

<http://dx.doi.org/10.1590/0104-070720180002350015>

## PRAZER E SOFRIMENTO DE TRABALHADORES DE ENFERMAGEM DE UM PRONTO-SOCORRO

*Jeanini Dalcol Miorin<sup>1</sup>, Silviamar Camponogara<sup>2</sup>, Camila Pinno<sup>3</sup>, Carmem Lúcia Colomé Beck<sup>4</sup>, Valdecir Costa<sup>5</sup>, Etiane de Oliveira Freitas<sup>6</sup>*

<sup>1</sup> Enfermeira. Residente do Programa de Urgência e Emergência da Universidade Franciscana de Santa Maria. Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: jeaninimiorin@hotmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Enfermagem. Docente da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: silviaufsm@yahoo.com.br

<sup>3</sup> Mestranda em Enfermagem no Programa de Pós Graduação em Enfermagem da UFSM. Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: pinnocamila@gmail.com

<sup>4</sup> Doutora em Enfermagem. Docente da UFSM. Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: carmembeck@gmail.com

<sup>5</sup> Doutor em Educação Ambiental. Docente da UFSM. Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: valdecircosta2005@yahoo.com.br

<sup>6</sup> Doutoranda em Enfermagem. Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFSM. Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: etianeof@yahoo.com.br

### RESUMO

**Objetivo:** identificar as situações de prazer e de sofrimento presentes no dia-a-dia do trabalho para a equipe de enfermagem do Pronto-Socorro.

**Método:** pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa, realizada com 13 trabalhadores de enfermagem, atuantes em pronto-socorro de um hospital universitário, por meio de entrevista semiestruturada, durante os meses de agosto e setembro de 2014. A análise seguiu os pressupostos da análise de conteúdo temática.

**Resultados:** evidenciaram que as situações laborais geradoras de prazer na equipe de enfermagem estão associadas ao reconhecimento, bom relacionamento com a equipe e sucesso na recuperação dos pacientes. Já, as situações laborais geradoras de sofrimento tem relação com a sobrecarga de trabalho e falta de recursos materiais, falta de reconhecimento e vivência da morte de pacientes.

**Conclusão:** a identificação das situações geradoras de prazer e sofrimento na equipe de enfermagem é essencial para desenvolver-se estratégias para a busca de melhores condições de trabalho.

**DESCRIPTORES:** Trabalho. Enfermagem. Prazer. Serviços médicos de emergência.

---

## PLEASURE AND PAIN OF NURSING WORKERS AT A FIRST AID SERVICE

### ABSTRACT

**Objective:** to identify situations of pleasure and suffering in the work routine for the nursing staff at a first-aid service.

**Method:** descriptive research with a qualitative approach, involving 13 nursing workers at an Emergency Room of a university hospital. The data was collected through semi-structured interviews, held in August and September 2014. The analysis was based on the assumptions of thematic content analysis.

**Results:** evidenced that the employment situations that generate pleasure in the nursing team are associated with recognition, good relationship with the team and successful recovery of the patients. The employment situations that generate suffering are related to the work burden and lack of material resources, lack of recognition and experiences of patient death.

**Conclusion:** the identification of situations that generate pleasure and suffering in the nursing team is essential to develop strategies to seek better work conditions.

**DESCRIPTORS:** Work. Nursing. Pleasure. Emergency medical services.

# PLACER Y SUFRIMIENTO DE TRABAJADORES DE ENFERMERIA EN UNA SALA DE EMERGENCIAS

## RESUMEN

**Objetivo:** identificar las situaciones de placer y sufrimiento presentes en el cotidiano de trabajo del personal de enfermería de la sala de emergencias.

**Método:** estudio descriptivo, con abordaje cualitativo realizado con 13 trabajadores de enfermería que actúan en la sala de emergencias de un hospital universitario, por intermedio de entrevista semiestructurada, durante los meses de agosto y septiembre de 2014. El análisis siguió los presupuestos del análisis de contenido temático.

**Resultados:** evidenciaron que las situaciones laborales generadoras de placer en el personal de enfermería están relacionadas al reconocimiento, buen relacionamiento con el grupo y éxito en la recuperación de pacientes. Por otro lado las situaciones laborales generadoras de sufrimiento tienen relación con la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos materiales, falta de reconocimiento y vivencia de la muerte de los pacientes.

**Conclusión:** la identificación de las situaciones generadoras de placer y sufrimiento en el personal de enfermería es esencial para desarrollar estrategias para la búsqueda de mejores condiciones de trabajo.

**DESCRIPTORES:** Trabajo. Enfermería. Placer. Servicios médicos de urgencia.

## INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade antiga e inerente ao ser humano, ocupa parte considerável da vida e compreende a subjetividade do sujeito, por isso, pode se tornar fonte de sofrimento para uns e de prazer para outros.<sup>1</sup> Por meio do trabalho, os indivíduos relacionam-se com o meio externo, sendo de grande importância para manter o equilíbrio físico-mental.<sup>2</sup>

Os trabalhadores da equipe de enfermagem estão inseridos no conjunto de profissionais da área de saúde, os quais se responsabilizam pela assistência prestada aos indivíduos, famílias e comunidades. Assim, esses profissionais se deparam, constantemente, com sofrimentos, medos, conflitos, tensões, disputa pelo poder, ansiedade e estresse, convivência com a vida e morte, longas jornadas de trabalho, entre tantos outros fatores que são inerentes ao cotidiano desses trabalhadores.<sup>3</sup>

Aproximando o trabalho de enfermagem ao contexto dos serviços de urgência e emergência identifica-se que, em geral, é desafiador. Há exigência de conhecimento amplo sobre situações que envolvem risco de vida e domínio dos profissionais sobre um processo de trabalho específico. Este domínio engloba, também, diversas exigências tais como: rapidez na tomada de decisão, agilidade, competência e capacidade de resolutividade de problemas.

Diante disso, os serviços de emergência hospitalar podem ser considerados como uma das áreas do hospital com maior complexidade de assistência e com maior fluxo de atividades de profissionais e usuários, devido ao ritmo de trabalho frenético e a chegada de pacientes com diversos tipos de patologias e ferimentos. Isso torna os serviços de emergência específicos e diferenciados perante outros serviços de saúde.<sup>4</sup>

Nesse contexto, os profissionais que atuam em serviços de emergência hospitalar, desempenham suas atividades em um ambiente de imprevisibilidade e incertezas, com altas exigências físicas e mentais. Frequentemente, contam com situações adversas como: número reduzido de funcionários compoendo a equipe, sobrecarga de trabalho, necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido, indefinição do seu papel profissional, falta de respaldo da instituição, ambiente físico inadequado, falta de equipamentos, dentre outros.<sup>4-5</sup>

Assim, embora muitos aspectos do trabalho nesse setor, possam resultar em busca de alegria e satisfação, algumas características dos Prontos-Socorros (PSs), podem ser geradoras de sofrimento nos profissionais de enfermagem.<sup>6</sup> Neste sentido, a inter-relação entre o trabalho como gerador de prazer, e em contrapartida de sofrimento, mostra a fragilidade do trabalhador em seu papel com relação a esses sentimentos despertados, porque cada trabalho implica num processo de envolvimento, que pode gerar vivências de prazer ou sofrimento.<sup>7-8</sup>

Várias são as fontes de bem-estar e de prazer no trabalho, que podem contrabalançar as dificuldades. Estudo<sup>4</sup> aponta que os trabalhadores sentem bem-estar e prazer proporcionando o alívio da dor e do sofrimento dos usuários do serviço, bem como em situações de emergência, nas quais conseguem salvar vidas. Isso significa que, apesar de conviver com situações de sofrimento e morte, a equipe tem momentos que trazem satisfação. Por outro lado, algumas situações podem ser geradoras de sofrimento, tais como: à qualidade do cuidado prestado ao paciente, à falta de reconhecimento e valorização nas relações profissionais, a dinâmica do processo de trabalho, conflitos pessoais e internos com o restante da equipe.<sup>3</sup>

Nesse sentido, o prazer e o sofrimento decorrentes do contexto de trabalho são sentimentos presentes nos profissionais e podem repercutir, diretamente, na sua saúde e na qualidade do cuidado prestado. Dessa forma, ressalta-se a importância de desenvolver investigações que visem aprofundar conhecimentos sobre esses aspectos. Para tanto, este estudo tem como questão de pesquisa: que situações são geradoras de prazer e de sofrimento para trabalhadores de enfermagem de pronto-socorro? Neste sentido, esta pesquisa teve como objetivo: identificar as situações de prazer e de sofrimento para trabalhadores de enfermagem de pronto-socorro.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, com abordagem qualitativa, realizada no pronto-socorro adulto de um hospital universitário da Região Sul do Brasil, o qual é composto por 44 profissionais de enfermagem. Os participantes do estudo constituíram-se em cinco enfermeiros e oito técnicos de enfermagem, estabeleceu-se proporcionalidade em relação ao número total de profissionais de cada categoria. Obedeceu-se aos seguintes critérios de inclusão: ser trabalhador da equipe de enfermagem e atuar no setor há mais de um ano. Foram excluídos os trabalhadores que estiveram em licença ou afastamento por qualquer motivo, durante o período de coleta de dados. Foram entrevistados 13 trabalhadores e o encerramento da coleta dos dados obedeceu ao critério de saturação teórica dos dados.<sup>9</sup>

A coleta dos dados ocorreu no período de agosto a setembro de 2014, por meio de entrevista semiestruturada, com roteiro previamente elaborado pelas pesquisadoras, com questões versando sobre o contexto de trabalho em pronto-socorro e situações geradoras de prazer e/ou de sofrimento no trabalho. Os participantes foram selecionados por sorteio, a partir da lista de trabalhadores do setor, buscando-se manter proporcionalidade entre as diferentes categorias de trabalhadores.

Os dados foram analisados com base no referencial proposto para análise de conteúdo temática.<sup>10</sup> Operacionalmente, de acordo com o referencial utilizado, foram obedecidas as seguintes etapas: leitura flutuante de todo o material visando conhecer o texto e constituição do *corpus*; exploração do material com a consequente construção das categorias temáticas; e tratamento dos resultados obtidos e interpretação, com base nas categorias emergidas, confrontadas com dados da literatura.<sup>10</sup>

O estudo obedeceu aos requisitos éticos sobre pesquisa com seres humanos, com base na Resolução 466 de dezembro de 2012,<sup>11</sup> sendo aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa, sob o número do CAAE 32475914.1.0000.5346.

## RESULTADOS

Dentre os participantes, 11 eram do sexo feminino e dois do sexo masculino, atuantes em todos os turnos de trabalho. Os trabalhadores estavam na faixa etária de 40 anos, em média, e nove possuíam algum tipo de pós-graduação. O processo de análise levou à categorização de duas unidades temáticas: situações laborais geradoras de prazer na equipe de enfermagem; e situações laborais geradoras de sofrimento na equipe de enfermagem.

### Situações laborais geradoras de prazer na equipe de enfermagem

O trabalho influencia positivamente o profissional de enfermagem, por meio de diferentes fatores, tanto individuais quanto relacionados a família e a sociedade no geral. Relatos evidenciando esse aspecto estão descritos a seguir:

*[...] isso me faz feliz, eu chego em casa e estou tranquila. Todo mundo na rua diz: 'tu me cuidou!' Então, isso para mim é gratificante. É que tem toda uma outra história, pelo que tu escolheu, pela necessidade, mas a satisfação é muito bom, eu me sinto bem satisfeita aqui (TE- 06).*

Para os participantes do estudo, uma importante fonte de prazer no ambiente laboral está no reconhecimento do seu trabalho pelo público atendido.

*O reconhecimento dos familiares, dos pacientes, a gente vê os pacientes bem. Em saber que a gente fez, ajudou na recuperação e mesmo quando a gente não consegue a família vê que a gente fez tudo o que podia [...] (TE- 11).*

*Acho um reconhecimento ótimo. Então, tu tens prazer, o teu trabalho está fazendo a diferença (TE- 05).*

*[...] e tem vezes que tu sai daqui e conseguiu atingir tudo o que tu tinhas para fazer. Todos teus objetivos, tudo aquilo daquele plantão. Tu conseguiste ajudar bastante gente. Os pacientes te agradecem, quando tu notas a satisfação dele com o teu trabalho, tu ficas mais gratificada ainda (TE- 07).*

Os depoimentos evidenciam que os trabalhadores de enfermagem, ao verem seu trabalho reconhecido pelos pacientes e familiares, passam a se reconhecerem e se valorizarem enquanto profissionais. Para os participantes, quando a qualidade

do trabalho é reconhecida, também os esforços, empreendidos na prática laboral adquirem sentido, uma vez que o cuidado prestado ao paciente não foi em vão. O trabalhador percebe que não somente prestou uma contribuição, mas obteve certa compensação, por meio do reconhecimento.

Os participantes mencionam que a satisfação no trabalho depende de outras variáveis, entre elas, o relacionamento interpessoal. Neste sentido, referiram que a existência de um bom relacionamento com a equipe, é fundamental para que tenham prazer no trabalho:

*[...] acho que quando tem uma equipe boa, todo mundo trabalha junto e pega junto. Aqui a gente precisa muito da cooperação de todo mundo. E quando eu vejo que a equipe está unida, isso me deixa bem, para mim é importante isso (E-02).*

*[...] às vezes, quando a gente conversa, brinca, tem colegas que são divertidos, daí tu vai fazendo o teu trabalho, vai brincando, vai conversando, vai dando banho (TE-09).*

Os depoimentos revelam que o bom relacionamento está, muitas vezes, pautado no quanto um profissional ajuda o outro, representando a união da equipe e um resultado positivo no que diz respeito ao aproveitamento e à qualidade do trabalho, trazendo vivências de prazer durante o mesmo. Identifica-se que, para os entrevistados, as adversidades do ambiente laboral são amenizadas pelo trabalho em equipe, o qual configura uma importante fonte de prazer, satisfação e um estímulo diante das adversidades encontradas.

Os participantes também referem que, quando a equipe trabalha junto, é unida e possui um bom diálogo, as chances de conseguir estabilizar o paciente são maiores, gerando possibilidades de recuperação, que proporciona grande prazer nos profissionais:

*[...] ver quando os pacientes chegam e se recuperam. Às vezes eles chegam mal mesmo e se recuperam. Toda equipe faz o procedimento, tudo que dá para fazer e depois eles se recuperam, isso me gera uma satisfação [...] (E-02).*

*[...] quando a gente consegue atender um paciente grave, lá na emergência e tu vêes que o paciente pode sair daqui bem, pode sair falando, ou é transferido para UTI. Depois ele sai daqui, então essa é a parte maravilhosa do trabalho da gente [...] (E-10).*

A evolução clínica do paciente e a sua melhora são fatores que também geram prazer e satisfação, pois os resultados positivos são motivadores. Observa-se que conseguir estabilizar o paciente e dar uma nova chance de vida a ele, seja até mesmo transferin-

do-o para uma UTI gera uma gama de sentimentos positivos nos trabalhadores de enfermagem, pois, percebem, claramente, o efeito e a importância do seu trabalho.

Logo, depreende-se que a equipe de enfermagem vivencia situações prazerosas no ambiente de trabalho. Porém, observam-se manifestações de cansaço físico, sofrimento, desgaste mental e sobrecarga de trabalho, o que está explicitado na categoria a seguir.

### **Situações laborais geradoras de sofrimento na equipe de enfermagem**

As condições do trabalho da equipe de enfermagem podem ser consideradas, também, como geradoras de sofrimento, uma vez que há o confronto com jornadas exaustivas e ininterruptas de plantões, sobrecarga de tarefas e condições precárias, seja de recursos humanos ou materiais, além da convivência com a dor e com o sofrimento. Nesse sentido, os entrevistados apontaram descontentamento com relação à grande quantidade de pacientes para cada profissional. Os participantes alegam ser cansativo e desumano, tanto para o trabalhador quanto para o paciente, uma vez que a sobrecarga de trabalho os esgota física e emocionalmente, ficando sem tempo para o horário de almoço, ir ao banheiro e, até mesmo, beber água.

*[...] acho que se tivesse mais funcionários, mais gente trabalhando, aí ficaria menos sobrecarregado, aí seria bom para todo mundo, não só para mim (TE-08).*

*Pelo número excessivo de pacientes, pela correria, pelo tempo pequeno que tem e por essa necessidade que o paciente tem de conversar, de expor a situação de como ele está se sentindo e a gente nunca tem esse tempo, é muito raro conseguir parar e ouvir. Eu acho que isso é fundamental e me frustra bastante (TE-05).*

*[...] só que assim quando está superlotado tu não consegue atender, fazer tudo que tu teria que fazer. A pessoa te cobra bastante e tu não consegue, tu te sente impotente nessa parte [...] (TE-04).*

A partir destes relatos identifica-se que o desejo do profissional é solucionar os problemas e satisfazer as necessidades dos pacientes. Porém, quando isso não é possível, por causa de dificuldades como a superlotação e o número insuficiente de profissionais, sentem-se impotentes e frustrados. Com essa problemática, muitas vezes, os profissionais de enfermagem são compelidos a realizar seu trabalho mecanicamente, não tendo tempo para avaliar as atividades desenvolvidas e comprometendo a assistência ao paciente.

*É uma correria. A gente apaga incêndio todo dia, todo tempo. A gente faz, faz, faz, faz e pouco pára para avaliar o que está fazendo e para pensar no que a gente pode fazer direito. A gente está sendo solicitado em todos os lugares, te chamam para tudo também. Então, tu ficas sobrecarregado, faz e faz e pouco pensa sobre o que tu estás fazendo (E-03).*

Sabe-se que a instituição hospitalar é lugar, dentre outras ações, para o tratamento/cuidado dos problemas de saúde da população. Dessa forma, pressupõe-se que as instituições hospitalares deveriam ser dotadas de condições adequadas ao exercício profissional. Entretanto, a realidade observada em tais serviços é que mesmo diante da existência de uma chefia, de uma direção, estas, muitas vezes, não estão preparadas para atender as necessidades dos trabalhadores, uma vez que estes se sentem desamparados em diversos momentos:

*[...] eu acho que a Direção, essas pessoas que são responsáveis pela dinâmica aqui, por dar um suporte melhor, às vezes a gente se sente muito desamparada aqui. Apesar de tu ter uma chefia, uma direção, tu vê que as coisas não são resolvidas, isso te traz um desamparo (E-03).*

Nesta perspectiva, a falta de resolutividade para os problemas elencados pelos trabalhadores, por parte dos gestores, constitui-se em um fator de estresse adicional, podendo interferir, diretamente, na saúde e no desempenho do profissional, uma vez que gera sofrimento.

Os participantes referem que as altas exigências do trabalho em ambiente hospitalar foram avaliadas como predisponentes ao surgimento de dores, bem como a maior incidência de distúrbios osteomusculares e lesões por esforços repetitivos. Destacam que isso poderia ser minimizado se houvesse investimento em melhores condições de trabalho.

*[...] nós termos melhores condições de descanso, montarmos uma rotina de fazer uma parada de cinco minutos para um alongamento, já que a gente tem tanto problema osteomuscular devido a esses movimentos repetitivos, essa força que a gente usa de maneira postural errada. Acho que poderíamos também ser mais valorizados, que deveria existir um setor dentro do hospital que realmente nos acolhesse quando a gente entrasse no hospital [...], deixar um bilhete no dia do aniversário, no final do ano fazer uma confraternização (E-13).*

O depoimento evidencia também que, a falta de reconhecimento no trabalho ou reforço de atitudes positivas no trabalho, particularmente por parte da chefia imediata e gestão institucional, também estão associados a situações que geram sofrimento.

Outra situação que gera sofrimento para os trabalhadores de enfermagem está relacionada aos sentimentos que são vivenciados nos PSs, especialmente no que se refere ao fato de se lidar com a dor dos indivíduos e a convivência diária com a morte, principalmente quando o paciente é jovem.

*Quando, por exemplo, tu perdes um paciente jovem que chega aqui e tu não tens muito que fazer. Quando chega aqui já em fase terminal que são jovens, acho que tu te enxerga muito nesses pacientes. Isso gera um pouco de sofrimento (E-03).*

Além da morte de pacientes jovens, os trabalhadores relataram que o mau prognóstico destes é um fator de difícil convivência a ser enfrentado na atividade laboral, principalmente porque o jovem, na visão dos profissionais, teria uma vida pela frente, potencializando a sensação de impotência:

*[...] de ver jovens acidentados, de acidente de carro, que tu vê que aquilo é mutilante para ele, acho bem triste. Quando eu vejo um paciente idoso, que já viveu tudo que tinha para viver, eu fico bem tranquila porque eu penso assim: já viveu tudo que tinha para viver. Agora quando chega um jovem eu acho bem [...] (TE-07).*

Frente a grande demanda de trabalho na unidade, percebe-se o esforço dos trabalhadores para realizarem seu trabalho com qualidade. No entanto, outros elementos da estrutura e organização da instituição dificultam a realização deste trabalho, como a falta de recursos materiais e espaço físico, deixando-os frustrados e insatisfeitos em relação à qualidade da assistência prestada ao paciente.

*Começa a chegar paciente e tu não tens como acomodar, pela superlotação. Daí eles ficam nas macas, nas cadeiras [...]. Então, isso me gera um pouco de sofrimento porque daí tu quer fazer o melhor, mas tu não tem as condições. Isso me angustia um pouco. Aí, às vezes, falta material e tu tens pacientes graves e acontece de estar faltando monitor, assim recursos materiais[...] (E-02).*

*[...] o pior é que a gente não tem espaço físico. Isso é risco para paciente, é segurança para o paciente, porque em maca de ambulância têm risco de cair. Tenho dois pacientes com o nome de Antônio. É o risco para toda a equipe. O que seria ideal é um leito para cada paciente, atender direito, seria o paciente ter privacidade. Ora, tu colocar uma comadre no corredor! Isso chega a ser desumano (E-11).*

Percebe-se que o trabalhador tem conhecimento dos riscos a que o paciente está exposto em consequência da falta de recursos materiais, o que resulta em fator gerador de sofrimento no trabalho. Outra queixa bastante presente nos depoimentos refere-se à estrutura física da emergência, uma vez que os trabalhadores consideram que o espaço físico não

comporta a demanda atendida diariamente. Muitas macas se localizam nos corredores, dificultando o trânsito e os cuidados ao paciente e favorecendo, ainda, a infecção cruzada.

## DISCUSSÃO

O trabalho proporciona vivências de prazer, pois é por meio dele que o ser humano constrói sua vida e se insere no mundo laboral, não somente em busca de sobrevivência e para conquista de bens materiais, mas também para realização pessoal e profissional.<sup>3</sup> Tendo em vista que a subjetividade está diretamente envolvida nessa busca pela realização, através do trabalho, muitos fatores interferem em sua produtividade técnica, política, cultural, estética e artística.<sup>3</sup>

O trabalho da equipe de enfermagem torna-se extremamente complexo no momento que o alvo dos serviços de saúde são seres humanos, que carregam consigo diversos sentimentos, como: impotência, medo, revolta, amor e felicidade.<sup>12</sup> Sendo assim, o prazer no desenvolvimento do trabalho torna-se fator de extrema importância para os trabalhadores que lidam, diariamente, com pacientes com diversas histórias de vida e personalidades, pois esse processo influencia diretamente na vida do profissional de enfermagem. Ter prazer no trabalho é uma experiência individual e relaciona-se intimamente com o uso da inteligência, iniciativa, criatividade, autonomia e possibilidade de se expressar, o que oportuniza a valorização e o fortalecimento da identidade pessoal.<sup>12</sup>

Os participantes apontaram o reconhecimento como um fator gerador de prazer no trabalho, assim como o processo de recuperação dos pacientes. O trabalho em ambiente hospitalar é rico, estimulante e heterogêneo, pois existem várias fontes de prazer no trabalho, dentre elas o reconhecimento profissional proveniente dos pacientes, exposto em manifestações verbais e de gratidão pelo serviço prestado. Na enfermagem, a escassez de reconhecimento é algo cotidiano, logo ser importante e lembrado pela sociedade se torna extremamente satisfatório e fundamental para o trabalhador desenvolver suas atividades laborais.<sup>12</sup>

A melhora, a evolução, a recuperação e a cura do paciente resultam em satisfação, principalmente, daqueles que contribuem diretamente para tal, como a equipe de enfermagem.<sup>13</sup> Os sentimentos de contentamento e gratificação estão presentes, quando o trabalhador percebe a melhora do estado de saúde do paciente, como resultado das ações de enfermagem e cuidados realizados por ele, durante aquele dia, ou até após alguns dias de internação.<sup>12</sup>

Desta forma, pode-se comparar o prazer no trabalho como uma mola propulsora que impulsiona o homem a buscar um melhor desempenho em seu trabalho, visto a importância deste na vida do homem e sua intrínseca relação com o fator motivacional. A equipe de enfermagem sente prazer em atuar junto ao paciente, sentem-se parte integrante do processo de cuidar. Entende-se que o cuidado não acontece sozinho, já que é uma ação e um processo interativo e, para tal é preciso disponibilidade, confiança, receptividade e aceitação.<sup>13</sup>

O bom relacionamento da equipe de trabalho, também foi destacado como gerador de prazer na atividade laboral, fato este diverso de outras realidades de equipes de enfermagem, em que as relações interpessoais surgem como gerador de insatisfação.<sup>1</sup> Ressalta-se, também, que a importância do trabalho em equipe pressupõe a possibilidade de um profissional se reconstruir na prática do outro, ambos sendo transformados para a intervenção na realidade em que estão inseridos, proporcionando, desta forma, prazer e satisfação, além de um cuidado mais qualificado.<sup>13</sup>

O trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem é gerador de sentimentos de prazer, e isto se dá porque há possibilidade de ser útil enquanto servem, ajudam e confortam. Porém, vários aspectos foram apontados como geradores de sofrimento para os participantes, tais como: organização do trabalho, a morte, a dor e o sofrimento do paciente. O trabalho é o movimento e novo fenômeno para o ser humano, no qual surgem conflitos intrapsíquicos, que envolvem o ambiente no qual o trabalhador está inserido. A partir desta perspectiva, o sofrimento vivenciado no campo social soma-se, também, ao sofrimento laboral, incluindo sofrimentos conflituosos para os trabalhadores,<sup>14</sup> especialmente os de enfermagem.

O sofrimento é um estado de luta do sujeito contra condições impostas pela organização ou processo de trabalho, que entram em conflito com seu funcionamento psíquico.<sup>7</sup> Nesse sentido, as condições do trabalho da equipe de enfermagem podem ser consideradas, também, como geradoras de sofrimento, pois estes profissionais enfrentam jornadas exaustivas e ininterruptas de plantões, sobrecarga de tarefas e condições precárias, seja de recursos humanos ou materiais, além da convivência com a dor e com o sofrimento alheio.<sup>15</sup>

Nos últimos anos, a crescente demanda por atendimento nos serviços de urgência e emergência tem contribuído, decisivamente, para a sobrecarga desses serviços, transformando-os em uma das áreas

mais problemáticas do sistema de saúde. Sendo assim, o número adequado de funcionários para desenvolver uma assistência de qualidade, também, é de suma importância, uma vez que a falta de recursos humanos pode desencadear sentimentos de ansiedade, estresse e insatisfação.<sup>16</sup>

Portanto, a organização da instituição hospitalar é responsável pelas pressões exercidas sobre os profissionais de saúde, refletindo no fato de os problemas existentes na instituição serem, em grande parte, comportamentais, em detrimento dos de origem técnica.<sup>17</sup> A falta de reconhecimento, especialmente por parte dos gestores, aspecto mencionado como gerador de sofrimento, neste sentido, pode diminuir o potencial do trabalho, desmotivando os profissionais, e conduzindo-os à desmobilização e, conseqüentemente, ao sofrimento no trabalho.

Cuidar do profissional significa promover a saúde em seu trabalho e prevenir a existência de ambientes nocivos à sua interação com esse processo.<sup>18</sup> Nesse contexto, pode-se inferir que os depoimentos dos participantes emergem de inquietações referentes à (des)humanização dos serviços de saúde e sua interface com a saúde do trabalhador de enfermagem. A partir da criação da Política Nacional de Humanização muito se tem discutido a respeito do tema, especialmente na perspectiva do usuário. Porém, ainda são escassas as discussões sobre a vulnerabilidade do profissional neste contexto.<sup>19</sup> Não se pode negligenciar que o processo de produção de saúde é feito por humanos, dotados de necessidades e fragilidades, tanto do ponto de vista do sujeito- usuário, quanto do sujeito-profissional.

Nesta ótica, condições de trabalho insatisfatórias, de desrespeito às suas aspirações, de visão meramente tecnicista e burocrática desqualificam o cuidado e, por conseguinte, a humanização das práticas.<sup>20</sup> Portanto, há de se pensar sobre em que condições está trabalhando a equipe de enfermagem para que a mesma, efetiva e naturalmente, através da satisfação no seu trabalho, seja motivadora e promotora de ações humanizadoras. A partir disto, destaca-se a importância de todos os assuntos serem discutidos entre as equipes, informalmente, de forma que estreite as relações entre os profissionais. Diante dessas constatações, pode-se inferir que os trabalhadores percebem que *déficits* na assistência podem comprometer a segurança do paciente. Esse fato vai ao encontro do atual debate sobre segurança do paciente, o qual aponta como principais fatores responsáveis pela ocorrência de eventos adversos nos pacientes as deficiências do sistema de prestação de cuidados de saúde, em sua concepção,

organização e funcionamento. A inclusão de indicadores de qualidade e segurança nos programas de monitoramento da qualidade dos serviços de saúde representa uma importante estratégia para promover a segurança do paciente hospitalizado.<sup>22</sup>

As maiores dificuldades relacionadas ao sofrimento resultante da dor e da morte do paciente, elencados como motivo de sofrimento, encontram-se no vínculo estabelecido e no chamado espelhamento realizado pelos profissionais, na tentativa de imaginar-se na situação do usuário. Identifica-se este espelhamento, quando o profissional se compara com o sujeito doente e coloca-se na situação vulnerável do mesmo.<sup>21</sup> Neste sentido, o sofrimento somente suscita um movimento de solidariedade e de protesto quando se estabelece uma associação entre a percepção do sofrimento alheio, neste caso envolvendo o sofrimento do paciente, e a convicção de que esse sofrimento resulta de uma injustiça.<sup>7</sup>

A partir dessas situações geradoras de sofrimento para os trabalhadores, é de se esperar que o sofrimento no trabalho gere uma série de manifestações físico-psicopatológicas,<sup>23</sup> por exemplo, stress e ansiedade; e o mesmo não ocorre é porque o profissional emprega defesas que lhe permitem controlá-las.<sup>7</sup> Em um estudo<sup>24</sup> realizado com trabalhadores, em um hospital de Viena, apresentou-se que a utilização de óleos essenciais são capazes de reduzir e atuar na prevenção e tratamento de estresse e, em outro estudo,<sup>25</sup> a yoga caracterizou-se como eficiente tanto física quanto psicologicamente.

De maneira geral, a organização do trabalho nos PSs públicos brasileiros é complexa, permeada por situações ambíguas e paradoxais, sobretudo no que tange à manutenção da saúde física e psíquica do trabalhador. Diversos fatores contribuem para a configuração negativa desse ambiente laboral e as causas perpassam por questões sociais, político-organizacionais, além da própria essência desse tipo de serviço.<sup>26-27</sup>

Portanto, deve-se compreender o que move as pessoas no trabalho, mas também aquilo que as comove, ou seja, os valores e sentimentos que dão a elas um senso de unidade e de identidade, em suas dimensões verdadeiramente humanas.<sup>14</sup> Neste sentido, o trabalho em saúde requer cooperação, ações coletivas, a criação de vínculos com os outros e com o contexto de trabalho, construindo-se como sujeitos efetivos em suas ações necessárias para a melhora do paciente.<sup>5</sup> Além disso, torna-se indispensável o envolvimento dos gestores para com os trabalhadores, no sentido de promoção de estratégias que fortaleçam a valorização do trabalho

da enfermagem, assim como o diálogo colaborativo entre os mesmos.<sup>22</sup>

## CONCLUSÃO

Em acordo com o objetivo proposto desse estudo identificou-se que há várias fontes de prazer no trabalho da equipe de enfermagem em PSs, como o reconhecimento do trabalho de enfermagem pelo usuário, a possibilidade de recuperação e melhora do quadro clínico destes, e o bom relacionamento com a equipe. Observou-se que, dentre as fontes de sofrimento, estão a falta de estrutura física e recursos materiais, associada a sobrecarga de trabalho e a falta de resolutividade dessas situações por parte dos gestores. Também verificou-se que a morte de pacientes jovens e a falta de comprometimento das equipes, são fontes geradoras de sofrimento.

Acredita-se que a compreensão dos sentimentos geradores de prazer e sofrimento no trabalho é de grande relevância para a promoção da saúde dos trabalhadores e para a melhoria da qualidade da assistência prestada. O conhecimento dos fatores causadores de prazer e sofrimento pode ser o ponto de partida para que as organizações e os próprios trabalhadores impulsionem o labor em um sentido mais prazeroso e colaborativo e, conseqüentemente, mais humanizado, minimizando o risco de adoecimento relacionado ao trabalho.

Esta pesquisa pode servir como subsídio para a elaboração e implementação de medidas preventivas para reduzir os agravos relacionados ao trabalho de enfermagem, bem como para aperfeiçoar as condições laborais e promover melhoria na assistência de enfermagem prestada ao paciente. O estudo contribui para a discussão sobre questões relacionadas à saúde do trabalhador de enfermagem, na medida em que dá visibilidade ao sofrimento dessa categoria, contribuindo para o desencadeamento de um processo de reflexão sobre a forma como o trabalho vem sendo organizado. Ressalta-se a importância da construção de políticas de gestão que tenham como perspectiva também o bem-estar do trabalhador.

Destaca-se, como principal limitação da investigação, a utilização de apenas uma fonte de coleta de dados, uma vez que a associação com outras fontes de coleta, especialmente grupais, poderia conferir maior confiabilidade aos achados da investigação.

## REFERÊNCIAS

1. Kessler AI, Krug, SBF. Do prazer ao sofrimento no trabalho da enfermagem: o discurso dos trabalhadores. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2012 [cited 2014 Dec 04]; 32(1):. Available form: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-14472012000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-14472012000100007&script=sci_arttext)
2. Garcia AB, Dellaroza MSG, Gvozdz R, Haddad, MCL. O sofrer no trabalho: sentimentos de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário. Ciên Cuid Saúde [Internet]. 2013 [cited 2015 Feb 01]; 12(3):. Available form: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/18056>
3. Martins JT, Robazzi MLCC, Bobroff MCC. Prazer e sofrimento no trabalho da equipe de enfermagem: reflexão à luz da psicodinâmica dejouriana. Rev Esc Enferm USP. 2010 Dez; 44 (4):1107-11.
4. Almeida PJS, Pires DEP. O trabalho em emergência: entre o prazer e o sofrimento. Rev Eletr Enferm [Internet]. 2007 [cited 2015 Jan 15]; 9(3):. Available form: [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v9/n3/pdf/v9n3a05.pdf](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v9/n3/pdf/v9n3a05.pdf)
5. Barbosa KP, Silva LMS, Fernandes MC, Torres RAM, Souza RS. Processo de trabalho em setor de emergência de hospital de grande porte: a visão de trabalhadores de enfermagem. Rev RENE [Internet]. 2009 [cited 2014 Oct 22]; 10(4):. Available form: [http://www.revistarene.ufc.br/vol10n4\\_pdf/v10n4a08.pdf](http://www.revistarene.ufc.br/vol10n4_pdf/v10n4a08.pdf)
6. Rosseti AC, Gaidzinski RR, Fugulin FMT. Nursing workload in the emergency department: a methodological proposal. Rev Latino-am Enfermagem [Internet]. 2013 [cited 2015 Jan 05]; 21(Spe):. Available form: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21nspe/pt\\_28.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21nspe/pt_28.pdf)
7. Dejours C. A banalização da injustiça social. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas; 1999.
8. Martins ACA, Oliveira G. Trabalho: fonte de prazer e sofrimento e as práticas orientais. IPES 2006; 12 (03): 229-41.
9. Fontanella BJB, Ricas J, Turato ER. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. Cad Saúde Pública [Internet]. 2008 [cited 2014 Out 31]; 24 (1):. Available form: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_311X2008000100003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_311X2008000100003)
10. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14ª ed. São Paulo: Hucitec, 2014.
11. Ministério da Saúde (BR). Conselho nacional de saúde. Comitê Nacional de Ética em Pesquisa em Seres Humanos. Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012: Diretrizes e normas regulamentadoras para pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília: MS; 2013.
12. Garcia AB, Dallaroza MSG, Haddad MCL, Pachemshy LR. Prazer no trabalho de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário público. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2012 [cited 2015 Jan 22]; 33(2):. Available form: <http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/23021>

13. Lima FB, Velasco AR, Lima ABG, Alves EA, Santos PSSR, Passos JP. Fatores de motivação no trabalho de enfermagem. *Rev Pesqui Cuid Fundam* [Internet]. 2013 [cited 2014 Dec 21]; 5(4):. Available form: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v39n1/a11v39n1.pdf>
14. Mariano PP, Baldissera VDA, Martins JT, Carreira L. Nursing work organization in long-stay institutions for the elderly: relationship to pleasure and suffering at work. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2015 [cited 2015 Sep 21]; 24(3):. Available form: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-15005050014&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-15005050014&lng=en)
15. Lancman S, Szelcwar, LI, organizadores. Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011.
16. Araujo MBS, Rocha PM. Trabalho em equipe: um desafio para a consolidação da Estratégia de saúde da família. *Ciênc Saúde Coletiva* [Internet] 2007 [cited 2014 Feb 15]; 12(2):. Available form: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141)
17. Pagliari J, Collet N, Oliveira BRG, Vieira CS. Sofrimento psíquico da equipe de enfermagem na assistência à criança hospitalizada. *Rev Eletrônica enferm* [Internet]. 2008; 10(1): [cited 2014 Dez 03]. Available form: [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v10/n1/v10n1a06.htm](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v10/n1/v10n1a06.htm)
18. Avelino FVSD, Leite ARF, Fernandes MA, Avelino FPD, Madeira MZA, Souza LEN. Estresse em enfermeiros do setor de urgência e emergência. *Rev Enferm UFPI* [Internet]. 2013 [cited 2014 Oct 04]; 2(3):. Available form: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103->
19. Ministério da Saúde (BR). Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Política Nacional de Humanização. A humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. Brasília (DF): MS; 2004.
20. Fontana RT. Humanização no processo de trabalho em enfermagem: uma reflexão. *Rev RENE* [Internet]. 2010 [cited 2015 Jan 22]; 11(1):. Available form: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/364>
21. Beck CLC. O sofrimento do trabalhador: da banalização à ressignificação ética na organização da enfermagem [tese]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem; 2001.
22. Reis CT, Martins M, Laguardia J. A segurança do paciente como dimensão da qualidade do cuidado de saúde: um olhar sobre a literatura. *Ciênc Saúde Coletiva* [Internet]. 2013 [cited 2015 Jan 25]; 18(7):. Available form: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232013000700018&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232013000700018&script=sci_arttext)
23. Papatthanassoglou EDE, Karanikola MNK, Kalafati M, Giannakopoulou M, Lemonidou C, Albarran JW. Professional autonomy, collaboration with physicians, and moral distress among European intensive care nurses. *Am J Crit Care*. 2012; 21(2):41-53.
24. Steflitsch W, Steiner D, Peinhaupt W, Riedler B, Smuc M, Diewald G. Health promotion through prevention of stress and burnout with essential oils for all preprofessionals at the Otto Wagner Hospital in Vienna. *Forsch Komplementmed*. 2015; 22(3):185-94.
25. Brems C. A Yoga stress reduction intervention for university faculty, staff, and graduate students. *Int J Yoga Therap*. 2015; 25(1): 61-77.
26. Awada SB, Rezende WW. Serviços de emergência: problema de saúde pública. In: Awada SB, Damasceno MCT, Martins HS, editores. *Pronto-socorro: condutas do hospital das clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo*. São Paulo: Manole, 2007. p. xlvii-xlix.
27. Dalmolin GL, Lunardi VL, Barlem ELD, Silveira RS. Implications of moral distress on nurses and its similarities with burnout. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2012 [cited 2015 Jan 16]; 12(1):. Available form: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072012000100023&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072012000100023&script=sci_arttext)