

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA-A POLITÉCNICA  
Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias - ISHCT

Psicologia Clínica e de Aconselhamento

**Factores que Influenciam no Estresse Ocupacional dos Profissionais de Saúde, Estudo de caso: Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.**

Fernanda Luís Suli Dos Santos

Quelimane

2022

Fernanda Luís Suli Dos Santos

**Factores que Influenciam no Estresse Ocupacional dos Profissionais de Saúde, Estudo de caso: Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.**

Monografia apresentado ao Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias como requisito para a obtenção do Grau de Licenciada em Psicologia Clínica e de Aconselhamento.

Tutor: Lic. Pagere de Catarina M. Pagere

Quelimane

2022

## O Parecer do Tutor

Na qualidade de Supervisor da candidata Fernanda Luís Suli dos Santos, com o tema de monografia: **Factores que influenciam no Estresse Ocupacional dos Profissionais de Saúde - Estudo de caso: Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane**, cumpre-me emitir este Parecer Técnico, pois o trabalho foi finalizado e está pronto para ser submetido à a um júri para ser defendido.

A monografia foi elaborada de acordo com as normas de redacção e estrutura vigentes na Universidade Apolitécnica. O objectivo da pesquisa foi de analisar os factores relacionados ao estresse ocupacional que levam ao desgaste físico e mental dos profissionais no Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.

Sendo assim, considero a relevância e actualidade do tema, o empenho da aluna quanto aos procedimentos necessários e domínio à produção do trabalho, bem como, o resultado final que demonstra o desenvolvimento de competências para pesquisa científica. Por estas razões considero a candidata pronto para defender esta monografia.

Quelimane aos 30 de Novembro de 2022

O Tutor

---

//Lic. Pagere de Catarina M. Pagere//

Este trabalho dedico aos meus Pais, esposo e filhos, que me impulsionaram bastante para a realização deste curso, bem como contribuíram para a meu esforço em lutar até ao fim do curso.

## **Agradecimentos**

Agradeço a Deus, em primeiro lugar pela minha vida, saúde e por me ajudar a ultrapassar todos os obstáculos encontrado ao longo do curso.

Aos meus pais, Luís Suli e Luísa das Dores dos Santos pela incansável luta para tornar a meu curso uma realidade de seu orgulho.

Ao meu amado esposo pelo apoio e suporte e amor incondicional.

Aos meus filhos que sempre me prestaram seu apoio, pela minha ausência e que sempre foram a minha maior alegrias nos momentos de frustração.

Aos meus familiares que me apoiaram directo ou indirectamente, para a conquista e sucesso.

Aos meus colegas de turma em especial aos elementos do terceiro grupo, Mechisso, Geraldino, Manuel, Itor e demais colegas que estiveram sempre comigo nessa longa jornada.

Aos meus docentes e em especial ao Supervisor Dr. Pagere de Catarina M. Pagere pela dedicação e compreensão.

## Resumo

A presente monografia tem como tema factores que influenciam no estresse ocupacional dos profissionais de saúde, o estresse ocupacional é considerado um importante factor responsável pelo acometimento de certas doenças aos profissionais de saúde em particular, gerado por desequilíbrio emocional entre o profissional e o seu posto de trabalho. O presente trabalho teve como objectivo analisar os factores relacionados ao estresse ocupacional e buscar elementos que o caracterizassem através da manifestação demonstrada pelos profissionais e responder as questões referentes ao estresse ocupacional, procurando estabelecer as causas psicológicas. Ao definir estresse ocupacional, foi relacionada com a situação histórica do trabalho em Instituições de saúde vinculadas pela demanda dos serviços. Com isso foi também abordado aspectos relativos a hierarquia e relações de trabalho entre os profissionais. Tal que, esta estruturado em seis capítulos, nomeadamente – introdução, problematização, justificativa e objectivos, revisão de literatura, metodologia, discussão de dados e conclusão. A problematização desta pesquisa descreveu-se que o estresse no ambiente de trabalho tem causado sérios problemas e conseqüentemente baixo desempenho dos profissionais. Nesta óptica, a falta de políticas para o relaxamento e acomodação das preocupações dos profissionais constitui um marco importante para a melhoria e correcção imediata destes factores que desencadeia a fraca produtividade no seio dos profissionais. Diante desta situação foi pertinente levantar a seguinte questão: quais são os factores que causam o estresse ocupacional no ambiente de trabalho do centro de saúde 17 de Setembro? Os objectivos desta pesquisa tiveram a finalidade no geral de - analisar os factores relacionados ao estresse ocupacional que levam ao desgaste físico e mental dos profissionais do centro de saúde 17 de Setembro; cujos objectivos específicos – identificar os principais factores causadores do estresse ocupacional em profissionais de saúde; verificar sintomas relacionados ao estado físico e mental apresentado pelos profissionais de saúde; propor estratégias para a redução da incidência dos factores do estresse no trabalho. Em relação as metodologias da pesquisa de referir que foi utilizada a abordagem quantitativa e quanto aos objectivos da investigação foi explicativa. Salientar que Centro de Saúde 17 de Setembro engloba 125 profissionais de Saúde, onde 30 elementos participaram do estudo seleccionados com base na técnica de Amostragem Aleatória. Sendo assim, foi utilizada como técnica de recolha de dados a selecção dos participantes com base na observação directa do fluxo laboral. No que se refere aos resultados, participaram mas indivíduos do sexo feminino (83,3%). Cerca de 60% tem tido longas horas de trabalho, 40% dos profissionais por vezes tem um quadro de insónia, 33% tem tido angustia frequentemente. 30% frequentemente sentem sensação de explosão devido a excesso de pressão no trabalho e 43% referem atraso como um dos factores de estresse no seio do trabalho. Concluiu-se que, o profissional de saúde passa por inúmeras situações difíceis e por vezes inapropriadas, sofrendo exposição de risco ocupacional durante jornadas de trabalho. Estas situações todas que na maioria das vezes não são reconhecidas pelas comunidades e pelos próprios dirigentes, proporcionando um nível de descontentamento no seio destes. Como sugestão a unidade sanitária de referir que Deve criar espaço para reuniões de discussão da vida do profissional no meio hospitalar de modo a auscultar periodicamente as preocupações pessoais, sua evolução, dificuldades e necessidades. E a direcção distrital deve criar condições para que as formações sejam abrangentes para evitar descontentamentos dos outros que nunca são seleccionados para uma formação de curta duração.

**Palavras chave:** Factores, estresse ocupacional, Profissionais de saúde.

## Abstract

Occupational stress is considered an important factor responsible for the onset of certain diseases in health professionals, in particular, generated by emotional imbalance between the professional and their job. The present work aimed to analyze the factors related to occupational stress and to seek elements that characterize it through the manifestation demonstrated by the professionals and to answer the questions referring to occupational stress, seeking to establish the psychological causes. When defining occupational stress, it was related to the historical situation of work in health institutions, marked by the demand for services. With this, aspects related to hierarchy and work relationships between professionals were also addressed. Such that, it is structured in six chapters, namely – introduction, problematization, justification and objectives, literature review, methodology, data discussion and conclusion. The problematization of this research was described that stress in the work environment has caused serious problems and consequently low performance of professionals. From this point of view, the lack of policies to relax and accommodate the concerns of professionals constitutes an important milestone for the improvement and immediate correction of these factors that trigger low productivity among professionals. In view of this situation, it was pertinent to raise the following question: what are the factors that cause occupational stress in the work environment of the 17 de Setembro health center? The objectives of this research had the general purpose of - analyzing the factors related to occupational stress that lead to the physical and mental exhaustion of professionals at the health center 17 de Setembro; whose specific objectives – identify the main factors causing occupational stress in health professionals; check symptoms related to the physical and mental state presented by health professionals; propose strategies to reduce the incidence of stress factors at work. The choice of this theme is justified by the fact that it is an extremely important theme, analyzing the quality of life in the work environment of health professionals as a determining factor for satisfaction in the occupational environment. Health centers are not just a place where men spend most of their lives in front of patients or sitting in an office, but also where they interact with different subjects in a relationship that encompasses different sensitivities. The methodology used for the study is based on bibliographic research that developed the same theme. Based on the questionnaire, data collection was carried out, processed in three phases, in order to determine the scope of the outlined objectives. Questions related to recurring situations of stress and how to seek methods and forms of stress prevention. Finally, based on the data provided by the participants, it was possible to present the conclusions, highlighting the working conditions, volume of activities and workload as preponderant factors in the stress of health professionals, thus verifying the scope of their proposal. of the research, as well as the main limitations found throughout the research. Regarding the research methodologies, it should be noted that the quantitative approach was used and the research objectives were explanatory. It should be noted that 17 de Setembro Health Center comprises 125 health professionals, where 30 elements participated in the study, selected based on the Random Sampling technique. Therefore, the selection of participants based on direct observation of the workflow was used as a data collection technique. With regard to the results, more female subjects participated (83.3%). About 60% have been working long hours, 40% of professionals sometimes have insomnia, 33% have frequently experienced anxiety. 30% often feel a sense of explosion due to excessive pressure at work and 43% mention delay as one of the stressors at work. It was concluded that the health professional goes through numerous difficult and sometimes inappropriate situations, suffering exposure to occupational risk during working hours. These situations, most of the time, are not recognized by the communities and by the leaders themselves, causing a level of discontent among them. As a suggestion, the health unit should mention that It should create space for meetings to discuss the professional's life in the hospital environment in order to periodically listen to personal concerns, their evolution, difficulties and needs. And the district directorate must create conditions for the formations to be comprehensive to avoid the dissatisfaction of others who are never selected for a short-term formation.

**Keywords:** Factors, occupational stress, Health professionals.

## **Abreviaturas**

AAS - Amostragem Aleatória Simples

APH - Atendimento pré-hospitalar

US – Unidade Sanitária

OMS – Organização Mundial de Saúde

## ÍNDICE

Capítulo I .....	12
1. Introdução .....	12
Capítulo II .....	15
2. Revisão de Literatura .....	15
2.1. Marco Conceptual .....	15
2.2. Desenvolvimento Circunstancial .....	16
2.2.1. Factores Estressores que podem Influenciam na Actividade Ocupacional dos Profissionais de Saúde .....	16
2.3. Marco Teórico .....	18
2.3.1. Reflexo do Estresse Ocupacional para os Enfermeiros .....	18
2.3.2. Técnicas para Redução do Estresse Ocupacional .....	18
2.4. Marco Referencial .....	19
Capítulo III .....	20
3. Metodologia da Pesquisa .....	20
3.1. Tipo de Estudo .....	20
3.1.1. Quanto à Abordagem do Problema .....	20
3.1.2. Quanto à Natureza .....	20
3.1.3. Quanto aos Objectivos .....	20
3.1.4. Quanto aos Procedimentos Técnicos .....	21
3.1.5. Análise dos Resultados .....	21
3.2. População e Amostra .....	21
3.2.1. Amostra .....	21
3.3. Técnicas e Instrumentos de Colecta de Dados .....	22
3.3.1. Os Instrumentos de Colecta de Dados .....	22
3.3.2. Pesquisa Documental .....	23
3.4 Procedimentos Administrativo de Relação de Amostragem .....	23

3.4.1. Tipos de Amostragem .....	23
3.4.2. Critérios de inclusão .....	23
3.4.3. Critérios de exclusão.....	23
4. Capítulo IV.....	24
4. Resultados .....	24
Capítulo V.....	31
5. Discussão dos Resultados .....	31
Capítulo VI.....	34
6. Conclusão.....	34
6.1. Sugestões.....	35
7. Referências Bibliográficas .....	36
Apêndices.....	38
Anexos .....	42

## Lista de Tabelas e Gráficos

Tabela 1-----	25
Tabela 2-----	26
Tabela 3-----	27
Tabela 4-----	28
Tabela 5-----	29
Gráfico 1-----	25
Gráfico 2-----	26
Gráfico 1-----	27
Gráfico 2-----	28
Gráfico 3-----	29

# Capítulo I

## 1. Introdução

Pretendeu-se fundamentar a presente pesquisa com aspectos relacionados a análise dos factores que influenciam no estresse ocupacional dos profissionais de saúde concretamente no Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.

O estresse tem sido comentado e relatado com muita frequência nos dias actuais. Ele é gerado por factores ligados ao trabalho e dependendo da maneira como está sendo realizado pode acarretar consequências negativas na saúde do trabalhador e no funcionamento das instituições.

Pode-se dizer que o estresse está presente em todas as profissões, entretanto, os profissionais de saúde estão directamente envolvidos com a saúde, bem-estar e qualidade de vida dos indivíduos, seja do ponto de vista fisiológico ou psicológico. Paradoxalmente, as condições e ambiente de trabalho destes profissionais podem trazer riscos para a sua saúde, especialmente em razão de lidarem com o cuidado e sofrimento do outro. Vários pesquisadores apontam que altos índices de estresse levam a uma piora da qualidade de vida, por aumentar os níveis de ansiedade e a depressão, além de piorar o humor e diminuir a capacidade para o trabalho.

Desta forma, com base nestes pressupostos pretende-se identificar quais são os factores que causam o stress ocupacional no ambiente de trabalho na unidade sanitária acima descrita.

O estudo tem como objectivo principal analisar os factores relacionados ao estresse ocupacional que levam ao desgaste físico e mental dos profissionais no Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane, com vista a proporcionar possíveis soluções que venham a minimizar a situação. Com esse estudo esperava-se poder contribuir para a satisfação dos propósitos originais da pesquisadora com a problemática que motivou a investigação.

Diante da problematização, o estresse no ambiente de trabalho tem causado problemas tanto pelos que sofrem quanto para as organizações que perdem, devido ao baixo desempenhos dos profissionais que nelas actuam e pela falta de conhecimento de seus administradores em gerenciá-los

O aparecimento de sintomas de estresse profissional gera consequências negativas para a organização, causando perdas em seu processo produtivo, necessitando uma rápida e correta identificação dos factores que têm causado o aparecimento cada vez maior do estresse no trabalho, como busca de uma melhora na saúde ocupacional, que desencadeia um ganho no processo produtivo.

Os centros de saúde não são apenas um lugar onde os homens passam a maior parte da sua vida diante dos pacientes ou sentados numa secretaria, mas também onde interagem com os diferentes sujeitos numa relação que abarca diferentes sensibilidades. Em virtude destes factores, os centros de saúde têm, cada vez mais, procurado situações para minimizar o aparecimento de situações de estresse no ambiente de trabalho.

Segundo exposto, levou-se a seguinte pergunta de pesquisa: Quais são os factores que influenciam no estresse ocupacional no ambiente de trabalho do Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane?

Sendo assim, as supostas respostas do trabalho, isto é, hipóteses, foram as seguintes: hipótese alternativa - o estresse ocupacional dos profissionais de saúde no Centro de Saúde 17 de Setembro é desencadeado pela sobrecarga no trabalho; E a hipótese nula - o estresse ocupacional dos profissionais de saúde no Centro de Saúde 17 de Setembro não é desencadeado pela sobrecarga no trabalho.

Deste modo, o objectivo geral é o seguinte: Analisar os factores relacionados ao estresse ocupacional que levam ao desgaste físico e mental dos profissionais no Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.

No entanto, formulou-se os seguintes objectivos específicos: Identificar os principais factores causadores do estresse ocupacional em profissionais de saúde, verificar sintomas relacionados ao estado físico e mental apresentado pelos profissionais de saúde e propor estratégias para a redução da incidência dos factores do estresse no trabalho.

O trabalho tem como justificativa porque após observar e constatar um elevado índice de irritabilidade, desmotivação e constrangimento destes profissionais em determinadas situações, tais como: problemas profissionais sendo discutidos em público, irritabilidade por falta de colegas de trabalho e também atritos e discussões entre os profissionais do sector. Estes problemas reunidos a uma série de outros factores acabam ocasionando a estes profissionais problemas de ordem física, mental e emocional. Foi neste contexto que ouve a

necessidade de fazer um estudo profundo sobre a análise dos factores que influenciam no estresse dos profissionais de saúde no Centro de Saúde 17 de Setembro. O estudo recaiu a Centro de Saúde 17 de Setembro devido a observação e participação como funcionária do centro em estudo.

Justifica-se a escolha deste tema, pelo facto de ser de extrema importância analisar a qualidade de vida no trabalho dos profissionais de saúde como uma determinante para a satisfação dentro dos centros de saúde. Os centros de saúde não são apenas um lugar onde os homens passam a maior parte da sua vida diante dos pacientes ou sentados numa secretaria, mas também onde interagem com os diferentes sujeitos numa relação que abarca diferentes sensibilidades.

O trabalho está organizado em seis (6) Capítulos, que seguem uma sequência cronológica sendo Capítulo I Introdução, Capítulo II Revisão da Literatura, Capítulo III ficou reservado para Metodologia, Capítulo IV Resultados, Capítulo V Discussão e Capítulo VI Conclusão.

## Capítulo II

### 2. Revisão de Literatura

#### 2.1. Marco Conceptual

O estresse ocupacional é entendido por diversos estudiosos em três fases: reação de alarme, resistência e exaustão. A fase da reação de alarme é caracterizada pela descarga de adrenalina e corticoides na corrente sanguínea, a qual leva aos tecidos, promover assim, algumas reações, tais como: aumento do tônus muscular, frequência respiratória elevada, agressividade, isolamento, mudanças de humor, irritabilidade, dificuldade de concentração, falha da memória, ansiedade, tristeza, pessimismo, baixa auto-estima e ausência no trabalho, taquicardia, e posterior, tudo isso, se eleva a irrigação sanguínea e a pressão arterial, Além disso, há relatos de sentimentos negativos, como, desconfiança e paranóia (Alves, 2011:36-75).

A segunda fase, resistência, é caracterizada pela diminuição dos níveis de alerta, possibilitando a compreensão do agente estressante pelo organismo. Por conseguinte, o organismo já entendeu que algo está errado e busca a estabilização dos parâmetros normais, ou seja, da “homeostase da frequência cardíaca, pressão arterial e respiratória” (Alves, 2011: 22).

A terceira fase, compreendida como “exaustão” é caracterizada como sendo momento da depleção de energia que é necessária para manter a resistência/adaptação. Não obstante, essa depleção nos níveis energéticos é o que leva o indivíduo a desenvolver o terceiro estágio da doença conhecida cientificamente como “síndrome de Burnout”, que do Inglês quer dizer: “Burn” queima e “out” exterior, utilizado a primeira vez por Freudenberg em 1974 como sendo um sentimento de fracasso e exaustão (Alves, 2011:44). Essa é a ocasião em que o trabalhador entra na fase de esgotamento profissional podendo levar a transtornos psiquiátricos gravíssimos ou até mesmo à morte. (Andrade & Siqueira Jr, 2014:88).

Inúmeros são os factores responsáveis pelo adoecimento do profissional, entretanto, cada um responde de forma diferenciada quando estão frente ao agente estressor. Geralmente os sinais de alarme que o trabalhador esboça quando estiver prestes a desenvolver um estresse ocupacional são sintomas como: tristeza, ansiedade, fadiga, diminuição da concentração, preocupação somática, irritabilidade e a qualidade da assistência ficam comprometidas. Vale

ressaltar que o estresse ocupacional quando não tratado evolui para uma forma mais grave da doença conhecida como “Síndrome de Burnout” (Ferreira, 2015:63).

O estresse ocupacional é entendido como uma doença laboral que acomete mais os profissionais das organizações de saúde e especificamente a equipe de Enfermagem, “Enfermeiros, técnicos e auxiliares”, por ser essa a profissão que enfrenta dificuldades na ciência do cuidar, sempre expostas a situações de vulnerabilidade e alta tensão psicológica, geralmente, interligado na maioria das vezes pela falta de autonomia, portanto, acarretando prejuízos dentro do âmbito individual, familiar e institucional. (França *et al*, 2012:85).

## **2.2. Desenvolvimento Circunstancial**

### **2.2.1. Factores Estressores que podem Influenciam na Actividade Ocupacional dos Profissionais de Saúde**

É denominado estressor, o estímulo que principia uma reacção stressante, podendo trazer benefícios ou malefícios que causem emoções ao indivíduo deixando marcas profundas. É também, um facto, situação, objecto ou pessoa que possibilite certa carga emocional, ocasionando estímulos que levam ao estresse (Pafaro; Martino, 2004:36-86).

Segundo Carvalho (2007:58-123), o enfermeiro é um exemplo de categoria que possivelmente está submetida à influência de estressores, pois necessita constantemente estar atento a seus papéis e ao papel da instituição pública frente ao usuário, na tentativa de atender aos desafios decorrentes da implementação do SUS, como: universalização, regionalização, hierarquização dos serviços, dentre outros.

Ferreira & Martino (2006:85-163) acreditam que devido às condições de trabalho e à peculiaridade de suas actividades, faz-se necessário que esses profissionais de saúde estejam atentos a sua saúde física e mental, pois disso depende e determina a conduta do trabalhador e a qualidade de seus atendimentos.

Para Rios (2008:63-142), as pessoas que estão actuando na área de saúde, são pessoas mais propensas a ficarem doentes, pois existe o acúmulo de actividades, horário de trabalho que na maioria excede o seu horário normal. Alguns factores que influenciam para que esses profissionais adoçam em seus ambientes de trabalhos, como, por exemplo, trabalhar directamente com o sofrimento do outro, o não reconhecimento pelos seus colegas de trabalho, o acúmulo das actividades exercidas e baixas remunerações.

Em estudo realizado por Stacciarine (2001:75-185) fica evidente que os estressores do ambiente de trabalho podem ser classificados em seis grupos:

- 1- Factores intrínsecos para o trabalho (condições inadequadas, turno de trabalho, carga horária, contribuições no pagamento, viagens, riscos, novas tecnologias);
- 2- Papéis estressores (papel ambíguo, papel conflituoso, grau de responsabilidade para com pessoas e coisas);
- 3- Relações no trabalho (relações difíceis com o chefe, colegas, subordinados, clientes sendo directamente ou indirectamente associados);
- 4- Estressores na carreira (falta de desenvolvimento na carreira, insegurança no trabalho devido a reorganizações ou declínio da indústria);
- 5- Estruturas organizacionais (estilos de Gerenciamento faltam de participação).
- 6- Interfaces trabalho-casa (dificuldade no manejo desta interface).

De acordo com Barlow & Durand (2008:23-85), outro termo importante no estudo do estresse é o termo estressor, que indica um evento ou acontecimento que exige do indivíduo uma reacção adaptativa à nova situação; a essa reacção se dá o nome de coping. Tais reacções de coping podem ser funcionais ou disfuncionais, conforme cumpram ou não sua função na superação da situação na adaptação a ela. Os estressores, dependendo do grau de sua nocividade e do tempo necessário para o processo de adaptação, dividem-se em:

**1.Acontecimentos Biográficos Críticos:** são acontecimentos (a) localizáveis no tempo e no espaço, (b) que exigem uma reestruturação profunda da situação de vida e (c) provocam reacções afectivo-emocionais de longa duração. Esses acontecimentos podem ser positivos e negativos e ter diferentes graus de normatividade, ou seja, de exigência social;

**2.Estressores Traumáticos:** são um tipo especial de acontecimentos biográficos críticos que possuem uma intensidade muito grande e que ultrapassam a capacidade adaptativa do indivíduo;

**3.Estressores Quotidianos:** são acontecimentos desgastantes do dia-a-dia, que interferem no bem-estar do indivíduo e que essa experiência como ameaçadora, magoantes, frustrantes ou como perdas. Exemplos são problemas com o peso ou com a aparência, problemas de saúde de parentes próximos que exigem cuidados, aborrecimentos com acontecimentos diários;

**4.Estressores Crônicos:** são (a) situações ou condições que se estendem por um período relativamente longo e trazem consigo experiências repetidas e crônicas de estresse (exemplos: excesso de trabalho, desemprego, etc.) e (b) situações pontuais (ou seja, com começo e fim definidos) que trazem consigo consequências duradouras.

Dependendo do nível de estresse, tempo e dos demais factores que influenciam suas reacções, as doenças decorrentes deste, podem estar associadas ainda a distúrbios mentais como fobias, doenças pulmonares, respiratórias (asma etc.), obesidade, doença de Parkinson, Acidente Vascular Cerebral, doença de Alzheimer, Esclerose Múltipla e Catarata, as quais estão ligadas ao estresse caracterizado como oxidativo – ocasionado pelo excesso de radicais livres no organismo (Zanella, 2007:36-78).

Camelo & Angerami (2004:75-96) consideram que trabalhadores da área de saúde e, principalmente, aqueles que actuam na comunidade podem enfrentar, com maior dificuldade, a adaptação almejada, uma vez que não apenas se expõem, de forma contínua, a problemas de origens diversas, como são, frequentemente, surpreendidos por eles.

## **2.3. Marco Teórico**

### **2.3.1. Reflexo do Estresse Ocupacional para os Enfermeiros**

Silva (2009:78-142) expõe as consequências físicas provenientes do estresse tais como: dores musculares, fadiga fácil, cefaleias, enfarte precoce, taquicardia, palpitações, dores generalizadas no corpo, emagrecimento.

Silva (2009:56-98) expõe as consequências físicas provenientes do estresse tais como: dores musculares, fadiga fácil, cefaleias, enfarte precoce, taquicardia, palpitações, dores generalizadas no corpo, emagrecimento.

Além dos expostos acima que atingem a parte física, existem também em nível psicológico, as reacções ao estresse Segundo Lipp (1998:45-86), sejam eles: mãos frias, problemas com a memória, pesadelos, diarreia, enxaqueca - mudança de apetite, dificuldades sexuais, músculos tensos, vontade de fugir de tudo, apatia, depressão ou raiva prolongada, insônia, aumento de sudorese, náusea, má digestão, hipertensão arterial, tédio, irritabilidade excessiva, taquicardia, angústia ou ansiedade.

### **2.3.2. Técnicas para Redução do Estresse Ocupacional**

Segundo Coronetti (2006:75-168) a minimização e prevenção do estresse podem acontecer a partir de relacionamento humano (cooperação, interacção, envolvimento com a chefia); actividades em grupo (cursos, reuniões e apoio da psicologia); recurso humano e material suficiente (aumentar a quantidade de funcionários e materiais em quantidade e qualidade).

Tirar proveito das técnicas para redução do estresse é uma excelente maneira de manter corpo e mente saudável. Se a pessoa estiver depressiva, furiosa, com problemas no

trabalho ou simplesmente estressados, é importante encontrar uma saída e impedir que os sentimentos afectem o coração. Às vezes, compartilhar os problemas com um parente ou com um amigo já ajuda. Outra opção é procurar ajuda de um profissional de saúde qualificado ou de um psicólogo, se necessário (Forman; Stone, 2008:44-99).

O estresse no trabalho pode ser evitado ou combatido através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, da progressão e promoção na carreira e de um apoio social eficaz (Afonso, 2006:22-55).

O modo como a pessoa lida com as circunstâncias geradoras de estresse exerce grande influência sobre sua saúde, modulando a gravidade do estresse resultante. Então, o trabalhador poderá ter sua saúde protegida ao se engajar em comportamentos de enfrentamento adequados que amenizem o impacto psicológico e somático do estresse (Murta; Tróccoli, 2004:36-75).

## **2.4. Marco Referencial**

Pesquisas actuais apresentam que o nível de estresse profissional tem sofrido um aumento acelerado nos últimos anos, especialmente em respeitabilidade dos avanços tecnológicos, das inovações na metodologia de trabalho, da competição entre trabalhadores, da sobrecarga de tarefas, da pressão relativa ao tempo de execução das mesmas etc, além de os profissionais terem de se defrontar com problemas específicos de suas áreas de actuação (Parkes citado por Malagris, 2004:41-88; Martins, 2003:30-142).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), os locais de trabalho com um número considerável de estressantes apresentam proporcionalmente um grande número de trabalhadores estressados, sendo 5% a 10% com problemas graves (Mendes, 1995:88).

O tema estresse ocupacional vem a cada dia ganhando mais espaço entre os estudiosos. Lipp & Malagris (1995:12-75) enfatizam a gravidade do problema e sua importância na saúde do trabalhador, cujo resultado pode ser o absenteísmo e até mesmo o abandono do emprego.

## Capítulo III

### 3. Metodologia da Pesquisa

Segundo Marconi & Lakatos (2008:83), metodologia é “um conjunto das actividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objectivo - conhecimentos válidos e verdadeiro, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

#### 3.1. Tipo de Estudo

De acordo com Silva & Meneses (2001:20-88)

As formas clássicas de classificação são: Do ponto de vista da sua natureza, pode ser: pesquisa básica ou pesquisa aplicada; Do ponto de vista da forma de abordagem do problema pode ser: quantitativa ou qualitativa; Do ponto de vista de seus objectivos pode ser: pesquisa exploratória, pesquisa descritiva, e pesquisa explicativa; Do ponto de vista dos procedimentos técnicos pode ser: pesquisa bibliográfica, documental, experimental, levantamento, estudo de caso e expost-facto.

##### 3.1.1. Quanto à Abordagem do Problema

Nesta pesquisa foi utilizada a abordagem quantitativa visto que traduziu em número as opiniões e informações classificadas e analisadas e utilizadas as técnicas estatísticas. Sendo que, Teixeira (2005:20-74), diz que, na pesquisa quantitativa, o investigador utiliza descrição matemática como uma linguagem, ou seja, a linguagem matemática é utilizada para descrever as causas de um fenómeno, as relações entre variáveis, etc.

##### 3.1.2. Quanto à Natureza

**Pesquisa Básica:** a ideia foi de gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. A pesquisa será básica porque destina-se à investigação de fenómenos mentais e seus fundamentos.

Para Appolinário (2011:146), a pesquisa básica tem como objectivo principal “o avanço do conhecimento científico, sem nenhuma preocupação com a aplicabilidade imediata dos resultados a serem colhidos.

##### 3.1.3. Quanto aos Objectivos

Quanto aos objectivos da investigação foi explicativa. Desta feita, conforme Gil (2008:28), pesquisas explicativas são aquelas que têm como preocupação central identificar os factores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenómenos.

### **3.1.4. Quanto aos Procedimentos Técnicos**

Quanto aos procedimentos técnicos recorreu-se ao estudo de um caso, um método que na visão de Marconi & Lakatos (2008:30-44), privilegia um estudo com profundidade para ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes.

Nesta ordem de ideias, esta pesquisa é um estudo de caso uma vez que procura perceber os factores que influenciam no estresse dos profissionais de saúde, estudando com profundidade uma unidade hospitalar, neste caso no Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.

### **3.1.5. Análise dos Resultados**

As diversas definições coincidem em que a análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa e como tal, possui determinadas características metodológicas: objectividade; sistematização e inferência:

Objectividade - refere-se à exposição clara das regras e acções realizadas em cada etapa da técnica; Sistematização - a sistematização refere-se à eliminação ou abrangimento do conteúdo de um texto de acordo com as regras consistentes e sistemáticas. Isto quer dizer, para analisar o pesquisador deve avaliar todo material disponível tanto o que apoie ou não; Inferência refere-se à operação pela qual se aceita uma proposição em virtude da sua relação com outras proposições já como verdadeiras (Bardin, 2012:163-175).

## **3.2. População e Amostra**

Segundo Lakatos & Marcon (1992:56-96) Universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum.

O Centro de Saúde 17 de Setembro engloba 125 profissionais de Saúde.

### **3.2.1. Amostra**

Segundo Gil (2008:36-85), entende-se por amostra, o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população.

Da população foram retirados para participar na pesquisa de maneira não probabilística e de forma intencional de acordo com a disponibilidade de tempo dos participantes no momento do questionário, onde 30 elementos participaram, nomeadamente: o Médico Chefe/director clinico e 29 restantes profissionais de diversas áreas de saúde (como

triagens/consultas de adultos, triagem de crianças, consultas integradas, banco de socorros, consulta de psiquiatria e apoio psicossocial, maternidade, laboratório e consultas pré-natal).

### **3.3. Técnicas e Instrumentos de Colecta de Dados**

#### **3.3.1. Os Instrumentos de Colecta de Dados**

Foi utilizada como técnica de recolha de dados a selecção dos participantes com base na observação directa do fluxo laboral. O instrumento de recolha de dados usado foi o guião de questionário estruturado, sendo todo o material analisado posteriormente.

O guião esteve dividido em duas partes as quais permitiram analisar aspectos pessoais como idade, escolaridade, tempo na função, entre outros, como também abordara factores relativos ao estresse ocupacional e estratégia utilizadas pelos funcionários para enfrentar o mesmo, conforme a seguir:

#### **Parte A**

Na primeira parte desta pesquisa esteve exposto o perfil dos funcionários do sector de marcação de consulta do Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane, através das variáveis de 01 a 07, divididos em:

- Dados pessoais;
- Perfil dos profissionais;
- Hábitos.

#### **Parte B**

Essa parte refere-se ao estresse, composto por variáveis que vão de 01 a 25, evidenciando problemas relacionados ao tema abordado, o qual contem informação relevantes sobre:

- Fontes de pressão no ambiente de trabalho;
- Sintomas relacionados ao estado físico;
- Sintomas relacionados à saúde mental e estratégias utilizadas para enfrentar o estresse.

De acordo com Parasuram (1991:36-123) um questionário é tão somente um conjunto de questões, feito para gerar os dados necessários para se atingir os objectivos do projecto.

### **3.3.2. Pesquisa Documental**

É um tipo de pesquisa que utiliza fontes primárias, isto é, dados e informações que ainda não foram tratados científica ou analiticamente.

Para o caso da revisão bibliográfica, análise documental, do questionário realizado aos participantes, a triangulação é feita com outras fontes para o qual se cruzaram as informações de cada fonte para fazer as conotações sobre os diversos elementos pesquisados com ênfases nos objectivos específicos.

## **3.4 Procedimentos Administrativo de Relação de Amostragem**

### **3.4.1. Tipos de Amostragem**

Apesar de existir vários tipos de amostragem, para esta pesquisa utilizou-se Amostragem Aleatória Simples (AAS). A técnica de Amostragem Aleatória Simples (ou Amostragem Casual Simples) é o método mais simples e um dos mais importantes para a selecção de uma amostra. Este tipo de amostragem consiste em seleccionar a amostra através de um sorteio. Sua principal característica está no facto de todos os elementos da população ter igual probabilidade de serem escolhidos.

### **3.4.2. Critérios de inclusão**

Fizeram parte deste estudo os participantes escolhidos através do processo aleatório em que todos os participantes tiveram a mesma oportunidade de fazerem parte desta amostra que foi feito com base no sorteio de papéis com os nomes dos sectores e posteriormente a selecção do elemento final a participar que ficou ao critério da disponibilidade do sector a indicar um.

### **3.4.3. Critérios de exclusão**

Foram excluídos os restantes sectores que não foram sorteados no processo de escolha dos participantes independentemente da sua disponibilidade e vontade em participar.

## **4. Capítulo IV**

### **4. Resultados**

Nesta sessão são apresentados os factores que influenciam no estresse ocupacional dos profissionais de Saúde, mediante os dados colhidos dos participantes em comparação com o que outros autores abordaram a cerca dessa temática.

Diante do estudo teórico com ênfase apresentada sobre o stress ocupacional dos profissionais de saúde, foi realizada uma pesquisa de campo com funcionários do Centro de Saúde 17 de Setembro sobre situações de estresse. A pesquisa realizada com amostra de 30 pessoas desta Instituição procurou apontar a identificação das situações de estresse salientando quais eram as particularidades das mesmas em relação a ocupação.

Na amostra escolhida não foi definido um perfil de funcionário a ser entrevistado, sendo estes todos de todas as idades, categorias e tempo de serviços diferentes. Estes perfis já demonstram que além do trabalho existem mais complicadores sociais envolvidos que podem ser resultado da sobrecarga de afazeres.

As questões abertas relacionadas à pesquisa apontam para situações de descontentamento em relação ao clima organizacional ao qual os profissionais pertencem, porém, os determinantes desse descontentamento podem variar de acordo com cada indivíduo.

Por meio dos gráficos de barras, abaixo podemos acompanhar através do questionário aberto as respostas a cada pergunta que evidenciam que muito as situações de estresse ora se apresentam a situação da sobrecarga de trabalho e ora às relações humanas estabelecidas, mas também é necessário considerar a subjectividade que permeia o assunto em questão, pois o sujeito e suas atitudes são a soma de sua personalidade, perfil profissional e trabalho.

Temos que considerar também como os profissionais de saúde cotidianamente agem diante das situações para manter um clima de trabalho agradável para com os colegas e utentes.

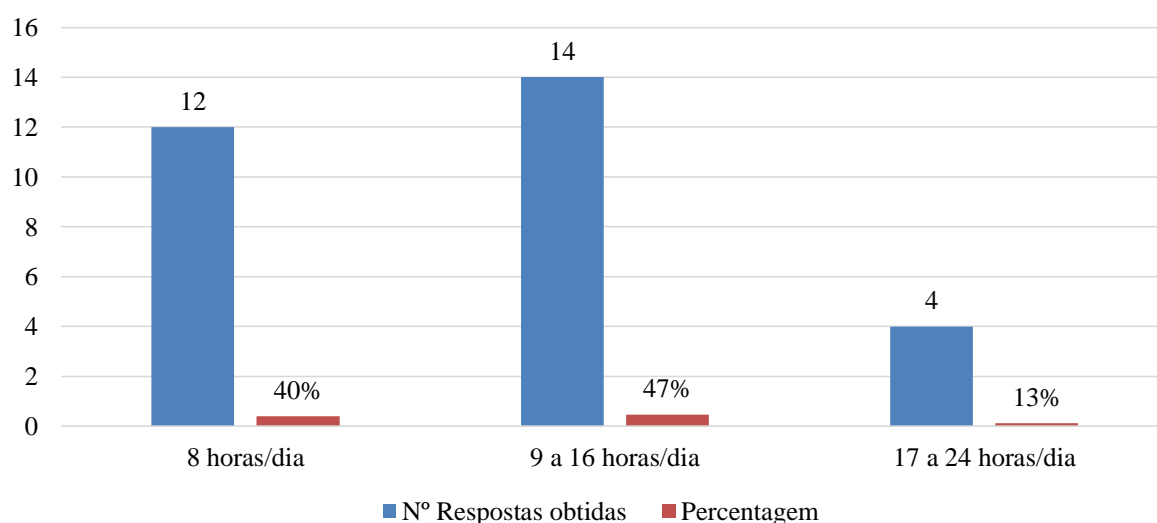
## 1. Dados demográficos

Mediante os dados demográficos, especificamente para o sexo dos participantes que estiveram presente no questionário mostraram que 5 são homens (o correspondente a 16,6% ) e 25 mulheres correspondente ( 83,3% ) respectivamente.

Relativamente as idades dos participantes, cerca de 15 tiveram idades compreendidas entre 31 a 40 anos com uma percentagem 50%, os restantes tiveram as idades até 30 anos com cerca de 20%, 41 a 50 anos com cerca 16,7% e mais de 50 anos idades 13,3% dos participantes.

### 2.1. Carga horária diária

Gráfico I. Referente a carga horária.



Observa-se no gráfico acima que a carga horária dos profissionais varia e isto deve-se também ao sector de trabalho dentro da Instituição o que pode vir a agravar o desgaste dos profissionais com mais carga horária diária. Tal como demonstra o gráfico cerca de 60% destes podem estar prestes a uma colisão física e mental devido a longas horas de trabalho.

### 2.2. Boas relações no trabalho

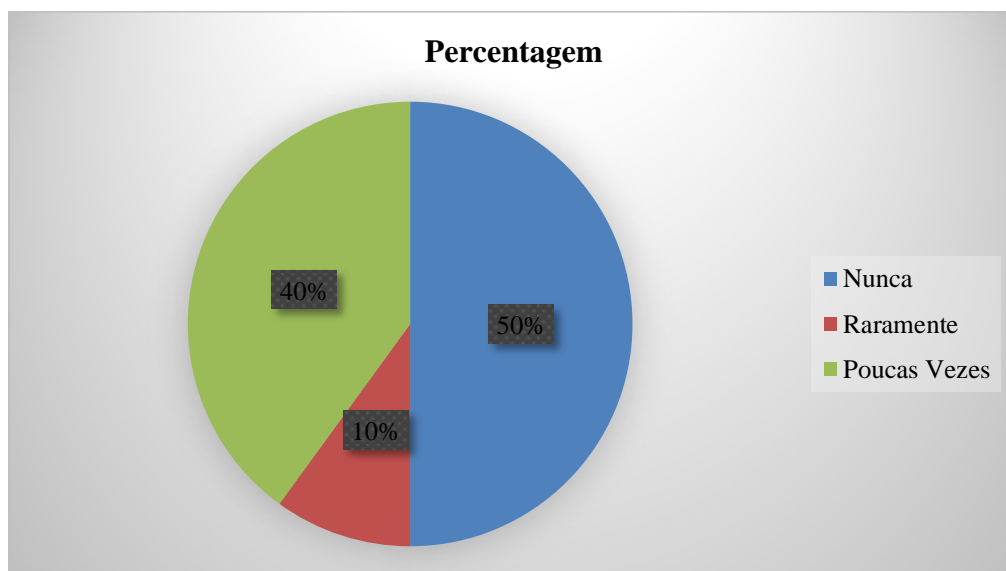
Tabela I: Referente a questões sobre boas relações no trabalho

Questionados	Nº Respostas obtidas	Percentagem
30	Responderam Sim	100%

De acordo com as respostas obtidas sobre a questão 2.2 na tabela acima, observa-se que 100% dos profissionais têm boas relações com os colegas e superiores hierárquicos, pese embora que isto não influencia suficientemente para o não aparecimento do estresse ao longo do serviço destes.

### 3. Funcionários com quadro de insónia

Gráfico II: Percentagem de funcionários que apresentam quadro de insónia.



Nesta questão em epígrafe, tal como esta patente no gráfico acima, 50% dos profissionais nunca se manifestaram com um quadro de insónia no decurso do seu trabalho, 10% podem ter se manifestado esporadicamente e 40% dos profissionais por vezes tem-se diagnosticado com quadro de insónia, que por vezes pode até não se considerar ou mesmo não se levar em conta as repercussões possíveis futuras.

### 4. Horas dormidas diárias

Tabela II: Referente a horas dormidas diárias

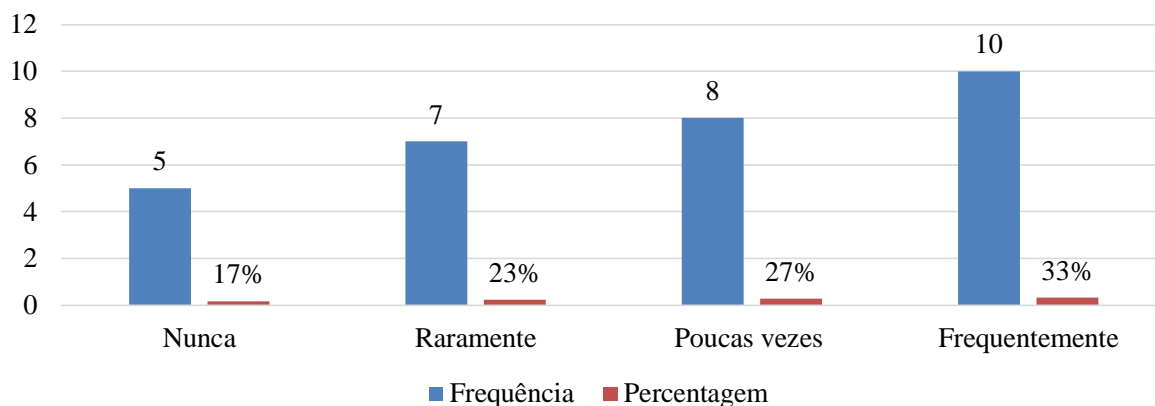
Horas Diárias	Frequência	Percentagem
2 A 6 Horas/Dia	11	37%
8 A 10 Horas/Dia	16	53%
Abstência	3	10%

No que diz respeito a questão acima é visível a predominância da carga horária maior de 8 horas por dia com uma percentagem correspondente (53%) que pode ser um dos factores

contribuintes no estresse ocupacional dos profissionais de saúde a sobrecarga horária que eles têm tido ao longo da sua jornada de trabalho.

## 5. Angustias pelo trabalho

Gráfico III: Alusivo a Angustia pelo trabalho



Mediante a questão acima exposta houve divergências nas respostas obtidas, mas está evidente que existe um pensamento de incomodo quando se aproxima o dia laboral após o termino dos dias de descanso comum (final de semana), assim como está ilustrado no gráfico com cerca de 33% da população questionada apresentarem essa intranquilidade da aproximação do dia laboral, podendo ser por vários motivos como a sobrecarga horária, as enchentes de utentes, as rotinas de actividades inalteráveis, pressão relativa a execução das tarefas, desmotivação e outros.

## 6. Sensação de explosão por excesso de pressão

Tabela III. Relativa a Sensação de esgotamento por excesso de pressão

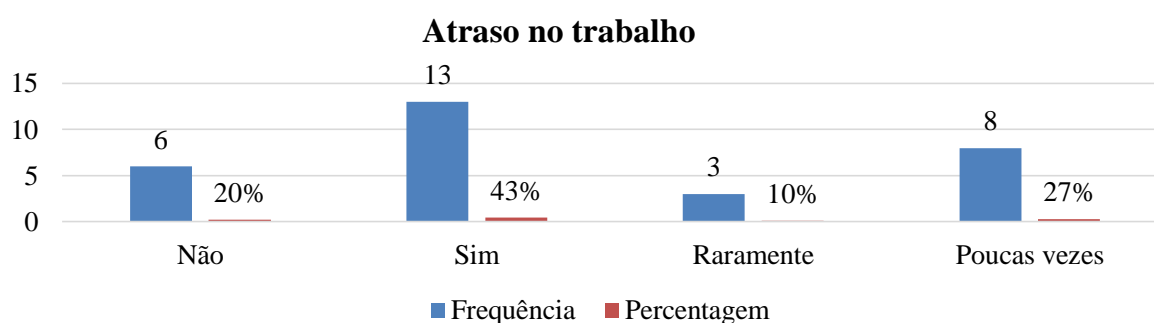
Respostas	Frequência	Porcentagem
Nunca	9	30%
Raramente	2	7%
Poucas vezes	10	33%
Frequentemente	9	30%

No que diz respeito a prevalência da pressão com relação ao trabalho exercido pelos profissionais, dos 30 mais de (30%) demonstraram sensação de exaustão devido a pressão exercida pelo trabalho, 33% destes tem sido diagnosticado poucas vezes.

A maioria dos participantes apresentaram suas queixas relativamente ao estresse do trabalho devido a pressão e as demandas enfrentadas na tendência de satisfazer o utente sem olhar pela sua própria situação como profissional e individuo com certas necessidades o que pode instalar dispêndio de energia na tentativa de atingir metas, proporcionando um esgotamento físico no profissional.

## 7. Atraso no trabalho

Gráfico IV: referente ao atraso no trabalho



Um dos aspectos mais citados como fonte de estresse foi o atraso dos colegas de trabalho na apresentação no local de trabalho que cria um nível de descontentamento associada a sobrecarga de trabalho enfrentada dia a dia e a insuficiência de profissionais para responder as demandas, uma vez que há níveis de crescimento do número de utentes que buscam um bom atendimento nas referidas Instituições. Pois, a sobrecarga de trabalho é um factor fortemente associado ao estresse.

## 8. Relação de trabalho

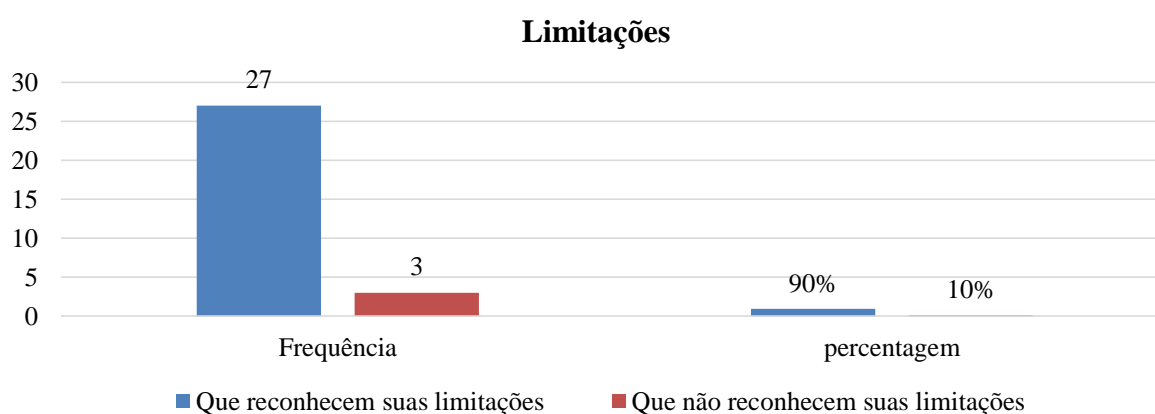
Tabela IV: referente a relação de trabalho

Respostas	Frequência	Percentagem
Sim	20	67%
Por vezes	8	26%
Raramente	2	7%

Observando os resultados obtidos mediante a colheita de dados pode aferir que o correspondente a (67%) responderam (Sim) que busca boas relações laborais, (26%) destes ainda possuem poucas relações positivas no ambiente de trabalho e os restantes 7% pode-se dizer que tem dificuldades de se relacionar. Ambientes de trabalho que apresentam um mau convívio ou má relação entre os funcionários, ou entre os funcionários e seus chefes demonstram um baixo apoio social, que também é nocivo à saúde.

## 9. Limitações próprias

Gráfico V: pertencente as limitações próprias



Em meio de tantos factores motivadores do estresse há reconhecer as suas limitações e pautar-se por período de repouso tendendo recuperar as forças para retomar as actividades com mais tranquilidade. Isto pode resultar bastante na redução das frustrações. Dada a tabela dos questionados e mediante os cálculos feitos, os dados mostram uma percentagem de 90% que reconhecem os seus limites de trabalho, dando uma margem maior nas formas de melhoramento psicológico da redução da pressão de trabalho.

## 10. Paz com demais colegas

Tabela V: alusiva a paz com demais colegas

Designação	Frequência	Percentagem
Muito usado por mim	18	60%
Usado por mim	7	23%
Razoavelmente usado por mim	5	17%
Raramente usado por mim	0	0%
Nunca usado por mim	0	0%

Os profissionais de saúde é exemplo de uma das profissões que parece estar susceptível a vários factores de estresse, pois, além de conviver com inúmeros problemas precisam saber conviver no meio onde estão inseridos e desempenhar a sua função demonstrando um espírito de paz interior diante do utente. Em meio a tantos factores estressantes, faz-se necessário cuidar da saúde física e mental dos profissionais em geral, a fim de precaver o pior. Tal como mostra a tabela acima, a maior pontuação percentual vinculada a aqueles que ousam por conviver com a equipe de trabalho, com as pessoas mais próximas calculada com uma vantagem de mais de 60% dos participantes na pesquisa.

## Capítulo V

### 5. Discussão dos Resultados

A carga horária diária pode contribuir negativamente no desgaste físico e mental dos trabalhadores. Dado que quanto maior a carga horária o nível de produtividade pode vir a reduzir devido aos esforços empreendidos em tempos de pico.

Estudos actuais demonstram que o nível de stress profissional tem sofrido um aumento vertiginoso nos últimos anos, principalmente em virtude dos avanços tecnológicos, das inovações na metodologia de trabalho, da competição entre trabalhadores, da sobrecarga de tarefas, da pressão relativa ao tempo de execução das mesmas etc, além de os profissionais terem de se defrontar com problemas específicos de suas áreas de actuação (Parkes citado por Malagris, 2004:41-88; Martins, 2003:30-142). Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), os locais de trabalho com um número considerável de estressantes apresentam proporcionalmente um grande número de trabalhadores estressados, sendo 5% a 10% com problemas graves (Mendes, 1995:88).

O tema *stress* ocupacional vem a cada dia ganhando mais espaço entre os estudiosos. Lipp e Malagris (1995:12-75) enfatizam a gravidade do problema e sua importância na saúde do trabalhador, cujo resultado pode ser o absentéismo e até mesmo o abandono do emprego.

As relações humanas estão habitualmente associadas ao ambiente de trabalho, pois o indivíduo está constantemente sujeito ao convívio social neste ambiente. Ao estabelecer relações positivas no ambiente de trabalho o trabalhador coopera para desenvolver a harmonia e assim contribui para um bom ambiente de trabalho, onde os conflitos e as discussões não são frequentes. Se, pelo contrário, esse trabalhador passar a vida a queixar-se dos restantes colegas de trabalho e estiver sempre a criar confusão com estes, arrisca-se a criar um mau ambiente de trabalho.

Quanto ao sono, ocorre através dos trabalhos que são realizados em turnos alternados. Assim aumenta o desgaste do trabalhador, afectando seu desempenho, pois a sensação de cansaço e sono é maior quando estão acordados, alternando o Ciclo Arcodiano, provocando reacções no corpo, fazendo alterações tanto na vida familiar e social da pessoa. É importante destacar que o sonambulismo também está ligado ao distúrbio do sono, devido ao estresse que sofrem no trabalho (Silva, 2013:30-85).

A sobrecarga de actividades no trabalho é considerada como um dos motivos que leva ao estresse no ambiente de trabalho. Isso acontece devido às exigências que são impostas no ambiente e que sempre ultrapassam nosso limite de capacidade de adaptação. Os quatro factores que resultam na sobrecarga no trabalho são: urgência do tempo; responsabilidade excessiva; falta de apoio; expectativas contínuas de nós mesmos e daqueles que estão a nossa volta.

A falta de estímulos no trabalho também é um factor causador de estresse que ocorre quando as tarefas se tornam repetitivas, não tendo certo grau de importância, resultando em um profissional altamente estressado e desmotivado com o seu trabalho.

Conforme a ideia de Lipp (2004:43), diante desse quadro de *stress* e se as fontes de *stress* da pessoa forem relacionadas ao ambiente ocupacional, pode-se cogitar o desenvolvimento da síndrome do *burnout*, na medida em que a sintomatologia característica deste quadro começa a aparecer em decorrência do desgaste causado pelo *stress* crónico. Assim, o profissional estressado encontra-se debilitado, devido a investimentos de energia contra estressantes, o que pode levá-lo a apresentar deficits em seu trabalho e, principalmente, em sua relação com o outro, sendo este último factor essencial para o diagnóstico de *burnout*.

Considerando assertiva a resposta da questão sobre a sensação de explosão devido a pressão recebida (Tabela III), cerca de 40% dos participantes apontam situações e sensações que acarretam em certo desgaste psicológico causando n indivíduo diversos sintomas relacionados ao estresse.

Confirmando esse dado, Cadiz *et al* (citado por Borges *et al.*, 2002:53), a partir de uma análise de estudos epidemiológicos desenvolvidos com as diversas profissões, relatam o aparecimento da dimensão esgotamento emocional de uma forma generalizada entre as actividades estudadas, não ocorrendo o mesmo com as outras duas dimensões, que compõem a síndrome, as quais aparecem especialmente em actividades envolvendo cuidados humanitários.

Podemos apontar que o sofrimento psíquico é gerado no trabalhador devido à pressão que é submetido diariamente em busca de lucros, competição, eficácia e da manutenção do emprego. O trabalhador se sente apavorado por não conseguir manter sua energia física e mental adequada para seu desempenho no trabalho, e esse pavor é uma forma em que se manifesta o sofrimento psíquico, gerando angustia e medo relacionados a diversos factores como: ser repreendido, não cumprir metas, ser substituído.

Ressaltar que na questão alusiva a relação laboral deve-se compreender que a relação harmoniosa em ambiente de trabalho é bastante importante, visto que esta actua como um factor moderador do estresse e que esteja proporcionalmente ligado ao bom desempenho do profissional/trabalhador. A boa relação de trabalho constitui também um factor chave para a redução no desenvolvimento do estresse no local de trabalho. Dai que, há que proporcionar estratégias para melhorar a qualidade de trabalho e o bem estar dos colaboradores. Pois, o estresse diminui o desempenho do profissional.

No que diz respeito a busca de formas de viver em paz com todos que o cercam como meio de desstressar (Tabela V), constatou-se que a maior pontuação percentual vinculada a aqueles que ousam por conviver com a equipe de trabalho, com as pessoas mais próximas calculada com uma vantagem de mais de 60% dos participantes na pesquisa.

Tal que, Borges *et al.*, (2002:12-74) refere que o profissional de saúde pública é um exemplo de categoria que parece estar submetida à influência de estressantes, pois, além de conviver com inúmeros problemas estruturais, tais como falta de infra-estrutura e material básico para o trabalho, forte demanda imposta pelos órgãos competentes etc, precisam constantemente estar atentos a seus papéis e ao papel da instituição pública frente ao usuário, na tentativa de atender aos desafios decorrentes da implementação do Sistema Único de Saúde (SUS), como: universalização, regionalização, hierarquização dos serviços, dentre outros.

Para Zaldúa & Lodieu (2000:30-75), o alto nível de estresse que os profissionais da saúde estão expostos, ocorre em decorrência da contínua exposição à dificuldades vivenciadas no dia a dia de trabalho, muitas vezes tendo que se deparar e saber enfrentar situações como o sofrimento, a morte, longas jornadas de trabalho, normas institucionais, relacionamento com os colegas de profissão, com os pacientes e familiares, entre outras. Para Bianchi (2009:66-96), quando se analisa o trabalho com uma visão geral, baseado no escore total de estresse, obtêm-se um parâmetro de como está o nível de estresse do profissional perante seu ambiente e sua prática de trabalho.

## Capítulo VI

### 6. Conclusão

Feita a análise e interpretação dos dados sobre o estudo referente aos Factores que Influenciam no Estresse Ocupacional dos Profissionais de Saúde, Estudo de caso: Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane. Esse estudo que fez-se após observar e constatar um elevado índice de irritabilidade, desmotivação e constrangimento destes profissionais em determinadas situações, tais como: problemas profissionais sendo discutidos em público, irritabilidade por falta de colegas de trabalho e também atritos e discussões entre os profissionais do sector. Concluiu-se que, o profissional de saúde passa por inúmeras situações difíceis e por vezes inapropriadas, sofrendo exposição de risco ocupacional durante jornadas de trabalho. Estas situações todas que na maioria das vezes não são reconhecidas pelas comunidades e pelos próprios dirigentes, proporcionando um nível de descontentamento no seio destes. Essa informação, ajudou a concluir os objectivos no momento em que se identificou os factores causadores de estresse ocupacional em profissionais de saúde que são: a sobre carga do trabalho, atrasos por parte dos profissionais, falta de estímulos no trabalho, entre outros.

No entanto, com a Tabela III (relativa a sensação de esgotamento por excesso de pressão), foi possível concluir que a maioria dos participantes apresentaram suas queixas relativamente ao estresse do trabalho devido a pressão e as demandas enfrentadas na tendência de satisfazer o utente sem olhar pela sua própria situação como profissional e individuo com certas necessidades o que pode instalar dispêndio de energia na tentativa de atingir metas, proporcionando um esgotamento físico no profissional. Além disso, com isso, concluímos que, o estresse em ambiente de trabalho causa sofrimento não apenas ao profissional, mas também ao utente que busca pelos serviços humanizados e de qualidade em virtude da melhoria do seu estado de saúde. Os focos de estresse observados no estabelecimento, não deixam de ser preocupantes, visto que são notórios, embora estarem acautelados pelas entidades superiores através de diálogos com os profissionais tendentes a acalmar as suas intempéries.

Ainda tocando nesse ponto, com a tabela III foi possível corroborar com a hipótese alternativa (o estresse ocupacional dos profissionais de saúde no Centro de Saúde 17 de Setembro é desencadeado pela sobrecarga no trabalho), visto que, dos 30 participantes, mais de (30%) demonstraram sensação de exaustão devido a pressão exercida pelo trabalho.

Salientar que, indivíduos com todos seus defeitos e virtudes, devem encontrar em ambiente de trabalho um acolhimento e restauração da postura para melhor servir, visto que pessoas puramente perfeitas não existem.

O estudo em si, e seus resultados, favorecem, tornam conhecidos e ressaltam a importância da produção científica com relação ao tema. Também serve como registro, para que outros pesquisadores façam uso dos achados e fundamentem suas ideias, além de servir de base para pesquisas futuras. Ainda fornece subsídios para a formação de estratégias para saúde, que objetivem a protecção da saúde do profissional, garantindo assim, melhores condições de trabalho, e conseqüentemente, melhora no atendimento às pessoas.

## **6.1. Sugestões**

Para que as pessoas se sintam bem no ambiente de trabalho é preciso que estejam motivadas. A motivação influencia significativamente na maneira de pensar, agir e na no desenvolvimento das capacidades individuais.

Desta forma fica como sugestões a unidade sanitária:

- Deve criar espaço para reuniões de discussão da vida do profissional no meio hospitalar de modo a auscultar periodicamente (podem ser mensais ou trimestrais) as preocupações pessoais, sua evolução, dificuldades e necessidades.
- Os psicólogos da unidade sanitária devem criar um plano trimestral ou semestral de avaliação dos profissionais por meio de consulta ao profissional, por forma a identificar os factores condicionantes do stresse e prevenir antes da sua gravidade.
- Também a unidade sanitária em coordenação com a direcção distrital deve fazer plano de acompanhamento dos actos administrativos dos funcionários em cada fim de exercício económico para apurar os problemas dos funcionários relativamente a este assunto.

Sugestões para Direcção Distrital de Saúde:

- A direcção distrital deve criar condições para que as formações sejam abrangentes para evitar descontentamentos dos outros que nunca são seleccionados para uma formação de curta duração.
- Também a direcção distrital deve dar apoio aos necessitados ou os que enfrentam certas dificuldades e não apenas exigir execução de trabalho.

## 7. Referências Bibliográficas

- Alves, A. C. G. C. (2011) *Estresse e o trabalho do enfermeiro: uma revisão bibliográfica*. Monografia (Especialização) - Curso de Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde, Fundação Oswaldo Cruz Centro de Pesquisas.
- Andrade, M. C. M.; Siqueira Junior, A. C. (2014) *Estresse ocupacional no serviço de atendimento móvel de urgência*. Rev. Min. Enferma., v. 18, n. 2, p. 376-383.
- Batista, K. M. & Bianchi, E. R. F. (2006) *Estresse do enfermeiro em unidade de emergência*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 14, n. 4, p. 534-539.
- Camelo, S. H. H.; Angerami, E. L. S. (2004) *Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família*. Rev. Latinoam Enf. Pp. 14-21.
- Carvalho, D. V.; Lima, F. C. de A.; Costa, T. M. P. F.; Lima, E. D. R. de P. (2004) *Enfermagem em sector fechado: estresse ocupacional*. In: REME – Revista Mineira de Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais.
- Coronetti, A, et al. (2006) *O estresse da equipe de enfermagem na unidade de terapia intensiva: o enfermeiro como mediador*. Arquivos Catarinenses de Medicina, v. 35.
- Ferreira, L. R. C; Martino M. M. F. (2006) *O Estresse do Enfermeiro: Análise das Publicações*. Rev. Ciênc. Méd Campinas.
- França, F. M. (2012) *Burnout e os aspectos laborais na equipe de enfermagem de dois hospitais de médio porte*. Rev. Latino-Am. Enfermagem USP, v. 20, n. 5.
- Forman, A., M. S. & Stone, N. (2008) *Controle do estresse e doença coronariana*.
- Gil, A. C. (2006). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (5ª ed.) São Paulo-Atlas.
- Lakatos, E. M. (2001), *Metodologia do Trabalho Científico*, 6ª edição, Editora Atlas, São Paulo.
- Lipp, M. & Tanganelli, M. (2002) *Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho: diferenças entre homens e mulheres*. Psicologia: reflexão e crítica, v. 15, n. 3.
- Marconi, M. & Lakatos, E. (2008). *Técnicas de Pesquisa*. 5ª Edição. São Paulo- Atlas.
- Pafaro, R. C.; Martino, M. M. F. (2004) *Estudo de estresse do enfermeiro com dupla jornada*

- de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 38, n. 2, p. 152-160.*
- RIOS, I. C. (2008) *Humanização e ambiente de trabalho na visão de profissionais da saúde. Saúde e Sociedade. v.17, n.4, pp.151-160.*
- Silva, N. A. (2009) *Avaliação do Estresse nos Policiais Militares do 2º Batalhão de Polícia Militar de Barra do Garças-MT. Monografia de Graduação. Bacharelado em enfermagem. Ufmt.*
- Stacciarini, J. M. R. & Troccoli, B. T. (2001) *O estresse na actividade ocupacional do enfermeiro. Revista Latino-Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 9, n. 2.*
- Texeira, E. (2005). *As três metodologias em Ciência. São Paulo: Atlas.*
- Zanella, A. M.; Souza, D. R. S. & Godoy, M. F.(2007) *Influência do exercício físico no perfil lipídico e estresse oxidativo. Arquivos de Ciência da Saúde, v. 14, n. 2, pp. 107-112.*
- Siva, K. R. (2013). *Estresse na Ambiente de Trabalho; Causas, Consequencias e Prevencoes. Assis/SP.*
- Borges, L. O.; Argolo, J. C. T.; Pereira, A. L. S.; Machado E. A. P.; Silva, W. S. A síndrome de burnout e os valores organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. *Psicologia: Reflexão e Crítica, v. 15, n. 1, 2002. Disponível em: SciELO (Scientific Electronic Library Online) <<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 16 jun. 2022.*
- Lipp, M. E. N.; Malagris, L. E. N. O manejo do *stress*. In: RANGÉ, B. (Ed.). *Psicoterapia Comportamental e Cognitiva: pesquisa, prática, aplicações e problemas II. Campinas: Fundo Editorial Psy, 1995. p. 279-292.*

## Apêndices

### Apêndice A: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado(a) e/ou participar na pesquisa de campo referente ao projecto/pesquisa intitulado **Factores que influenciam no Estresse Ocupacional dos Profissionais no Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane**, desenvolvido por Fernanda Luís Suli Dos Santos. Fui informado(a), ainda, de que a pesquisa é orientada por Pagere de Catarina M. Pagere, a quem poderei contactar / consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº 841085425. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro e com finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado(a) dos objectivos estritamente académicos do estudo. Fui também esclarecido de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidas as normas de ética em pesquisa (CONEP) do conselho Nacional de Saúde, do Ministério da Saúde. O acesso e análise dos dados colectados se farão apenas pelo pesquisador e seu orientador. Fui ainda informado que posso me retirar desta pesquisa a qualquer momento, sem prejuízo para o seu acompanhamento. Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento livre e Esclarecido, conforme recomendações da comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Quelimane, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Assinatura do(a) participante \_\_\_\_\_

Assinatura do(a) Pesquisador(a) \_\_\_\_\_

## Apêndice B: QUESTIONÁRIO

Este questionário tem por objectivo verificar as fontes do estresse ocupacional e os factores que o influenciam, seus sintomas físicos e mentais e as formas de enfrentamento utilizadas pelos funcionários do sector de marcações de consultas do Centro de Saúde 17 de Setembro de Quelimane.

O questionário não se destina a uma avaliação individual, por esta razão não há necessidade de identificar-se. Os resultados serão analisados com a finalidade de identificar o nível de estresse dos funcionários deste sector.

Agradecemos antecipadamente sua colaboração e solicitamos que suas respostas sejam baseadas nos seguintes critérios:

Como tem se sentido nos últimos três meses;

Caso cometa erros ao responder, risque a incorrecta e assinale a correcta;

Verifique com atenção cada secção para ter certeza que respondeu todos os itens solicitados

### 1. Parte A – Dados Pessoais

1.1 Sexo:

masculino

feminino

1.2 Faixa Etária

até 30 anos

de 31 a 40 anos

de 41 a 50 anos

mais de 50 anos

1.3 Estado Civil

solteiro (a)

casado (a)

divorciado (a)

viúvo (a)

1.5 Há quanto tempo trabalhas neste Centro de Saude?

menos de 1 ano

entre 2 e 4 anos

entre 5 e 7 anos

entre 8 e 10 anos

1.6 Praticas algum exercício físico de forma regular?

Sim

Não

1.7 Encontras tempo para relaxar e desconcertar-se?

nunca

raramente

as vezes

frequentemente

sempre

#### 1.4 Escolaridade

- básico
- médio
- superior

### **2. Parte B**

#### **2.1. Fontes de pressão no ambiente de Trabalho**

Preencha com X as questões:

1. Qual é a sua carga horária diária?
  - a) 4 horas/dia ( )
  - b) 8 horas/dia ( )
  - c) 9 a 12 horas/dia ( )
  - d) 14 a 24 horas/dia ( )
2. Tens boas relações no trabalho com os seus colegas e superiores?
  - a) Sim ( )
  - b) Não ( )

#### **3. Relação de Sintomas relacionados ao estado físico**

3. Tem apresentado quadro de insónia nos últimos 30 dias?
  - a) Nunca ( )
  - b) Raramente ( )
  - c) Poucas vezes ( )
  - d) Frequentemente ( )
4. Quantas horas dormes diariamente?
  - a) 2 a 6 horas/dia
  - b) 8 a 10 horas/dia

#### **5. Relação de sintomas relacionados à Saúde Mental**

Preencha com que frequência tens sentido os sintomas relacionados no quadro abaixo nos últimos três meses de acordo com as seguintes questões:

5. Angustia-se quando se aproxima dia laboral?
  - a) Nunca ( )
  - b) Raramente ( )
  - c) Poucas vezes ( )
  - d) Frequentemente ( )
6. Tem sensação de esgotamento pelo excesso de pressão que pensa estar recebendo?
  - a) Nunca ( )

- b) Raramente ( )
  - c) Poucas vezes ( )
  - d) Frequentemente ( )
7. Incomoda-se com o atraso dos colegas de trabalho?
- a) Não ( )
  - b) Sim ( )
  - c) Raramente ( )
  - d) Poucas vezes ( )

### **8. De que forma enfrenta o estresse**

Nesta parte do questionário o objectivo é pesquisar as estratégias utilizadas por você para enfrentar o estresse. Preencha de acordo com os seguintes dados abaixo:

8. Busca relacionar-se com muitas pessoas no seu ambiente de trabalho?
- a) Por vezes ( )
  - b) Sim ( )
  - c) Raramente ( )
  - d) Poucas vezes ( )
9. Procura reconhecer as suas próprias limitações?
- a) Não ( )
  - b) Sim ( )
  - c) Raramente ( )
  - d) Poucas vezes ( )
  - e) Sempre ( )
10. Busca formas de viver em paz com todos que o cercam?
- a) Muito usado por mim
  - b) Usado por mim
  - c) Razoavelmente usado por mim
  - d) Raramente usado por mim
  - e) Nunca usado por mim

A pesquisadora

---

# **Anexos**

**ANEXO A**

**ANEXO B**

**ANEXO C**