

# DESAFIOS E ESGOTAMENTO: PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA LINHA DE FRENTE DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

## CHALLENGES AND BURNOUT: HEALTHCARE PROFESSIONALS ON THE FRONT LINE OF URGENT AND EMERGENCY SERVICES

Ruthyelle da Silva Soares Vieira **1**

Gizelly Maria Torres Martins **2**

Renata de Sá Ribeiro **3**

**Resumo:** O esgotamento profissional dos trabalhadores do setor de emergência cria condições físicas e emocionais que podem levar à fadiga, redução da satisfação profissional e pessoal, e diminuição do desempenho no trabalho. O objetivo do estudo é identificar as causas e riscos do esgotamento dos profissionais de saúde que atuam na área de urgência e emergência. Trata-se de uma Revisão Integrativa de literatura, tendo como fonte de dados trabalhos publicados entre os anos de 2015 e 2023, disponíveis em bases de dados da Medline e Scielo. A urgência e emergência representa um cenário de trabalho desafiador para profissionais da saúde, e o esgotamento advém de vários fatores pertencentes à profissão. Desse modo, o ambiente desafiador da urgência e emergência, com sobrecarga, distúrbios de sono, horários irregulares e baixos salários, torna esses profissionais vulneráveis ao esgotamento, afetando sua qualidade de vida e atendimento ao paciente.

**Palavras-chave:** Serviço Hospitalar de Emergência. Esgotamento Profissional. Psicologia médica. Relações Médico-Paciente.

**Abstract:** Professional burnout among workers in the emergency sector creates physical and emotional conditions that can lead to fatigue, reduced professional and personal satisfaction, and decreased work performance. The aim of this study was to identify the causes and risks of burnout among health professionals working in the urgent and emergency care sector. This is an Integrative Literature Review, using as a data source papers published between 2015 and 2023, available on Medline and Scielo databases. Urgent and emergency care represents a challenging work scenario for health professionals, and burnout stems from various factors belonging to the profession. Thus, the challenging environment of urgent and emergency care, with overload, sleep disturbances, irregular hours and low salaries, makes these professionals vulnerable to burnout, affecting their quality of life and patient care

**keywords:** Emergency Service Hospital. Burnout. Professional. Psychology. Medical. Physician-Patient Relations.

- 1** Graduanda em Enfermagem, Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9978026419662009>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4914-4385>. E-mail: [ruthyellesoares@unitins.br](mailto:ruthyellesoares@unitins.br)
- 2** Graduanda em Medicina, Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2553304263761861>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8203-5093>. E-mail: [gizellymtm@hotmail.com](mailto:gizellymtm@hotmail.com)
- 3** Mestre em Saúde Pública pela Universidad San Lorenzo. Mestre em Ciências Ambientais pela Universidade de Taubaté. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Tocantins (UNITINS). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3852487135280884>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9721-0922>. E-mail: [renata.sr@unitns.br](mailto:renata.sr@unitns.br)

## Introdução

Os serviços de urgência e emergência desempenham um papel vital na prestação de cuidados de saúde à população, atuando como a primeira linha de defesa no atendimento de pacientes, desde os mais leves aos mais graves. Pinho *et al.* (2020) descreve o setor da emergência como unidades constituídas por um atendimento imediato e resolutivo, com necessidade de equipes qualificadas e capacitadas para tomar decisões apropriadas aos casos que venham ocorrer.

De acordo com Azevedo *et al.* (2017) em situações de emergência com instabilidade das funções vitais do paciente, é crucial definir procedimentos e cuidados imediatos, tratamentos complexos e considerar questões ético-legais que exigem reflexão dos profissionais de saúde. No entanto, essa demanda incessante por cuidados intensivos e o enfrentamento constante de situações de vida ou morte podem ter um impacto profundo e muitas vezes prejudicial sobre a saúde mental e emocional desses trabalhadores.

Ao analisar a conexão entre o trabalho desempenhado por profissionais que cuidam de outras pessoas, fica evidente que eles estão sujeitos a um elevado risco de desgaste mental e problemas de saúde relacionados à sua ocupação. O estresse no ambiente de trabalho pode ser definido com ênfase em elementos laborais que excedem a capacidade de enfrentamento individual (chamados de estressores organizacionais) ou nas reações físicas, emocionais e comportamentais das pessoas em resposta a esses estressores. O estresse ocupacional é compreendido como um processo que envolve estressores e respostas, sendo sobretudo um conceito relacional que se concentra na relação entre o ambiente de trabalho e o indivíduo (Martins; Gonçalves, 2019).

Um dos principais fatores de extrema importância no ambiente de trabalho é a saúde mental dos profissionais, pois é caracterizada como um aspecto no desenvolvimento de problemas físicos e mentais. Segundo Cruz *et al.* (2019) “Nesse sentido, o número de países que relataram doenças ocupacionais, especialmente alterações de origem mental, como neurose, paranoia, depressão, ansiedade, insônia ou fadiga, está crescendo”.

A urgência e emergência (UE) representam um cenário de trabalho desafiador e estressante para profissionais de saúde, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos e outros membros da equipe. A demanda crescente por serviços de saúde devido a emergências médicas, pandemias, desastres naturais e eventos traumáticos têm agravado as pressões enfrentadas por esses trabalhadores. Cruz *et al.* (2019) especificam que as maiores taxas de Síndrome de Burnout estão ligadas aos profissionais que atuam no serviço de emergência em comparação com outras especialidades.

Nesse contexto, o autor Florêncio *et al.* (2018), afirma que é notória a presença de inúmeros distúrbios psicológicos em profissionais de saúde, decorrentes de vários fatores pertencentes à profissão, dentre eles o sobrecarga de atividades, alteração de sono, irregularidade de horários e baixa remuneração. Além disso, o ambiente laboral nos serviços de urgência é caracterizado por exposição a situações emocionalmente intensas, como a perda de vidas humanas. Todas essas situações tornam os profissionais de saúde vulneráveis ao desenvolvimento de sintomas de esgotamento, afetando qualidade de vida e seu desempenho no atendimento ao paciente.

Segundo Cruz *et al.* (2019) a prevalência de morbidade psiquiátrica em profissionais de saúde do serviço de emergência hospitalar é de 36,8% geralmente em ambiente de estresse, o que implica, entre outros, na prática de incertezas diagnósticas e terapêuticas, que pode produzir Burnout.

Este artigo científico visa abordar uma preocupação cada vez mais urgente na área da saúde: o esgotamento do profissional de saúde nos serviços de urgência e emergência. O esgotamento, caracterizado pela exaustão física, emocional e mental, bem como a despersonalização do paciente, tem sido observado em uma proporção alarmante de profissionais que atuam nesses ambientes críticos. Oliveira (2019) afirma que o esgotamento ocupacional também caracterizado pela Síndrome de Burnout é um problema de saúde pública frente às suas ações na saúde física e mental do trabalhador, comprometendo da sua qualidade de vida

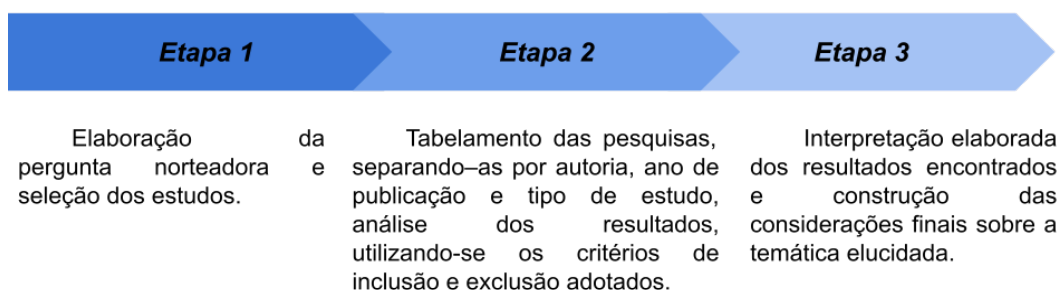
Frente aos fatos apresentados, observa-se a importância desse trabalho, observado que o esgotamento dos profissionais do serviço de emergência propicia condições físicas e emocionais que conseguem levar à exaustão, diminuição da realização profissional e pessoal, e redução da eficácia do desempenho laboral. Diante disso, o objetivo deste trabalho é identificar as causas e

riscos do esgotamento dos profissionais de saúde atuantes na urgência e emergência.

## Metodologia

Para alcançar os objetivos propostos nesse estudo, o método a ser utilizado foi a Revisão Integrativa que permite a combinação de dados da literatura empírica e teórica que podem ser direcionados à definição de conceitos, identificação de lacunas nas áreas de estudos, revisão de teorias e análise metodológica dos estudos sobre um determinado tópico. Que tem como objetivo sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema ou questão, de maneira organizada, ordenada e abrangente. Fez-se necessário a admissão de um rigor metodológico para o alcance de evidência sobre o tema abordado, o qual foi composto pelas fases: elaboração da pergunta norteadora. Seleção dos estudos. Tabelamento das pesquisas, separando-as por autoria, ano de publicação e tipo de estudo, análise dos resultados, utilizando-se os critérios de inclusão e exclusão adotados. Interpretação elaborada dos resultados encontrados. Construção das considerações finais sobre a temática elucidada.

**Figura 1.** Fluxograma das etapas da pesquisa



**Fonte:** dados da pesquisa (2023).

Para a realização desta revisão integrativa, foi realizada uma pesquisa nas bases de dados *Scientific Eletronic Library Online* (Scielo) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (Medline), durante os meses de agosto e setembro de 2023, ao analisar os estudos publicados entre os anos de 2009 e 2021. A questão norteadora para a confecção do presente estudo foi: “Quais os desafios e riscos para o esgotamento dos Profissionais de Saúde em Serviços de Urgência e Emergência”. Os Descritores em ciência e Saúde (DECs) utilizados foram: serviço Hospitalar de Emergência.

- Serviço Médico de emergência;
- Esgotamento Profissional;
- Psicologia médica;
- Relação Médico-Paciente.

Os critérios de inclusão para adesão de artigos na revisão foram artigos em português e inglês, com período de publicação entre os anos de 2010-2023 e com público-alvo profissionais atuantes na urgência e emergência. Os critérios de exclusão utilizados foram: duplicação, eliminação de estudos duplicados ou que se refiram à mesma pesquisa, amostra não representativa (exclui estudos com amostras que não são representativos da população de interesse e estudos em idiomas diferentes do português e inglês).

A figura abaixo mostra a tabela de seleção de critérios inclusão e exclusão para a seleção dos estudos incluídos na pesquisa:

**Figura 2.** Quadro que descreve os critérios adotados para a seleção dos estudos para revisão

Critérios de Inclusão	Critérios de exclusão
Estudos com Idiomas em Português e Inglês	Estudos em idiomas diferentes do português e inglês.
Período de Publicação entre os anos de 2010-2023	Amostra Não Representativa: Exclui estudos com amostras que não são representativos da população de interesse.
Público alvo profissionais atuantes na urgência e emergência	Duplicação: Eliminação estudos duplicados ou que se refiram à mesma pesquisa

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023).

## Resultados

Inicialmente, foram analisados 32 artigos publicados, e após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão 21 artigos foram escolhidos. Após a análise dos resumos completos, foram eliminados do escopo deste trabalho aqueles que não se adequaram à temática proposta, restando 18 trabalhos.

Os estudos foram separados conforme ano de publicação, autoria e tipo de estudo, o que está demonstrado na Tabela 1.

**Tabela 1.** Síntese com os artigos sobre o esgotamento dos profissionais de saúde em serviços de urgência e emergência, segundo autores, ano de publicação, título, e tipo de estudo

Autores e ano de publicação	Título	Tipo de estudo (artigo/ dissertação/tese)
Freitas <i>et al.</i> (2015)	Estresse ocupacional nos enfermeiros que atuam no serviço de atendimento movel de urgencia	Artigo
Garçon <i>et al.</i> (2019)	Fatores desencadeantes de estresse do enfermeiro na unidade de urgência e emergência	Artigo
Kolhs <i>et al.</i> (2017)	A enfermagem na urgência e emergência: entre o prazer e o sofrimento	Artigo
Simões <i>et al.</i> (2015)	Estresse dos profissionais de enfermagem em uma unidade de urgência	Artigo
Cruz <i>et al.</i> (2019)	Fatores relacionados à probabilidade de sofrer problemas de saúde mental em profissionais de emergência	Artigo
Oliveira <i>et al.</i> (2019)	O esgotamento físico dos enfermeiros no setor de urgência e emergência	Artigo

Florêncio <i>et al.</i> (2018)	Riscos ocupacionais evidenciados nos profissionais de enfermagem inseridos nas unidades de urgência e emergência	Artigo
Azevedo <i>et al.</i> (2017)	Estresse ocupacional em profissionais de enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência	Artigo
Araújo <i>et al.</i> (2016)	Riscos psicossociais relacionados ao trabalho: percepção dos profissionais de enfermagem	Artigo
Pinho <i>et al.</i> (2020)	Aspectos associados ao estresse em enfermeiros que atuam em serviços de urgência e emergência	Artigo
Barreto <i>et al.</i> (2015)	A atenção prestada aos usuários de substâncias psicoativas em Unidades de Pronto Atendimento por enfermeiros e médicos	Artigo
Silva <i>et al.</i> (2021)	Enfermeiro x Burnout: as consequências da síndrome do esgotamento profissional em enfermeiros do serviço de urgência e emergência	Artigo
Araújo <i>et al.</i> (2021)	A depressão e o risco de suicídio na enfermagem	Artigo
Santos <i>et al.</i> (2010)	O estresse do enfermeiro nas unidades de terapia intensiva adulto: uma revisão da literatura	Artigo
Lopes; Santos; Giotto, 2020	Síndrome de Burnout e os seus Efeitos sobre a Vida dos Profissionais de Enfermagem da Urgência e Emergência	Artigo
Pereira <i>et al.</i> 2021	Variáveis interventoras do burnout em profissionais de saúde dos serviços emergenciais	Artigo
Martins; Gonçalves, 2019	Estresse Ocupacional em Profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)	Artigo

**Fonte:** Dados da pesquisa (2023).

Os artigos brasileiros e estrangeiros estudados, além de se atentar com as questões dos desafios e soluções para o esgotamento dos profissionais de saúde em serviços de urgência e emergência vinculada à relação desses profissionais com seu trabalho, há artigos que trabalham também a questão da empatia e humanização além da exaustão física e emocional enfrentada por médicos, enfermeiros, técnicos e outros profissionais que atuam na linha de frente do atendimento médico de emergência.

Os trabalhos estudados apontam que desenvolvimento do esgotamento laboral envolve fatores individuais e laborais, se caracterizando como multicausal, também levando em consideração variáveis socioambientais, mesmo que desempenhem um papel coadjuvante do

processo. As manifestações específicas do esgotamento desenvolvidas pela sobrecarga crônica de estresse laboral e construída com um sistema que abrange três fatores: exaustão emocional, despersonalização e sentimentos de reduzida realização profissional (Lopes; Santos; Giotto, 2020)

Observou-se também nesta revisão integrativa que vários artigos se complementam e houve apenas 1 caso de divergência.

## Discussão

A tensão é identificada como a principal causa de enfermidades ocupacionais entre os profissionais de cuidados de saúde, levando a redução de desempenho físico e mental (Grazziano, 2009).

Santos et al. (2010) destacam que existem diversos elementos que predispõem os profissionais de enfermagem ao estresse, como carga excessiva de trabalho, falta de reconhecimento pela sua dedicação, ambiente de trabalho inadequado e, em virtude desses fatores, manifestam-se sintomas que prejudicam sua capacidade de oferecer assistência de qualidade aos pacientes.

É uma área de atendimento em que o profissional deve realizar intervenções de caráter imediato, o que pode resultar em considerável tensão e preocupação neste ambiente de trabalho, no qual as pessoas buscam assistência rápida e efetiva. Portanto, trata-se de um ambiente estressante, pois o profissional da saúde precisará discernir quais são as situações críticas e oferecer o cuidado essencial (Garçon, 2019).

Conforme Simões *et al.* (2015), um dos elementos cruciais para um trabalho satisfatório, congruente e tranquilo é a infraestrutura laboral, que engloba instalações adequadas para a realização das atividades de assistência, quantidade de recursos materiais suficientes e qualificação nas relações interpessoais tanto fora quanto dentro do ambiente de trabalho, os quais se forem construídas e elaboradas de forma negativa propiciarão o surgimento de tensões e conflitos que afetam de maneira significativa e estressante os profissionais da unidade, especialmente a equipe de contato direto com o paciente, como enfermeiros e médicos.

Portanto, a carência de condições, recursos humanos e materiais gera um ambiente de trabalho impróprio e coloca em risco a saúde dos trabalhadores que desempenham suas funções nos estabelecimentos hospitalares de urgência (Simões *et al.*, 2015).

Segundo Kolhs *et al.* (2017), a complexidade de múltiplos procedimentos, a necessidade de tomar decisões imediatas, incidentes ocupacionais, carga horária, e a convivência com o sofrimento dos familiares conferem à enfermagem uma das profissões mais propensas a enfrentar os perigos relacionados a problemas de saúde de natureza física, química, biológica e psicológica. Esses fatores resultam em episódios de sofrimento e doenças, elementos que requerem investigação para avaliação dos riscos relacionados à saúde ocupacional. Outro aspecto relevante é a elevada carga de trabalho e a necessidade de execução rápida das atividades assistenciais, o que se configura como um fator adicional de aflição. Estudos indicam que a equipe de saúde da urgência e emergência reconhece que a sobrecarga de trabalho e a pressão psicológica no ambiente laboral são elementos desgastantes que motivam os profissionais a adotar estratégias de enfrentamento, como o afastamento, com o objetivo de mitigar o sofrimento.

É essencial promover uma interação eficaz entre a equipe multidisciplinar, disponibilizando mecanismos que possam, de alguma maneira, contribuir para oferecer um atendimento de alta qualidade aos pacientes, o que não difere no contexto do serviço móvel de urgência. É fundamental que todos os profissionais envolvidos no serviço trabalhem de maneira colaborativa, integrada e coesa, pois dessa forma será possível proporcionar um atendimento que satisfaça e inspire confiança tanto nos usuários quanto nos membros da equipe (Oliveira, 2020).

Alguns estudos indicam que a tensão mental é mais comum entre o sexo feminino, devido ao acúmulo de atividades associadas às atribuições tradicionalmente femininas, bem como ao desafio de conciliar múltiplas jornadas de trabalho. Outros fatores que também contribuem para esse quadro são a condição de estar casado e a responsabilidade pela criação de filhos, que funcionam como indicadores de carga adicional, dada as responsabilidades familiares, ampliando assim os níveis de estresse neste grupo (Freitas *et al.*, 2015)

Segundo Cruz *et al.* (2019) Burnout é definida como uma síndrome psicológica tridimensional constituída por exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal que ocorre em resposta ao estresse laboral crônico que são diretamente ligados aos profissionais que apresentam o esgotamento ocupacional. De acordo com o ministério da saúde a Síndrome de Burnout também pode acontecer quando o profissional planeja ou é pautado para objetivos de trabalho muito difíceis ou profissionais que atuam diariamente sob pressão

A irritabilidade, raiva, impaciência, desesperança e depressão são sintomas psíquicos presentes na exaustão emocional, um dos principais efeitos associados à exaustão profissional e Síndrome de Burnout, aliados aos sintomas somáticos como náuseas, distúrbio do sono, cefaleia, mialgias, e a baixa do sistema imune consequente desses indícios predeterminar o profissional a doenças infecciosas e principalmente de etiologia viral. A síndrome também pode ser representada por uma sensação de desânimo, fraqueza e falta de energia (esgotamento) (Lopes; Santos; Giotto, 2020).

Na literatura as principais variáveis associadas à exaustão emocional e profissional também referenciada a Burnout, são a idade, anos de experiências na função, satisfação no trabalho e a interação trabalho/casa. Fatores individuais, como as características pessoais e de personalidade, as particularidades das organizações, são os dois grupos que podem ser classificados como condições consideradas relacionadas à exaustão (Burnout). Os profissionais que sofrem com esses fatores frequentemente apresentam redução da qualidade do trabalho, absenteísmo, menor compromisso com o trabalho, maiores erros de procedimentos, sofrimento pessoal e aumento de conflitos entre colegas de família, levando ao abuso de álcool e outras substâncias, menores níveis de atividade física ou atividades de lazer (Pereira *et al.*, 2021)

Em relação à literatura existente, estudos têm consistentemente confirmado a presença do esgotamento entre os profissionais de saúde na urgência e emergência, com taxas de prevalência alarmantes. Além disso, comparando esses achados com outras áreas da medicina e profissões, fica claro que os profissionais que atuam em emergências enfrentam um risco especialmente alto de desenvolver a Síndrome de Burnout (Cruz *et al.*, 2019).

A literatura também indica que o esgotamento está associado a consequências adversas, como erros médicos, menor qualidade do atendimento ao paciente, absenteísmo, rotatividade de pessoal e problemas de saúde física e mental. As implicações práticas e teóricas dessa discussão são profundas. Para a prática clínica, o esgotamento representa uma ameaça direta à segurança do paciente, pois profissionais exaustos são mais propensos a cometer erros. Além disso, a qualidade do atendimento pode ser prejudicada devido à diminuição da empatia e ao afastamento emocional dos pacientes. Isso, por sua vez, pode afetar negativamente a confiança do paciente nos serviços de saúde (Pinho *et al.*, 2020).

O esgotamento dos profissionais da urgência e emergência é multifacetado e pode ser causado por uma variedade de fatores, de acordo com Araújo *et al.* (2016), fatores como: falta de preparo e capacitação; sobrecarga de papéis; longas horas de trabalho e recursos materiais insuficientes, são considerados riscos rotineiros presentes no ambiente de trabalho e que podem comprometer a saúde não só dos profissionais, como também de toda a comunidade assistida.

Segundo (Diniz, 2013 *apud* Oliveira *et al.*, 2019) afirma que um dos ambientes de saúde considerados mais estressantes é a unidade de emergência, pois refere-se ao local que presta atendimento ao paciente em situação de risco imediato. Essa associação da exposição constante a situações traumáticas junto à pressão para tomar decisões rápidas e carga de trabalho intensa sendo realizadas frequentemente se tornam a “fórmula perfeita” para o esgotamento laboral.

As alterações inesperadas no padrão de trabalho aumentam a probabilidade de desenvolvimento de distúrbios psicológicos. Os perigos sociopsicológicos são identificados como elementos adversos resultantes da interação entre os funcionários e as características do trabalho desempenhado, originando distúrbios de comportamento e saúde mental, incidentes de trabalho mais frequentes e comportamentos estereotipados (Araújo; Ribeiro; Antoniasse Junior, 2022).

É importante destacar que o esgotamento não é causado por um único fator, mas sim por uma combinação de elementos que variam de profissional para profissional. Além disso, a cultura de trabalho, a gestão de recursos humanos e as políticas de saúde em uma determinada instituição ou sistema de saúde desempenham um papel fundamental na prevenção ou agravamento do

esgotamento. Silva *et al.* (2021) cita que o esgotamento é por lidar diariamente com o agente estressor. Portanto, abordar o esgotamento requer uma abordagem multidimensional que leve em consideração todos esses aspectos.

Os fatores supramencionados se alinham a falta de apoio e recursos de enfrentamento e a Estigmatização de problemas de saúde mental a falta de programas de apoio psicológico e estratégias de enfrentamento eficazes pode tornar os profissionais da urgência e emergência mais suscetíveis ao esgotamento, o estigma associado a problemas de saúde mental pode impedir que os profissionais busquem ajuda quando necessário. (Barreto *et al.*, 2015)

De acordo com Kolhs *et al.* (2017) existem duas categorias distintas de estratégias de defesa no ambiente de trabalho: as estratégias individuais e as estratégias coletivas. No âmbito das estratégias individuais, podemos mencionar várias abordagens, tais como desabafar com familiares em casa, praticar atividades físicas ou de lazer, adotar técnicas de autocontrole, manter-se em silêncio, expressar os sentimentos de forma aberta ou até mesmo chorar.

Por outro lado, no contexto das estratégias coletivas, é possível identificar uma série de ações que visam melhorar o clima organizacional, como promover a amizade e o diálogo entre os membros da equipe ou entre profissionais, promovendo o trabalho em equipe, onde cada membro auxilia e oferece apoio mútuo, investir em educação continuada (que contribui para a segurança do profissional durante a prática) e garantir intervalos adequados durante uma jornada de trabalho. Estas estratégias, se desenvolvidas, podem desempenhar um papel importante na promoção do bem-estar dos trabalhadores e na criação de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos. (Cruz *et al.*, 2019)

Diante disso, defende-se a construção de um plano de ação na gestão hospitalar para que haja o controle dos níveis de stress, desgaste profissional e satisfação no trabalho dos colaboradores, desenvolvendo fatores importantes como a comunicação interna, e estabelecer uma melhoria na interação entre os trabalhadores e a direção do âmbito trabalhista (Oliveira *et al.*, 2019).

## Considerações Finais

Em suma, esse trabalho abrange diversas especificidades do ambiente de trabalho no setor da urgência e emergência, destacando sua complexidade e os desafios enfrentados pelos profissionais da saúde que atuam nessa área. Sua dedicação, habilidades e coragem são fundamentais para salvar vidas e garantir que os pacientes recebam os cuidados necessários em situações críticas. No entanto, essa tarefa não vem sem desafios significativos, incluindo altos níveis de estresse, riscos ocupacionais e carga de trabalho intensa. É imperativo que reconheçamos e apoiemos esses profissionais, garantindo que tenham o treinamento, o equipamento e o suporte emocional necessários para continuar desempenhando seu papel essencial na promoção da saúde e no atendimento de emergências com eficiência e compaixão.

É evidente que este ambiente é intrinsecamente estressante, com pressão constante devido à alta carga de responsabilidade, falta de recursos e exposição a situações emocionalmente intensas, como a perda de vidas humanas, necessidade de intervenções imediatas e à lida com situações críticas. Além disso, a falta de apoio emocional, são fatores que estimulam significativamente o estresse e o esgotamento dos profissionais.

A literatura revela que o esgotamento ocupacional, frequentemente associado à síndrome de Burnout, é uma realidade presente nesse ambiente, com graves implicações para a qualidade do atendimento e segurança do paciente. A sobrecarga de trabalho, a pressão psicológica e as múltiplas jornadas de trabalho são fatores que afetam a saúde física e mental dos profissionais.

A interação eficaz entre a equipe multidisciplinar é fundamental para melhorar as condições de trabalho e a qualidade do atendimento. Além disso, a criação de um ambiente de trabalho mais favorável, com investimentos em infraestrutura adequada e programas de apoio psicológico, é vital para mitigar o esgotamento e melhorar a satisfação no trabalho dos profissionais.

Conclui-se a importância de abordar o esgotamento ocupacional e o estresse no ambiente de trabalho dos profissionais atuantes na urgência e emergência não apenas como um problema individual, mas também como um desafio sistêmico que requer ação em nível organizacional.



A promoção da saúde ocupacional e o bem-estar dos profissionais atuantes na emergência são essenciais para garantir um atendimento de alta qualidade aos pacientes e para preservar a saúde dos próprios trabalhadores. Portanto, é crucial que gestores e líderes hospitalares considerem a implementação de estratégias abrangentes para enfrentar esses desafios e criar um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável para os profissionais da urgência e emergência.

## Referências

ARAÚJO, J. S. B.; BARBOSA, M. R.; NOGUEIRA, M. S.. A depressão e o risco de suicídio na enfermagem. **Revisa**, v.10, n.2, p.250-259, 2021.

ARAÚJO, S. T.; PENAFORTE, K. L. Riscos psicossociais relacionados ao trabalho: percepção dos profissionais de enfermagem. **Rev. enferm. UFPE on line**, p. 3831–3839, 2016.

AZEVEDO, V. G. B. D. et al. Estresse ocupacional em profissionais de enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência. **Revista Interdisciplinar**, v. 10, n. 4, p. 112–124, 2017.

BARRETO, M. S.; BÜCHELE, F.; DE ABREU QUEIROZ, L. A atenção prestada aos usuários de substâncias psicoativas em Unidades de Pronto Atendimento por enfermeiros e médicos. **Saúde & Transformação Social/Health & Social Change**, v. 6, n. 3, p. 62-76, 2015.

CRUZ, S. P. DE LA *et al.* Fatores relacionados à probabilidade de sofrer problemas de saúde mental em profissionais de emergência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 27, 2019.

FLORÊNCIO, F. C. *et al.* Riscos ocupacionais evidenciados nos profissionais de enfermagem inseridos nas unidades de urgência e emergência. **Enfermagem Brasil**, v. 17, n. 5, p. 535, 23 nov. 2018.

FREITAS, R. J. M. *et al.* Estresse do enfermeiro no setor de urgência e emergência. **Rev. enferm UFPE** [online] Recife, v 9, n 10 p 1476-1483, dez., 2015.

GARÇON, T. A. F. *et al.* Fatores desencadeantes de estresse do enfermeiro na unidade de urgência e emergência. **Revista Enfermagem Atual In Derme**. São Paulo, v 87, n 25, p 1-5, abr. 2019.

GRAZZIANO, E. S. **Estratégia para redução do stress e Burnout entre enfermeiros hospitalares**. 2009. Tese (Doutorado em Enfermagem na Saúde de Adulto) – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7139/tde-14052009-101907/pt-br.php>>. Acesso em: 09 set. 2023.

KOLHS, M. A. enfermagem na urgência e emergência: entre o prazer e o sofrimento. **Cuidado é fundamental** [online] Rio de Janeiro, v 9, n 2, p 422-431, Jun. 2017 Disponível em: [http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/5427/pdf\\_1](http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/5427/pdf_1). Acesso em: 09 set. 2023.

LOPES, D. DE 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. **Revista de Iniciação Científica e Extensão**, v. 3, n. 1, p. 350–9, 2020.

MARTINS, D. G.; GONÇALVES, J. Estresse Ocupacional em Profissionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). **Revista Psicologia e Saúde**, p. 3–17, 9 out. 2019.

OLIVEIRA, J. C. N. **Percepção do enfermeiro acerca das dificuldades e de sua capacitação profissional para atuar no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU**. 2020. 38f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Enfermagem) – Universidade Federal de Campina Grande, Cuité, 2020.

OLIVEIRA, P. S. D., A. *et al.* O esgotamento físico dos enfermeiros no setor de urgência e emergência: revisão integrativa. **Nursing (São Paulo)**, v. 22, n. 251, p. 2839–2843, 1 abr. 2019.

PEREIRA, S. DE S. *et al.* Variáveis interventoras do Burnout em profissionais de saúde dos serviços emergenciais. **Texto & Contexto - Enfermagem**, v. 30, p. e20190245, 7 abr. 2021.

PINHO, C. M. *et al.* Aspectos associados ao estresse em enfermeiros que atuam em serviços de urgência e emergência. **Revista Enfermagem Digital Cuidado e Promoção da Saúde**, v. 5, n. 1, 2020.

SANTOS, F. D. *et al.* O estresse do enfermeiro nas unidades de terapia intensiva adulto: uma revisão da literatura. **SMAD, Rev. eletrônica saúde mental álcool drog**; 6(1):1-16, 2010. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/803/80313414014.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2023.

SILVA, D. M. S. DA; VADOR, R. M. F.; BARBOSA, F. A. F. Enfermeiro x Burnout: as consequências da síndrome do esgotamento profissional em enfermeiros do serviço de urgência e emergência/ Nurse x Burnout: the consequences of the professional exhaustion syndrome in nurse from the services of urgency and emergency. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 7, p. 74598–74636, 27 jul. 2021.

SIMÕES, J.S; OTANI, M.A.P; JUNIOR, A.C.S. estresse dos profissionais de enfermagem em uma unidade de urgência. **Revista REGRAD UNIVEM**, Marília-SP, v. 8, n. 1, p. 75-95, 2015.

Recebido em 15 de maio de 2023.

Aceito em 24 de julho de 2023.