



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA

Autorizada pelo Decreto Federal nº 77.496 de 27/04/76
Recredenciamento pelo Decreto nº 17.228 de 25/11/2016



PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
COORDENAÇÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

XXIII SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UEFS SEMANA NACIONAL DE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA – 2019

ESTRESSE NO PROCESSO DE TRABALHO DA EQUIPE DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA O BAIRRO PAMPALONA, FEIRA DE SANTANA-BA

Alana Mercês de Almeida¹; Maria Lúcia Silva Servo²

1. Bolsista PIBIC/CNPq, Graduanda em Medicina Universidade Estadual de Feira de Santana, e-mail:

ana_merces@hotmail.com

2. Orientador,a Departamento de Saúde, Universidade Estadual de Feira de Santana, e-mail: luciaservo@yahoo.com.br

PALAVRAS-CHAVE: Estresse, Trabalho, Estratégia Saúde da Família

INTRODUÇÃO

O trabalho no sistema capitalista tem sido apontado como fator de risco para o surgimento de sofrimento psíquico nos trabalhadores (SANTANA, 2016). Os profissionais da Estratégia Saúde da Família (ESF) estão submetidos a fatores de risco psicossociais e ambientais relacionados ao trabalho, o que pode desencadear o processo de estresse (TRINDADE *et al.*, 2010; CAMELO, 2004). Isto se deve à complexidade e à elevada quantidade de demandas de serviço, somado ao fato de estarem em contato diário com a comunidade, que é carente em múltiplos aspectos. Os profissionais de saúde com estresse elevado apresentam maior predisposição para a síndrome de *Burnout* (desgaste emocional, despersonalização e sentimento de incompetência). Com efeito, pode haver comprometimento na atenção à saúde (TRINDADE *et al.*, 2010), prejudicando o processo de trabalho em saúde.

O que motivou o interesse para a realização desse estudo foi a visibilidade observada na literatura acerca da temática estresse em profissionais de área de saúde e as experiências vivenciadas na Unidade de Saúde da Família (USF) do bairro Pampalona, Feira de Santana – BA.

Diante do exposto, pretendemos encontrar respostas e justificativas para o questionamento: como ocorre o estresse no processo de trabalho na ótica da equipe da ESF do bairro Pampalona em Feira de Santana? Objetivo geral: compreender o estresse no processo de trabalho na ótica da Equipe de Saúde da Família (EqSF) do bairro Pampalona, Feira de Santana – BA. Objetivos específicos: 1. Conhecer os estressores, mecanismos de *Coping* e o *Burnout* no processo de trabalho na ótica da Equipe de Saúde da Família do bairro Pampalona, Feira de Santana – BA; 2. Descrever os limites, as dificuldades, as facilidades e as possibilidades para o enfrentamento ao estresse no processo de trabalho na ótica da Equipe de Saúde da Família do bairro Pampalona, Feira de Santana – BA.

MATERIAL E MÉTODOS OU METODOLOGIA

Trata-se de um estudo qualitativo, exploratório e descritivo, realizado na USF do bairro Pampalona, Feira de Santana-BA com 11 profissionais da equipe que, sob aspectos éticos da pesquisa, submeteram-se a uma entrevista individual. Tais entrevistas foram organizadas e submetidas à análise de conteúdo.

RESULTADOS E/OU DISCUSSÃO

Todos os participantes do estudo são do sexo feminino, com idades entre 24 e 57 anos e o tempo de serviço é variável entre 7 meses e 18 anos na referida USF. Bem como no presente estudo, a literatura sinaliza a feminilização destas equipes, assim como a similaridade do perfil etário (adultos jovens) e também a predominância do ensino médio, seguido da graduação na formação (JORGE *et al.*, 2015).

A compreensão de estresse na ótica dos trabalhadores da USF da Pampalona sinaliza para o âmbito negativo como pode ser observado a seguir:

[o estresse] “é algo que não nos faz bem relacionado ao trabalho, onde buscamos resolver um problema e não conseguimos” (Orquídea);
“o que estressa é a falta de reconhecimento no trabalho e também a sobrecarga de funções” (Azaleia).

Observamos a falta de entendimento do estresse conforme a literatura. Segundo Lazarus e Launier (1978), o estresse acontece quando o indivíduo se depara com um evento, podendo avaliá-lo como irrelevante e não provocador de estresse ou como um desafio (positivo), ou como uma ameaça (negativo). As situações que podem provocar estresse no ambiente de trabalho podem ser classificados como estressores organizacionais. Estes são provocados tanto por fatores externos, como as condições de trabalho, quanto por exigências físicas e mentais da atividade, como organização do trabalho (SANTANA, 2015). Os estressores relativos às características do trabalho da equipe em estudo são apontados a seguir:

“Todo dia, me estresso com um instrumento denominado tablet, distribuído pela secretaria de saúde, porque ele não funciona corretamente. Parece que o sistema do tablet não tá preparado pra quantidade de informações que temos que colocar. Muita cobrança pela comunidade por coisas que não temos como resolver, como medicações que acabam ou falta de carro pra visita domiciliar” (Orquídea).

Outro aspecto interessante evidenciado na entrevista, e que pode ser aventado como estressor, é que as profissionais identificam uma falta de compreensão por parte da comunidade sobre as atribuições da Atenção Básica (AB):

“Os usuários não conhecem a dinâmica da unidade, como funciona a Estratégia Saúde da Família. Um usuário chegou querendo que eu marcasse uma consulta num dia determinado, mas não foi possível. Tinham outras opções e eu apresentei pra ele, mas ele não aceitou. Ele chamou a enfermeira, disse que ia na secretaria de Saúde” (Girassol).

As falas que se seguem deixam nítida a influência das relações capitalistas de produtividade como gatilho para surgimento de situações de estresse no processo de trabalho da EqSF:

“Existe muita cobrança por produtividade, eles querem quantidade de atendimento” (Rosa);

“a gerência cobrando produtividade, mesmo sabendo da dificuldade com os materiais” (Lírio);

“outra situação que estressa é o fato de não ser trabalhador efetivo. Aí se um usuário diz que vai dar uma queixa sua na ouvidoria da secretaria de saúde, às vezes isso acontece por não conseguirmos resolver o seu problema aqui, então nós temos receio de ser punidos pela secretaria” (Jasmin).

A venda da força de trabalho por parte da classe trabalhadora, a competição social existente, a burocracia estatal, a mercantilização dos recursos primários de vida, a miséria social, a ideologia da escassez como base do sistema econômico são alguns dos aspectos estressores que fazem respirar o modo de produção capitalista (SANTANA, 2016). Também na EqSF da Pampalona, a burocracia estatal se impõe como um estressor, como fica evidente a seguir:

“a nossa unidade foi assaltada uma vez e de lá pra cá, eu já pedi mandei ofícios para a Secretaria Municipal de Saúde, pedindo grades, vigilante e nada. Não existe respeito pelos colaboradores” (Jasmin).

Trindade *et al.* (2010) afirmam que pelo fato de dos trabalhadores da ESF estarem inseridos na comunidade e serem referência de atenção à saúde da população adscrita à sua área de abrangência eles acabam vivenciando diferentes e complexas demandas físicas e psíquicas e assumindo inúmeras e diversificadas atribuições, ficando, portanto, sobrecarregados:

“Por a gente morar no mesmo lugar onde trabalhamos, a comunidade acha que temos que estar disponíveis 24 horas” (Orquídea);

“a rua em que a gente mora é sempre a pior, porque o pessoal sabe a hora em que eu saio e volto do trabalho” (Camélia);

“Eu acho que não temos preparação psicológica pra lidar com a comunidade. Eu já vi pessoas que não têm o que comer, sem ter como adquirir medicamentos” (Tulipa).

Percebe-se que no processo de trabalho da equipe em estudo, falta a valorização das tecnologias leves, que se constituem em relações nos espaços do trabalho, por meio do acolhimento e dos vínculos estabelecidos entre os profissionais e os usuários (MERHY, 2006).

“Falta diálogo entre os profissionais da equipe.” (Tulipa);

“eu acho que a gente fala muito de ‘ser humano’ com os pacientes, mas ninguém pensa nisso pros profissionais. Falta humanização entre os profissionais” (Jasmin).

Entre as possibilidades/facilidades para o enfrentamento do estresse, que podem ser considerados como os mecanismos de *coping*, foram destacados diversos elementos. O conceito de *coping* tem sido descrito como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias (ANTONIAZZI, 1999). Segundo Lazarus e Folkman (1984), as estratégias de *coping* centradas nas emoções são:

(a) distanciamento – esforços no sentido de se afastar da situação ou de uma visão da mesma mais positiva; (b) fuga e evitamento – esforços para evitar o problema:

“Eu levo todo mundo na esportiva, abstraio e finjo que não entendi” (Camélia);

(c) autocontrole – esforços no sentido de dominar os sentimentos e as ações:

“Manter a postura enquanto profissional.” (Begônia);

(d) aceitação da responsabilidade – reconhecimento do seu papel em relação ao problema, no sentido de melhorar ou corrigir a situação:

“Pra tentar contornar as situações ruins que passei, eu busquei tratar as pessoas com respeito. Essa moça do cartão mesmo, fiz isso” (Hortênsia);

(e) procura de apoio social – esforços para procurar apoio;

“A união da equipe ajuda, quando é unida, porque pressiona mais, né?” (Tulipa)

E (f) reavaliação positiva – esforços para criar um significado:

“Fazer atividade física. Tento não levar os problemas de casa para o trabalho, nem do trabalho pra casa. Ajudar a comunidade naquilo que é possível. Uma vez, eu mobilizei os vizinhos pra um mutirão de alimentos” (Margarida);

“ter bom ânimo e ser resiliente, eu acho que isso ajuda” (Lírio).

Com o estudo, ficam evidentes também aspectos da síndrome de *Burnout*, uma reação à tensão emocional crônica por lidar excessivamente com pessoas, em alguns profissionais da EqSF que atua no bairro Pampalona, sobretudo na seguinte fala:

“Sinceramente, não sinto mais interesse em desempenhar a minha função, porque eu me sinto muito sobrecarregada” (Jasmin).

“teve um tempo em que o estresse era tão grande que eu fiquei impaciente, noites sem dormir direito e extremamente cansada” (Azaleia).

A síndrome de *Burnout* é um construto formado por três dimensões relacionadas, mas independentes a saber: a exaustão emocional, caracterizada pela falta ou carência de energia e entusiasmo em razão do esgotamento dos recursos, a despersonalização, que ocorre quando o profissional passa a tratar os clientes, colegas e

a organização de forma distante e impessoal e, a baixa realização no trabalho, caracterizada pela tendência do trabalhador em se autoavaliar de forma negativa (TRINDADE *et al.*, 2010).

Partindo da concepção aventada por Selye (1956), que definiu o chamado estresse biológico com a descrição da Síndrome de Adaptação Geral (SAG), observamos com este último fragmento que os profissionais da EqSF do bairro Pampalona encontram-se estressados:

“teve um tempo em que o estresse era tão grande que eu fiquei impaciente, noites sem dormir direito e extremamente cansada” (Azaleia).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As discussões sobre o estresse no processo de trabalho em saúde têm se mostrado extremamente importantes para a compreensão da organização da assistência à saúde e, fundamentalmente, de sua potência transformadora. O estresse prejudica o processo de trabalho na USF da Pampalona, ou seja, o modo como são desenvolvidas as atividades profissionais da sua equipe. Observou-se que a compreensão sobre o estresse na ótica da EqSF limita-se muito mais aos aspectos negativos aos quais ele está imbricado. Acerca das situações de estresse vivenciadas no processo de trabalho, tem-se que elas foram ocasionadas por muitos aspectos de natureza individual, coletiva, institucional e ainda relativos às características de cada profissão, que podem se relacionar ou não. Foram identificados indícios de síndrome de *Burnout* em alguns profissionais, sobretudo, relacionados à exaustão emocional, um dos componentes desta síndrome. Do mesmo modo, foram percebidos diversos mecanismos de *coping*, a fim de contornar o estresse laboral crônico. Por fim, é importante ressaltar que devem ser implementadas formas de enfrentamento aos estressores individuais e coletivos no intuito de evitar e/ou amenizar o desenvolvimento do estresse. O esforço da gestão seria fundamental no enfrentamento do estresse, por meio da promoção de melhores condições de trabalho para a equipe e do investimento nas tecnologias leves.

REFERÊNCIAS

- ANTONIAZZI, Adriane Scomazzon; DELL'AGLIO, Débora Dalbosco; BANDEIRA, Denise Ruschel. **O conceito de coping: uma revisão teórica.** Estudos de Psicologia, 1999.
- CAMELO, Silvia H. Henriques; ANGERAMI, Emília Luígia Saporiti. 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, Feb. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692004000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 17/02/2019.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal, and coping.** New York: Springer, 1984.
- LAZARUS, R.S.; LAUNIER, R. **Stress-Related Transactions between Person and Environment.** New York, 1978.
- MERHY, Emerson Elias; FRANCO, Túlio Batista. **Dicionário da educação profissional em saúde.** Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio e Estação de Trabalho Observatório de Técnicos em Saúde. Rio de Janeiro: EPSJV, 2006.
- SANTANA, Jean Costa. Capitalismo, estresse e doenças. **Revista Espaço Livre.** n. 11, v. 22. jul. dez./2016. Disponível em: <<https://redelp.net/revistas/index.php/rel/article/download/427/519>> Acesso em 01/082019.
- SANTANA, Thiago da Silva. **Estresse no processo de trabalho de supervisão do enfermeiro na Unidade de Emergência Hospitalar.** Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, BA, 2015.
- SELYE, H.. **The stress of life.** New York. McGraw-Hill, 1956.
- TRINDADE, Leticia de Lima *et al.* Estresse e síndrome de Burnout entre trabalhadores da equipe de Saúde da Família. **Acta paul. enferm.** [online]. 2010, vol.23, n.5, pp.684-689. ISSN 1982-0194. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002010000500016>> Acesso em 27/03/2018.