESTRESSORES
8-) O tempo de deslocamento até o local de trabalho contribui com o aparecimento do estresse? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
9-) Você possui momentos de lazer? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
10-) Você possui problemas familiares? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
11-) O seu ritmo de trabalho é cansativo ou estressante? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
12-) A sua jornada de trabalho é suficiente para executar suas atividades? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
13-) O ruído no seu ambiente de trabalho interfere na sua produtividade? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
14-) A temperatura no seu ambiente de trabalho interfere na sua produtividade? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
15-) A iluminação no seu ambiente de trabalho é adequada para executar suas atividades? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>
16-) Você realiza horas extras em plantões /semana? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca </div>

17-) Você considera seu ambiente de trabalho seguro?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
18-) A instituição oferece os Equipamentos de Proteção Individuais e Coletivos necessários para executar suas atividades?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca

PARTE II
IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES ESTRESSORES
19-) Você se sente valorizada profissionalmente pela instituição em que atua?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
20-) Você se sente pressionado pelas lideranças ou colegas de trabalho?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
21-) Com que frequência o estresse afeta suas atividades laborais?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
22-) Com que frequência o estresse afeta as suas relações familiares e sociais?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
23-) Com que frequência você se falta ao trabalho em decorrência dos efeitos causados pelo estresse?
<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Quase Sempre <input type="checkbox"/> Às Vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca

PARTE III
SINTOMAS PSICOLÓGICOS
24-) Quais sintomas psicológicos você percebe quando está estressado?
<input type="checkbox"/> Alteração do humor
<input type="checkbox"/> Diminuição do apetite sexual
<input type="checkbox"/> Déficit de atenção
<input type="checkbox"/> Déficit de memória
<input type="checkbox"/> Tristeza
<input type="checkbox"/> Agressividade
<input type="checkbox"/> Dificuldade de relacionamento com colegas de trabalho
<input type="checkbox"/> Dificuldade de relacionamento com familiares
<input type="checkbox"/> Descontentamento
<input type="checkbox"/> Ansiedade
<input type="checkbox"/> Preocupação
<input type="checkbox"/> Exaustão
<input type="checkbox"/> Outros:

PARTE IV
SINTOMAS FÍSICOS

25-) Quais sintomas físicos você percebe quando está estressado?

- ☐ Dores musculares
- ☐ Dores de coluna
- ☐ Insônia
- ☐ Taquicardia
- ☐ Dores de cabeça
- ☐ Sudorese
- ☐ Cansaço
- ☐ Hipertensão arterial
- ☐ Outros:
