

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL  
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009  
Centro de Convenções do Ceará  
Fortaleza

Trabalho 710 - 1/1

**ESTRESSE OCUPACIONAL: A ÓTICA DA EQUIPE DE ENFERMAGEM  
EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE NA PERIFERIA URBANA**

<sup>†</sup>BOLDRINI, L. P. M.  
<sup>\*</sup>SOUSA, S. B. P. F. DE  
<sup>\*</sup>RODRIGUES, V. A.  
<sup>\*\*</sup>CARSWELL, W. A.

Estresse é constante no cotidiano dos seres humanos e pode ser benéfica ou maléfica de acordo com a situação enfrentada. No caso da profissão de enfermagem pode se afirmar que é um trabalho emocionalmente intenso principalmente quando desenvolvido em uma Unidade Básica de Saúde na periferia municipal por apresentar muitos desafios para a equipe e situações potencialmente voláteis e estressantes. Deste modo, o estresse ocupacional preocupa pelo absenteísmo dos funcionários que causa sobrecarga de serviço nos outros integrantes da equipe e “burn out”. Diante disso resolveu-se realizar uma pesquisa exploratória, descritiva com uma análise qualitativa de dados seguindo a proposta de análise de conteúdo do discurso de Minayo. Após a assinatura do consentimento livre e esclarecido seguindo as normas da resolução 196/96 as entrevistas foram gravadas num ambiente adequada e depois transcritas e categorizadas. **O objetivo** foi identificar a percepção da equipe de enfermagem de uma Unidade Básica de Saúde na periferia urbana em relação ao estresse ocupacional. **Os resultados** destacaram situações de estresse causadas pelos usuários que esperam ser atendidos de acordo com as suas necessidades imediatas e não através de agendamento prévio. Isto provoca reações de revolta, raiva e agressão verbal nos usuários que, por sua vez ocasiona estresse nos servidores. Tanto a equipe de enfermagem quanto o cliente ficam estressados e insatisfeitos quando ocorrem encaminhamentos da clientela não agendada à UBDS ou para a atenção secundária de saúde, particularmente quando faltam alguns pacientes e encaixes poderiam ser feitos. Assim, os usuários e equipe consideram esta prática inadmissível, uma falta de acolhimento pela equipe médica. Outras situações estressantes enfrentadas pela equipe incluem os atendimentos de urgência que desencadeiam tumulto e desorganizam a rotina. Porém, a clientela, que mora nas comunidades circundando a Unidade Básica inclui usuários de drogas, prostitutas e pacientes com transtornos mentais, entre outras, provoca insegurança e gera estresse, pois, a equipe refere não ter um preparo adequado para lidar com estas pessoas, embora o CAPS tenha mais vagas atualmente, o que deveria facilitar o encaminhamento para tratamento mais especializado, porém tem uma lista de espera longa. **Concluiu-se**, então, que há muitos estressores ocupacionais evitáveis no serviço na UBS, mas nem todos podem ser resolvidos pelo enfermeiro. É necessária uma ação em conjunto da equipe como um todo. É imprescindível orientar melhor a clientela quanto ao tipo de atendimento e rever atitudes profissionais para reduzir situações estressantes.

\* Alunas graduadas em Enfermagem e Obstetrícia no Centro Universitário Barão de Mauá. dez. 2009

\*\* Mestre em Enfermagem Psiquiátrica e Doutora em Enfermagem Fundamental pela E.E.R.P.- USP. Enfermagem e Obstetrícia no Centro Universitário Barão de Mauá.