

Estresse Ocupacional E Burnout No Segmento Da Saúde

Maria Vitória Mesquita Kojo

Faculdades Pequeno Príncipe

Joao Maria Macedo Da Costa

Universidade Federal Do Rio Grande Do Norte - UFRN

Diego Rodrigues Lima

Centro Universitario Estacio

Patrícia De Moraes Rosa

Faculdade Mário Quintana (FAMAQUI)

Ivan Alcântara Brito

Instituto De Teologia Aplicada - INTA

Luiz Fernando De Oliveira

Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia Do Sul De Minas - Campus Muzambinho

Ezequiel Do Carmo Munhoz

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Gabriel Jair Donin Kappes

Centro Universitário De Várzea Grande (UNIVAG)

Juliana Ramos Leones Tassinari

UFMT

Resumo:

Esta pesquisa teve como objetivo investigar o impacto do estresse e do burnout entre os profissionais da saúde em uma instituição pública, buscando identificar os fatores que contribuem para esses quadros e suas consequências tanto para os trabalhadores quanto para a qualidade do atendimento aos pacientes. Trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, realizada por meio de entrevistas em profundidade com vinte profissionais de diferentes áreas da saúde. Os resultados indicaram que a sobrecarga de trabalho, a falta de reconhecimento, a constante exposição ao sofrimento e à morte, a ausência de suporte institucional e a dificuldade na gestão do tempo são os principais fatores de estresse e burnout. Esses fatores, aliados à falta de estratégias eficazes de enfrentamento e ao isolamento emocional, impactam diretamente a saúde mental dos trabalhadores e a qualidade do cuidado oferecido aos pacientes. Conclui-se que a adoção de políticas de apoio psicológico contínuo, a valorização profissional e a reorganização das tarefas no ambiente de trabalho são essenciais para reduzir o estresse e prevenir o burnout, promovendo, assim, um ambiente de trabalho mais saudável e eficaz, o que, por sua vez, resultará em melhor atendimento à população.

Palavras-chave: Burnout; Estresse; Saúde.

Date of Submission: 15-11-2024

Date of Acceptance: 25-11-2024

I. Introdução

O estresse e o burnout são fenômenos psicológicos cada vez mais reconhecidos no ambiente de trabalho, especialmente em setores de alta pressão, como o da saúde. Profissionais da área da saúde, como médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e técnicos, frequentemente enfrentam desafios emocionais e psicológicos intensos devido à natureza de suas atividades, que envolvem a tomada de decisões rápidas, a alta carga de trabalho, a responsabilidade com a vida humana e a constante exposição a situações de sofrimento e morte. Essas condições podem desencadear uma série de reações físicas e emocionais prejudiciais, que, quando não identificadas ou

tratadas adequadamente, evoluem para quadros de estresse crônico ou burnout (Lima; Domingues Junior; Gomes, 2023; Lima; Domingues Junior; Silva, 2024).

O estresse no contexto da saúde pode ser entendido como uma resposta natural a pressões excessivas, que, se não forem gerenciadas, podem levar ao desgaste mental e físico. O ambiente hospitalar, por exemplo, é permeado por situações de urgência e pressão constante, o que pode resultar em sentimentos de impotência, frustração e sobrecarga. Em paralelo, o burnout, também conhecido como síndrome de esgotamento profissional, é uma condição mais severa e debilitante, caracterizada por exaustão emocional, despersonalização (distanciamento emocional do paciente) e uma sensação de falta de realização profissional. Este quadro compromete a qualidade de vida do profissional e, conseqüentemente, a qualidade do atendimento prestado aos pacientes (Maissiat et al., 2015).

Além dos fatores intrínsecos ao trabalho em si, como a sobrecarga de tarefas, a falta de reconhecimento e os turnos longos, o estresse e o burnout no setor de saúde também estão relacionados a questões institucionais, como a falta de suporte psicológico, a ausência de uma política eficaz de gestão de saúde mental no ambiente de trabalho e as condições físicas e estruturais precárias de muitas unidades de saúde. Essas condições podem levar os profissionais a desenvolverem uma relação disfuncional com o trabalho, impactando sua saúde mental e, por vezes, gerando sentimentos de inadequação e frustração profunda (Lopes; Nascimento; Oliveira, 2023; Pêgo; Pêgo, 2016).

A pressão por resultados rápidos, aliada à escassez de recursos humanos e materiais, contribui ainda mais para o desgaste emocional dos trabalhadores. Em muitos contextos, as jornadas extensas e a falta de descanso adequado acabam sendo um terreno fértil para o desenvolvimento de transtornos relacionados ao estresse, como depressão e ansiedade. Isso cria um ciclo vicioso no qual o profissional é constantemente exposto a fatores estressantes, sem conseguir encontrar tempo ou espaço para se recuperar, o que agrava ainda mais sua saúde mental.

É importante destacar que o estresse e o burnout não afetam apenas o indivíduo, mas também podem ter repercussões significativas no ambiente de trabalho. A sobrecarga emocional e a exaustão dos profissionais de saúde podem levar a um desempenho reduzido, erros médicos e, no caso de enfermidades mais graves, até mesmo ao afastamento do trabalho. Isso compromete a eficiência do sistema de saúde e impacta diretamente a qualidade do cuidado prestado aos pacientes. Além disso, a alta rotatividade de profissionais e a dificuldade em reter talentos nas instituições de saúde são reflexos diretos dos efeitos do estresse e burnout na profissão (Lima; Silva; Domingues Junior, 2024).

Assim, o objetivo principal desta pesquisa é analisar os fatores que contribuem para o estresse e burnout entre os profissionais da saúde, investigando suas conseqüências tanto para os indivíduos quanto para o funcionamento das instituições de saúde. A pesquisa buscará identificar as causas mais comuns do estresse no ambiente de trabalho e as condições que favorecem o desenvolvimento do burnout, além de explorar estratégias de prevenção e intervenção que possam ser implementadas pelos gestores de saúde para mitigar esses problemas. A investigação também se propõe a compreender as implicações psicossociais e organizacionais dessa condição no setor da saúde, considerando tanto o bem-estar dos profissionais quanto a qualidade do atendimento prestado à população.

A importância desta pesquisa reside no fato de que, ao compreender melhor os fatores que desencadeiam o estresse e o burnout no ambiente hospitalar e nos serviços de saúde, será possível criar políticas públicas mais eficazes e estratégias organizacionais que promovam um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável para os profissionais. Além disso, a pesquisa contribui para a sensibilização sobre a necessidade de atenção à saúde mental dos trabalhadores da saúde, um tema cada vez mais relevante em tempos de crescente demanda por serviços médicos e enfrentamento de crises sanitárias globais, como a pandemia de COVID-19. Por fim, ao propor soluções e intervenções, a pesquisa busca não apenas melhorar as condições de trabalho, mas também garantir uma assistência de saúde de qualidade para a população.

II. Materiais E Métodos

A pesquisa realizada foi do tipo exploratória, com o objetivo de aprofundar o entendimento sobre os fatores que contribuem para o estresse e o burnout entre os profissionais da saúde em uma instituição pública. Esse tipo de pesquisa é indicado quando se busca compreender melhor um fenômeno pouco investigado ou que apresenta uma complexidade que demanda uma análise mais detalhada. A abordagem escolhida para este estudo foi qualitativa, pois o objetivo era explorar as percepções, experiências e sentimentos dos profissionais da saúde em relação ao seu trabalho, suas condições e as dificuldades que enfrentam no ambiente hospitalar, sem a necessidade de mensuração quantitativa dos dados.

A amostra foi composta por vinte profissionais da saúde, todos pertencentes a uma instituição pública. Os participantes foram selecionados com base na disponibilidade e consentimento, considerando a diversidade de funções no ambiente hospitalar (como médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares), de modo a abranger diferentes perspectivas sobre o tema. A escolha por uma amostra relativamente pequena, mas com variedade nas funções,

permitiu uma compreensão mais rica e variada das experiências vividas no contexto de trabalho, sem perder o foco na profundidade da análise.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas em profundidade, uma técnica qualitativa que possibilita uma exploração detalhada dos pontos de vista dos participantes. As entrevistas foram estruturadas de forma semiaberta, permitindo que os entrevistados compartilhassem suas experiências pessoais, os fatores que consideram mais estressantes em seu trabalho, as estratégias que utilizam para lidar com o estresse e, principalmente, os sinais de burnout que possam ter identificado em si mesmos ou em colegas. Além disso, durante as entrevistas, foi dada liberdade para que os profissionais abordassem aspectos que, embora não previstos inicialmente, pudessem enriquecer a análise, revelando nuances do problema. Para garantir a validade e a confiabilidade dos dados coletados, as entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra.

O processo de transcrição foi seguido de uma análise qualitativa detalhada, utilizando a técnica de análise de conteúdo. Essa técnica permite organizar e categorizar as informações obtidas, identificando padrões, temas recorrentes e discrepâncias nas falas dos participantes. A análise foi realizada em etapas, começando com a leitura das transcrições, seguida da codificação dos dados e da identificação dos principais eixos temáticos, como as causas do estresse, os impactos do burnout e as sugestões de melhoria para as condições de trabalho.

III. Resultados E Discussões

Os resultados da pesquisa evidenciam uma série de fatores que contribuem para o estresse e o burnout no ambiente de trabalho dos profissionais da saúde. Por meio das entrevistas realizadas, foi possível identificar as principais causas desse fenômeno, seus impactos tanto no bem-estar dos profissionais quanto na qualidade do atendimento prestado aos pacientes, além das estratégias adotadas pelos trabalhadores para lidar com a pressão constante. A análise dos dados obtidos revela que, embora as condições de trabalho na instituição pública analisada apresentem aspectos positivos, há desafios estruturais significativos que necessitam de atenção urgente.

Um dos fatores mais recorrentes entre os entrevistados foi a carga de trabalho excessiva. Diversos profissionais relataram que, devido à escassez de recursos humanos e à alta demanda de pacientes, a sobrecarga de tarefas se tornou uma das principais fontes de estresse. O Respondente E7, por exemplo, afirmou: "A carga de trabalho aqui é insustentável. São muitos pacientes para pouco pessoal. Não consigo dar a atenção que gostaria a cada um." De maneira semelhante, o Respondente E8 complementou: "Trabalhamos em turnos longos, e quando penso que vai melhorar, vêm mais pacientes ou novas urgências. É como se o trabalho nunca acabasse." Esses relatos ilustram uma realidade comum no setor público da saúde, onde a escassez de profissionais e a alta demanda de atendimento resultam em jornadas extenuantes, dificultando o equilíbrio entre a qualidade do cuidado prestado e o bem-estar dos profissionais.

A falta de reconhecimento pelos esforços realizados no dia a dia também se apresentou como um fator relevante para o desenvolvimento do estresse e burnout. O Respondente E3 relatou: "Fazemos nosso trabalho com muito empenho, mas raramente somos reconhecidos. Se o paciente melhora, o mérito vai para o médico, se piora, a culpa é nossa." Essa falta de valorização, identificada em outros depoimentos, como o de E5, que disse: "É muito frustrante. Não temos um feedback positivo, nem em relação ao nosso desempenho, nem ao esforço emocional que colocamos no trabalho", reflete a ausência de uma cultura organizacional que reconheça e valorize o esforço dos profissionais. Em ambientes de alta pressão, como os hospitais, o reconhecimento é essencial para a motivação dos trabalhadores e para a prevenção de sentimentos de desvalorização, que podem se transformar em esgotamento emocional.

Além disso, a exposição constante ao sofrimento e à morte foi amplamente mencionada pelos participantes como um fator de desgaste emocional. O Respondente E6 descreveu a experiência de lidar com a dor dos outros, dizendo: "É difícil se acostumar com a dor dos outros, especialmente quando as mortes são constantes. Você começa a se distanciar emocionalmente das pessoas para se proteger, mas isso também te faz sentir culpado." O Respondente E4 compartilhou uma experiência similar: "Eu lido com pessoas morrendo o tempo todo. Já perdi a conta de quantas vezes me vi em situações em que sentia que não podia fazer mais nada. Isso vai te corroendo." Esses relatos indicam que a constante exposição ao sofrimento humano, especialmente em contextos de alta complexidade e morte iminente, gera um impacto emocional profundo nos profissionais da saúde, que, para se proteger, desenvolvem mecanismos de distanciamento emocional, um dos principais sintomas do burnout.

Outro aspecto destacado pelos entrevistados foi a falta de suporte institucional para lidar com o estresse e as demandas emocionais do trabalho. O Respondente E2 destacou: "Não temos programas de apoio psicológico ou espaço para falar sobre o que sentimos. Às vezes, parece que estamos sozinhos lidando com tudo isso." De forma semelhante, E1 afirmou: "A gestão não oferece nenhuma estrutura para que possamos discutir nossos sentimentos ou frustrações. Isso só aumenta o peso do trabalho." Esses depoimentos sugerem que a instituição não fornece o suporte adequado para que os profissionais possam lidar com os aspectos emocionais e psicológicos do trabalho.

A ausência de programas de apoio psicológico contínuo ou de espaços para a expressão emocional, como grupos de apoio, contribui para o aumento da carga emocional dos trabalhadores, dificultando o enfrentamento saudável do estresse. A gestão de tempo e o planejamento das atividades também foi um ponto levantado como fonte de estresse. O Respondente E10 compartilhou: "Eu não consigo planejar meu dia. A cada minuto, surgem novas demandas, novas emergências. No final do turno, sinto que não terminei nada." Similarmente, E9 observou: "Eu tento organizar o trabalho, mas sempre aparecem imprevistos. Isso gera um estresse diário." Esses relatos revelam a dificuldade de trabalhar em um ambiente altamente imprevisível, onde as emergências e demandas urgentes impedem uma organização eficaz das atividades.

O estresse gerado pela falta de controle sobre a jornada de trabalho e a constante interrupção das tarefas planejadas agrava o desgaste físico e emocional dos profissionais. A relação com a equipe de trabalho foi outro fator abordado durante as entrevistas. O Respondente E7 afirmou: "Eu sinto que a equipe trabalha bem junta, mas a pressão é tão grande que às vezes a gente se torna competitivo e até se isola um pouco." O Respondente E3 complementou, dizendo: "O estresse é tão alto que a comunicação fica prejudicada. Às vezes, a gente nem se entende direito, e isso piora a situação." Esses depoimentos indicam que, embora o trabalho em equipe seja um valor importante no setor da saúde, as condições estressantes podem dificultar a colaboração efetiva.

A comunicação prejudicada e o isolamento emocional entre os membros da equipe refletem um ambiente de trabalho tóxico, no qual a colaboração necessária para garantir um atendimento de qualidade é comprometida. As estratégias de enfrentamento adotadas pelos profissionais também foram abordadas nas entrevistas. O Respondente E8, por exemplo, relatou: "Eu tento praticar meditação, mas é difícil manter a consistência. Quando estou muito cansado, nem tenho energia para isso." O Respondente E6 afirmou: "Converso com colegas de trabalho, tentamos desabafar e rir um pouco. Isso ajuda, mas o alívio é momentâneo." Embora algumas estratégias, como a meditação e o apoio entre colegas, sejam tentativas válidas de lidar com o estresse, elas muitas vezes não são suficientes, dada a intensidade das pressões diárias.

A dificuldade de manter práticas de autocuidado e a dependência de estratégias temporárias indicam a necessidade de intervenções mais estruturadas e de um apoio institucional contínuo para que os profissionais possam cuidar de sua saúde mental de forma eficaz. Em relação aos sinais de burnout, muitos dos entrevistados relataram sintomas clássicos, como exaustão emocional, despersonalização e sensação de baixa realização profissional. O Respondente E4 observou: "Eu já não me sinto mais motivado. A sensação de esgotamento é constante. Às vezes, sinto que não faço diferença nenhuma no trabalho." O Respondente E2 também compartilhou: "Percebo que estou me tornando mais irritado e impaciente. Já não consigo mais lidar com a frustração como antes." Esses relatos indicam que o burnout está presente entre os profissionais da saúde da instituição, afetando sua capacidade de lidar com as demandas diárias e sua percepção de competência profissional.

O desgaste emocional, a diminuição da empatia e o aumento da irritabilidade são sinais claros de que os profissionais estão sendo severamente impactados pelo ambiente de trabalho. A qualidade do atendimento também foi uma preocupação expressa pelos entrevistados. O Respondente E9, por exemplo, afirmou: "Eu tento ser o mais cuidadoso possível, mas às vezes fico tão cansado que não consigo me concentrar da maneira que gostaria. Isso me preocupa." O Respondente E8 complementou: "O estresse faz com que eu me distancie emocionalmente dos pacientes. E sei que isso não é bom para eles." Esses depoimentos indicam que o estresse e o burnout não afetam apenas os profissionais, mas também têm implicações diretas na qualidade do atendimento aos pacientes. A diminuição da concentração, a falta de empatia e o distanciamento emocional prejudicam a relação médico-paciente e a eficácia do tratamento.

Por fim, os entrevistados sugeriram algumas melhorias nas condições de trabalho. O Respondente E7 sugeriu: "Precisamos de um espaço para falar sobre nossas emoções e um suporte psicológico constante. Isso seria um grande alívio." E4 concordou: "Programas de apoio psicológico e uma melhor organização do trabalho ajudariam muito. Não aguentamos mais a pressão." Essas sugestões refletem a necessidade urgente de mudanças no ambiente de trabalho, como a implementação de programas estruturados de apoio psicológico, a melhoria da gestão do trabalho e a promoção de uma cultura organizacional mais acolhedora e valorizadora dos profissionais.

Em suma, os resultados da pesquisa indicam que o estresse e o burnout são questões graves que afetam os profissionais da saúde, comprometendo tanto o bem-estar dos trabalhadores quanto a qualidade do atendimento prestado. A sobrecarga de trabalho, a falta de reconhecimento, o sofrimento constante e a ausência de apoio institucional são fatores determinantes nesse processo. A implementação de medidas que promovam a saúde mental dos profissionais, como programas de apoio psicológico e uma melhor organização do trabalho, é essencial para mitigar esses problemas e garantir um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

IV. Conclusão

A presente pesquisa abordou o impacto do estresse e do burnout sobre os profissionais da saúde em uma instituição pública, destacando os fatores que contribuem para o desenvolvimento desses quadros e suas consequências tanto para os trabalhadores quanto para a qualidade do atendimento prestado aos pacientes. Com base nos relatos dos profissionais, foi possível identificar uma série de desafios enfrentados no ambiente

hospitalar, incluindo a sobrecarga de trabalho, a falta de reconhecimento, a constante exposição ao sofrimento e à morte, a ausência de suporte institucional e a dificuldade de gerenciamento do tempo e das demandas diárias.

Os resultados revelaram que o estresse, muitas vezes exacerbado por condições estruturais e organizacionais, leva ao desenvolvimento de sintomas de burnout, como exaustão emocional, despersonalização e sensação de ineficácia. A falta de estratégias eficazes de enfrentamento e o isolamento emocional entre os membros da equipe agravaram ainda mais a situação, refletindo um ciclo vicioso de desgaste que compromete tanto a saúde mental dos profissionais quanto a qualidade do cuidado oferecido aos pacientes. A pesquisa também evidenciou que as condições de trabalho precárias e a falta de apoio psicológico adequado são fatores críticos que contribuem para o agravamento desses problemas.

Além disso, os dados apontaram a importância de um suporte psicológico contínuo, de programas de valorização profissional e de uma organização mais eficiente das tarefas no ambiente hospitalar. As sugestões dos entrevistados, como a criação de espaços para o apoio emocional, a implementação de programas de saúde mental para os trabalhadores e a melhoria na gestão das equipes, indicam que mudanças estruturais são necessárias para garantir a saúde mental dos profissionais e, conseqüentemente, melhorar o atendimento aos pacientes.

Portanto, esta pesquisa destaca a urgência de se adotar políticas públicas e práticas organizacionais que considerem o bem-estar psicológico dos profissionais da saúde, de modo a prevenir o estresse excessivo e o burnout, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável. A implementação dessas mudanças não só contribuirá para a melhoria das condições de trabalho e da qualidade de vida dos profissionais, mas também terá um impacto positivo na qualidade do cuidado prestado à população. A conscientização sobre a saúde mental dos trabalhadores da saúde, especialmente em contextos de alta pressão como os encontrados nas instituições públicas, deve ser um passo fundamental para garantir uma assistência mais humanizada e eficaz.

Referências

- [1] Lima, L. A. O.; Domingues Junior, Gomes, O. V. O. Saúde Mental E Esgotamento Profissional: Um Estudo Qualitativo Sobre Os Fatores Associados À Síndrome De Burnout Entre Profissionais Da Saúde. Boletim De Conjuntura Boca, 2023. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10198981>
- [2] Lima, L. A. O.; Domingues Junior, P. L. ; Silva, L. L. . Estresse Ocupacional Em Período Pandêmico E As Relações Existentes Com Os Acidentes Laborais: Estudo De Caso Em Uma Indústria Alimentícia. Rgo. Revista Gestão Organizacional (Online), V. 17, P. 34-47, 2024. <https://doi.org/10.22277/Rgo.V17i1.7484>
- [3] Lima, L. A. O; Silva, L. L.; Domingues Júnior, P. L. Qualidade De Vida No Trabalho Segundo As Percepções Dos Funcionários Públicos De Uma Unidade Básica De Saúde (Ubs). Revista De Carreiras E Pessoas, V. 14, P. 346-359, 2024. <https://doi.org/10.23925/Recap.V14i2.60020>
- [4] Lopes, A. De A. L. .; Nascimento, R. Z. Do .; Oliveira, K. C. Do N. . Estresse Em Trabalhadores Da Atenção Primária Em Saúde No Cenário Da Pandemia Pela Covid-19: Reflexões À Luz Da Teoria De Betty Neuman. Research, Society And Development, [S. L.], V. 12, N. 10, P. E19121043149, 2023.
- [5] Maissiat, G. S. Et Al. Contexto De Trabalho, Prazer E Sofrimento Na Atenção Básica Em Saúde. Rev Gaúcha Enferm., V. 36, N. 2, 2015.
- [6] Pêgo, F. P. L.; Pêgo, D. R. Síndrome De Burnout. Rev. Bras. Med. Trab., V. 14, N. 2, 2016.