

AS CONSEQUÊNCIAS SISTÊMICAS OCUPACIONAIS EM TRABALHADORES DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO (UPA/24h) DO MUNICÍPIO DE AUGUSTINÓPOLIS/TO

THE SYSTEMIC OCCUPATIONAL CONSEQUENCES IN WORKERS AT THE EMERGENCY CARE UNIT (UPA/24h) IN THE MUNICIPALITY OF AUGUSTINÓPOLIS/TO

Iricélia Assunção da Silva¹

Lilian Natália Ferreira de Lima²

Janayna Araújo Viana³

Resumo: A Unidade de Pronto Atendimento (UPA/24h) funciona como uma rede de apoio intermediária entre a atenção básica e a rede hospitalar, sendo inaugurada no município de Augustinópolis/TO em dezembro de 2021. Desta forma, objetivou-se conhecer os problemas, enfrentamentos e dificuldades vivenciados pelos profissionais da UPA de Augustinópolis no exercício de suas atividades laborais, segundo os relatos dos profissionais atuantes. Por isso, foi feito inicialmente um questionário com 88,33% da equipe da unidade. E, a partir disso, realizou-se uma roda de conversa com os profissionais a fim de melhor ouvi-los e conhecê-los referente às suas vivências e problemas decorrentes de suas funções em seu ambiente de trabalho. Ao analisar os relatos e as experiências dos constatou-se que as principais problemáticas enfrentadas são a sobrecarga de trabalho, a má qualidade de sono e o estresse. Portanto, ante ao diagnóstico, empreendeu-se na realização de palestras periódicas para ressaltar a importância da saúde mental dos trabalhadores em sua função laboral, possibilitando aos profissionais se manifestarem e compartilharem experiências, de modo a criar vínculos mais profundos e incentivar o apoio mútuo por meio de dinâmicas integrativas.

Palavras-chave: Saúde mental. Saúde do trabalhador. Estresse ocupacional.

Abstract: The Emergency Care Unit (UPA/24h) works as an intermediate support network between primary care and the hospital network, being inaugurated in the city of Augustinópolis/TO in December 2021. Thus, the aim was to know the problems, confrontations and difficulties experienced by professionals in the UPA of Augustinópolis in the course of their work activities, according to the reports of the professionals. Therefore,

1 Enfermeira. Especialista em Saúde Coletiva com ênfase em Saúde da Família pela Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS).

2 Doutora em Biologia de Agentes Infecciosos e Parasitários (UFPA). Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS). Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6290282911607995>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0931-3105>. E-mail: lilian.nf@unitins.br

3 Mestre. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Educação e Saúde na Infância e Adolescência da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP-SP). Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (Unitins), Campus Augustinópolis, Estado do Tocantins, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9361458411518811>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8855-5056>. E-mail: janyna.av@unitins.br

a questionnaire was initially made with 88.33% of the staff of the unit. After that, a conversation circle was held with the professionals in order to better hear and know them about their experiences and problems arising from their functions in their work environment. By analyzing the reports and the experiences of the professionals, it was found that the main problems they face are work overload, poor sleep quality, and stress. Therefore, in view of the diagnosis, periodic lectures were held to emphasize the importance of mental health of workers in their work function, allowing professionals to express themselves and share experiences, in order to create deeper bonds and encourage mutual support through integrative dynamics.

Keywords: *Mental health. Worker health. Occupational stress.*

Introdução

No Brasil, há uma coexistência entre a diversas situações referente à saúde do trabalhador, passando por diferentes estágios, dentre eles a inserção de novas tecnologias, as diferentes formas de organização e de relações empregatícias. Desta forma, a adoção de novas tecnologias e a intensificação laboral transformam o perfil do trabalhador, podendo convergir em uma teia tendo como ponto central o seu adoecimento e sofrimento, aumentando conseqüentemente a ocorrência de estresse, fadiga física e mental, bem como outras manifestações danosas, o que implica na importância da realização de mais pesquisas nessa área de modo a traçar as problemáticas existentes e desenvolver as medidas interventivas condizentes (BRASIL, 2001).

Relativo ao suscitado, destaca-se os profissionais do âmbito da saúde, pois estão em constante contato com diversos riscos inerente às suas funções: riscos físicos, químicos, biológicos; ergonômicos e de acidentes. Além disso, os profissionais estão constantemente suscetíveis às doenças ocupacionais relacionadas ao trabalho como é o caso do estresse, ansiedade, depressão, podendo levar a uma Síndrome de Burnout pela sobrecarga de trabalho (SANTANA e SERVO, 2018).

A Síndrome de Burnout, conhecida também como Síndrome do Esgotamento Profissional, atinge principalmente os profissionais da enfermagem que atuam na urgência e emergência. Segundo Oliveira et al (2011), os profissionais enfrentam falta de tempo para autocuidado, dores no corpo, cansaço mental, problemas com o sono, além de estarem em um estado acelerado contínuo; os trabalhadores também relataram o desenvolvimento de problemas de saúde crônico devido à exaustão emocional e física, como o caso da insônia, cefaleia, hipertensão, maior suscetibilidade a gripes e resfriados.

Nos dizeres de Lopes et al (2019, p. 4):

Na dinâmica organizacional dos serviços de emergência, observa-se sobrecarga de movimento e tensão ocupacional, sendo necessário monitorar periodicamente a saúde mental e física dos trabalhadores, com o propósito de reorganizar o processo de trabalho e reduzir as fontes de estresse.

Desta forma, há de se compreender que o ambiente laboral pode ser um dos potenciais contribuintes para o adoecimento do trabalhador no desempenho de suas atividades, ocasionando conseqüências danosas que podem reverberar nas relações interpessoais e na produtividade. Como se trata do âmbito da saúde e se lida diariamente com pessoas, as conseqüências podem ser mais catastróficas ainda, afinal: “quem cuida do cuidador?”.

Diante disso, a realização desse relato de experiência se justifica devido à importância de cuidar dos profissionais que lidam diariamente e diretamente nos serviços de urgência e emergência, pois é um ambiente laboral que exige atenção, concentração e vigilância, levando à exaustão física e, sobretudo, à mental, justamente pela natureza do trabalho desempenhado. Assim, pelas experiências que vivencio junto a minha equipe de trabalho na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), localizada no município de Augustinópolis, no estado do Tocantins, resolvi desenvolver uma roda de conversa para melhor entendê-los, para que compartilhassem suas experiências, dificuldades, anseios e principalmente compreender esses enfrentamentos nos exercícios de suas atividades laborais.

Assim, questiona-se: quais os problemas, enfrentamentos e dificuldades vivenciados pelos profissionais da UPA de Augustinópolis no exercício de suas atividades laborais?

Por isso, elaborou-se o seguinte objetivo geral: conhecer os problemas, enfrentamentos e dificuldades vivenciados pelos profissionais da UPA de Augustinópolis no exercício de suas atividades laborais, segundo os relatos dos profissionais atuantes; os objetivos específicos: verificar o estresse dos profissionais atuantes na UPA em decorrência do exercício laboral no ambiente de trabalho, discutir as demandas de trabalho que podem levar ao adoecimento e identificar as estratégias de lazer e relaxamento fora do ambiente de trabalho.

Desta forma, utilizou-se de uma roda de conversa para entender a dinâmica laboral e estabelecer as problemáticas. Logo, os relatos apontaram que a maioria dos funcionários atestou pela sobrecarga de trabalho, os problemas com o sono e o estresse relacionado ao ambiente de trabalho. Muitos deles relataram terem momentos de lazer, por exemplo: quiosques, eventos em família, viagens; outros mencionaram sobre a realização de atividade física, como é o caso da musculação, caminhada, ciclismo, dança. Mas, ainda assim, possuem muito estresse, conforme a pesquisa realizada que demonstrou que os níveis de “elevado” e “muito elevado” relacionado ao estresse correspondem a um percentual considerável da equipe da unidade.

Portanto, há fatores preponderantes que podem afetar a saúde dos trabalhadores, repercutindo negativamente na produtividade laboral e comprometendo, inclusive, o tratamento dos pacientes e as relações interpessoais com a equipe de trabalho (SANTANA e SERVO, 2018).

Metodologia

Preliminarmente, realizou-se um questionário pela plataforma do “Google Forms” para entender sobre a dinâmica laboral e os riscos ocupacionais enfrentados pelos funcionários da Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h), localizada no município de Augustinópolis/TO, totalizando 60 (sessenta) profissionais: 07 (sete) técnicos em radiologia; 05 (cinco) motoristas; 05 (cinco) recepcionistas; 02 (dois) assistentes sociais; 03 (três) auxiliares de serviço gerais; 14 (quatorze) médicos, 15 (quinze) técnicos de enfermagem; 07 (sete) enfermeiros, 01 (um) auxiliar de farmácia; e 01 (um) coordenador.

Desta forma, encaminhou-se o questionário que foi respondido por 88,33% (oitenta e oito vírgula trinta e três por cento) da equipe da unidade. Analisou-se os dados coletados e houve a identificação das deficiências laborais. Diagnosticado o problema, houve a realização de uma roda de conversa, a qual iniciou com uma palestra para ressaltar a importância da saúde mental durante o exercício profissional, realizando atividades integrativas – dentro da referida unidade – para que os profissionais pudessem debater livremente e partilhar vivências, estreitando os vínculos para o estabelecimento de uma rede de apoio mais concreta entre os próprios profissionais.

Houve outra palestra com os profissionais da UPA realizada em uma sala na Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS), campus de Augustinópolis/TO, informando o diagnóstico obtido da pesquisa realizada, apresentando um vídeo animado – representado por animais – sobre como trabalhar em equipe e sua importância para atenuar a sobrecarga de trabalho e diminuir a exaustão física e mental, entregou-se também aos enfermeiros o Código de Ética da Enfermagem para reiterar o agir ético dos profissionais, pautado em princípios, direitos, deveres e proibições.

Em continuidade, cada participante falou sobre o funcionamento da UPA, de que não havia necessidade de acréscimo no trabalho, bastava apenas realizar seu trabalho com diligência e de forma correta, observar ao entorno para verificar se algum companheiro necessita de apoio, de motivação. A professora Renata aproveitou o momento para discorrer sobre o assunto, ressaltando que: “uma equipe motivada, bem sincronizada, pode salvar a vida dos pacientes”.

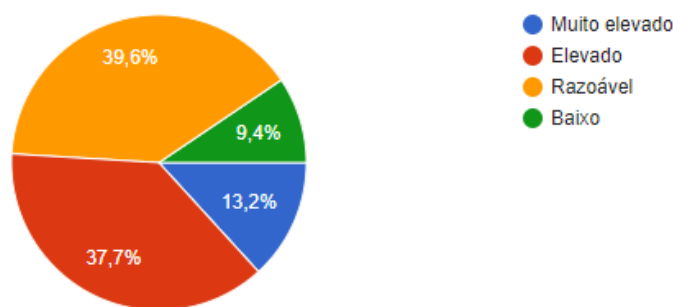
Resultados e Discussão

Há fatores nocivos que podem ser obtidos devido ao ambiente de trabalho e as condições sob as quais os trabalhadores da área da saúde estão submetidos. Desta forma, analisa-se com base em um contexto específico do ambiente laboral a partir da realização de entrevistas com esses trabalhadores e investigação por meio de observação direta do posto de trabalho, podendo haver complementação com auxílio de literatura técnica especializada (BRASIL, 2001).

Com a realização do questionário, da palestra, das rodas de conversa e da escuta acolhedora, foi possível ouvir diversos relatos dos profissionais: vivências, experiências, dilemas, dificuldades, enfrentamentos laborais. Assim, para melhor apresentar esses resultados, serão apresentados a seguir por meio de gráficos e fotos, dados relevantes sobre a sobrecarga de trabalho, má qualidade de sono e estresse.

A figura 1 traz informações consideráveis e alarmantes sobre o nível de estresse em que o profissional está exposto diariamente no exercício de suas funções na Unidade Pronto Atendimento (UPA) do município de Augustinópolis/TO.

Figura 1. Representação do nível de estresse apresentados pelos trabalhadores da UPA/24h de Augustinópolis/TO



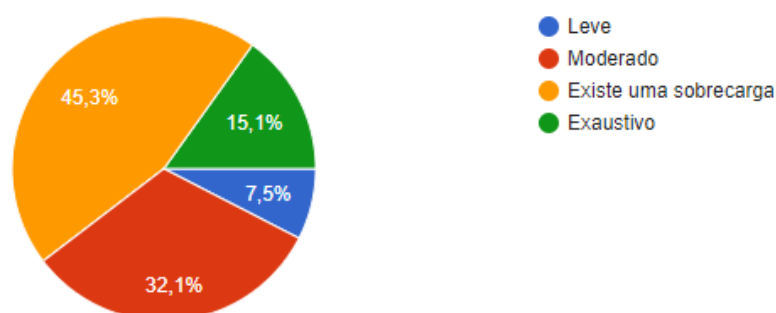
Fonte: Pesquisa, 2023.

Constata-se, portanto, que há um grau considerável de estresse ocasionado pelo ambiente de trabalho, pois computando-se os dados entre o “elevado” e “muito elevado”, equivale a mais de 50% (cinquenta por cento) das respostas obtidas, um número expressivo que denota as circunstâncias nocivas enfrentadas por mais de metade dos profissionais da unidade de atendimento.

Nas palavras de Oliveira et al (2011), o estresse é compreendido como um conjunto de sintomas psicobiológicos que modifica substancialmente a adaptação humana de sua homeostase, interferindo no âmbito pessoal e profissional, destacando-se as alterações cardiovasculares, além de conflitos no relacionamento interpessoal.

A próxima imagem demonstrará os dados relativos à quantidade de trabalho desempenhado pelos profissionais atuantes da unidade, demonstrando a existência de uma sobrecarga de trabalho.

Figura 2. Representação do volume de trabalho que estão submetidos os trabalhadores da UPA/24h de Augustinópolis/TO



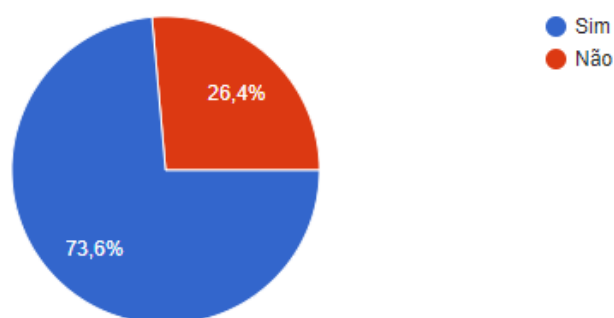
Fonte: Pesquisa, 2023.

Desta forma, observa-se que mais de 50% (cinquenta por cento) da equipe também asseverou pela existência da sobrecarga de trabalho, havendo um percentual confirmando um grau exaustivo.

Ao tema, preleciona Portela et al (2015) que a sobrecarga de trabalho em profissionais da enfermagem, aliado às más condições de trabalho, afeta o bem-estar físico e mental destes, destacando-se a sensibilidade emotiva excessiva, irritabilidade excessiva, diminuição da libido, perda do senso de humor, vontade de fugir, tensão muscular, insônia, mudança de apetite, excesso de gases e problemas de memória. Ao desenvolver atividades além de suas atribuições oficiais, desencadeia maior estresse, diminui a imunidade e possibilita a ocorrência de doenças e seu agravamento.

A próxima figura demonstrará os dados relativos ao impacto que o ambiente de trabalho pode ocasionar na rotina de sono. Conforme os dados em voga, a maioria dos profissionais atestaram que tiveram a rotina de sono prejudicada devido às atividades laborativas, resultado alarmante que pode ocasionar diversos problemas, principalmente incidir sobre a saúde mental.

Figura 3 Representação do nível de impacto do ambiente de trabalho no déficit de sono dos trabalhadores da UPA/24h de Augustinópolis/TO



Fonte: Pesquisa, 2023.

Analisando os dados, verificou-se a preponderância – sendo um consenso entre os profissionais – os problemas advindos pelo ambiente ocupacional reverberando na qualidade do sono, sendo uma circunstância agravante para a qualidade do atendimento e da produtividade, podendo ocasionar o desenvolvimento de aspectos psicossociais, como estresse e ansiedade, asseverando ainda mais sobre as consequências sistêmicas ocupacionais.

Após a análise dos assuntos levantados, procedeu-se à segunda fase do presente estudo: a execução. Assim, ante ao diagnóstico com base no levantamento dos relatos, realizou-se encontros com os

profissionais atuantes da UPA para ressaltar sobre a importância do cuidado com a saúde mental do trabalhador para uma melhor qualidade de vida, estabelecendo uma relação mais integradas entre as equipes multiprofissionais para atenuar a sobrecarga de trabalho e manter uma cultura organizacional de modo a facilitar a interação entre os funcionários para atenuar as problemáticas resultantes do ambiente laboral.

A figura 4 se trata de um registro fotográfico da palestra realizada em uma sala da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS) com os profissionais da UPA, com um momento de conscientização sobre a importância da saúde mental e os benefícios da integração coordenada entre os trabalhadores para diminuir a sobrecarga de trabalho.

Figura 4 Conscientização sobre a importância da saúde mental e as vantagens de um trabalho coordenado e eficiente entre os profissionais



Fonte: Foto autorizada pelos participantes. Arquivo pessoal, 2023.

Após o momento reflexivo, os presentes se manifestaram relatando como era a rotina na UPA, a relevância de uma atuação mais unida dos profissionais para que o trabalho pudesse fluir melhor, não havendo necessidade de ir além do que já era feito, mas desde que fosse feito com responsabilidade, compromisso. Ademais, sempre observar os companheiros para ver se não estão sob muita pressão, estresse e, caso vejam necessidade, proferir palavras motivacionais, primando sempre por essa relação mais empática e coordenada.

Foi uma ocasião que trouxe muito aprendizado, o compartilhamento de experiência teceu uma rede em que os integrantes da palestra puderam se pronunciar com mais confortabilidade, inclusive uma das pessoas presentes pronunciou uma frase bastante pertinente: “Uma equipe motivada, bem sincronizada, pode salvar a vida dos pacientes”.

Portanto, disponibilizar um tempo para ouvir perspectivas diferentes proporciona, significativamente, um olhar mais humano para as dificuldades enfrentadas pelos trabalhadores da área de saúde em sua função laboral, trazendo inúmeros benefícios, tanto para eles quanto para os pacientes.

A próxima imagem se trata de um registro fotográfico de um momento reflexivo com uma palestra realizada na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) sobre o tema “Trabalhar, sim; adoecer, não”, oportunizando que os participantes pudessem compartilhar suas experiências e enriquecer o debate sob óticas distintas.

Figura 5. Palestra: Trabalhar, sim; adoecer, não



Fonte: Foto autorizada pelos participantes. Arquivo pessoal, 2023.

Já a imagem da figura 6, trata-se de um registro fotográfico da roda de conversa realizada na unidade, na área da recepção, entre seus profissionais, construindo um espaço aberto que permita maior comodidade e tranquilidade para o desenvolvimento de diálogos, permitindo que os integrantes transmitam suas vivências, temores, opiniões, e haja o enriquecimento do debate.

Figura 6. Roda de conversa da palestra “Trabalhar, sim; adoecer, não”



Fonte: Foto autorizada pelos participantes. Arquivo pessoal, 2023.

Desta maneira, as palestras foram realizadas tanto na Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24h), localizada no município de Augustinópolis/TO, quanto em um espaço cedido na Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS) do campus de Augustinópolis/TO, enfatizando aos profissionais da UPA a importância da saúde mental e de uma rede interligada de equipes multiprofissionais para atenuar a sobrecarga de trabalho e diminuir os níveis de estresse sob os quais os profissionais estão submetidos, havendo a abertura de uma roda de conversas para estreitar os vínculos disponibilizando um momento de fala para

exposição de opiniões e experiências dos profissionais presentes.

Considerações Finais

De acordo com o objetivo do presente estudo, buscou-se entender e compreender, por meio dos relatos dos profissionais atuantes da UPA do município de Augustinópolis/TO, os problemas, enfrentamentos e as dificuldades relacionadas ao desempenho laboral.

Identificando-se as problemáticas, empreendeu-se por meio de roda de conversas discutir sobre as demandas de trabalho, traçar estratégias para atividades de lazer que pudessem atenuar os efeitos do estresse laboral, bem como desenvolver medidas para atuação coordenada entre os profissionais para diminuir a carga de trabalho e impedir a ocorrência de exaustão física e mental.

A pesquisa realizada foi de extrema importância para introduzir medidas preventivas para mitigar os agravos relacionados à sobrecarga de trabalho, pois mesmo os profissionais alegando realizar atividades físicas e terem momentos de lazer, ainda assim estavam submetidos a muito estresse devido ao ambiente laboral.

Isto posto, o presente estudo proporcionou a reflexão e discussão sobre a saúde física e mental dos trabalhadores que atuam na unidade de atendimento, na medida em que oportunizou que pudessem compartilhar suas vivências e anseios, assegurando uma compreensão mais humana e concreta das problemáticas enfrentadas e estabelecendo as medidas interventivas para diminuir o sofrimento do grupo e possibilitando maior saúde.

É necessário a colaboração dos entes públicos e autoridades competentes para o desenvolvimento e implantação de medidas voltadas ao bem-estar do profissional atuante nas unidades de urgência e emergência. A Secretaria de Saúde do município de Augustinópolis anteriormente realizava encontros semanais nas unidades de saúde por um educador físico, que realizava uma série de atividades para relaxamento, como o yoga.

Portanto, conclui-se a importância da retomada destas atividades, aliadas a outras práticas, como no caso da utilização de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde (PICS), na qual usam de recursos terapêuticos para melhorar a integração social e qualidade de vida: acupuntura, massagem, fitoterapia, dança, musicoterapia, meditação, quiropraxia, terapia comunitária integrativa, aromaterapia. O desenvolvimento destas atividades proporcionaria uma melhor qualidade de vida aos profissionais, para que pudessem relaxar e ter um momento lúdico com maior interação entre eles, o que beneficiaria a saúde destes trabalhadores e refletiria positivamente na assistência oferecida ao paciente e à sua família.

Referências

BRASIL. **Ministério da Saúde**. Ações e Programas. UPA 24h – Unidade de Pronto Atendimento. Brasília. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/upa-24h-unidade-de-pronto-atendimento/upa-24h-2013-unidade-de-pronto-atendimento>. Acesso em 17 de mai. 2023.

BRASIL. **Ministério da Saúde**. Gabinete do Ministro. Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília, 2001.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos Psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciencia y Enfermeria**, Chile, v. 7(2), p. 232-240, abr.-jun. 2008.

LOPES, D. F.; SANTOS, R. B.; GIOTTO, A. C. Síndrome de Burnout e os seus efeitos sobre a vida dos profissionais de Enfermagem da Urgência e Emergência. **Inic Cient e Ext.** p. 350-9. Disponível em: <https://revistasfasesenaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/290/235>. Acesso em: 26 de mai. De 2023.

OLIVEIRA, R. K. M. et al. Síndrome de burnout em enfermeiros: uma revisão integrativa. **Revista de Pesquisa Cuidado é fundamental** online, Rio de Janeiro, p. 3168-75. Jan.-mar. 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750897035.pdf>. Acesso em 25 de mai. De 2023;

PORTELA, N. L. C. et al. Síndrome de burnout em profissionais de enfermagem de serviços e urgência e emergência. **Revista de Pesquisa Cuidado é fundamental** online, Rio de Janeiro, p. 2749-2760, jul.-set. 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750947034.pdf>. Acesso em 22 de abr. de 2023.

Registro definitivo da upa de Augustinópolis é obtido no ministério da saúde. **TV Girassol**, Augustinópolis, 26 fev. 2022. Disponível em: <https://tvgirassol.com.br/noticia/183/registro-definitivo-da-upa-de-augustinopolis-e-obtido-no-ministerio-da-saude>. Acesso em: 20 mai. 2023.

SOUZA, N. V. D. O. et al. Riscos ocupacionais e agravos à saúde dos trabalhadores em uma unidade ambulatorial especializada. **Revista Mineira de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 18 n. 4, out.-dez. 2014. Disponível em: <https://www.reme.org.br/artigo/detalhes/973#:~:text=Os%20trabalhadores%20tamb%C3%A9m%20mencionaram%20a,equipamentos%20obsoletos%20e%20manuten%C3%A7%C3%A3o%20insuficiente..> Acesso em: em 25 de abr. 2023.

SANTANA, C. S.; SERVO, M. L. S. Estresse no processo de trabalho dos profissionais de saúde: uma revisão de literatura. In: XXII SEMIC – SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 22., 2018, Feira de Santana. **Anais...** Feira de Santana, Faculdade de medicina da UEFS, 2018

Recebido em 24 de julho de 2023

Aceito em 09 de agosto de 2023