

Percepção da sobrecarga de trabalho dos agentes comunitários de saúde do município de Araguari-MG em relação ao esgotamento emocional

Perception of work overload of Community Health Agents in the municipality of Araguari-MG in relation to emotional exhaustion.

Maria Eduarda Leite de Pádua Borges

Bruna Marçal Carvalho Mendes

João Pedro Gomes de Souza

Maria Gabriella Silveira Cunha

Maria Luisa Gonçalves Vieira

Camila Euqueres Partata

Fernanda Santos de Oliveira

E-mail: fernanda.oliveira@imepac.edu.br

DOI: <https://doi.org/10.47224/revistamaster.v8i16.439>

RESUMO

Os Agentes Comunitários de Saúde (ACS's) assumem uma conexão entre os integrantes da equipe de saúde e a comunidade e vivenciam cotidianamente diversos estressores que os levam a um quadro de excesso de trabalho. O estudo objetivou analisar a percepção da sobrecarga de trabalho dos ACS's em relação ao esgotamento emocional e identificar os fatores causadores do esgotamento presente nestes Agentes. Trata-se de uma pesquisa transversal descritiva com abordagem quantitativa realizada nas Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF's) do município de Araguari-MG, por meio de um questionário semiestruturado. Os resultados apontam que apesar do relacionamento com os pacientes ser um fator de sobrecarga, esse não se relaciona com a saúde mental dos profissionais. Ademais, foi notado que existe uma correlação estatisticamente significativa entre a sensação de plenitude e satisfação no âmbito profissional e a autopercepção de sobrecarga de trabalho. Desse modo, compreende-se que a realização no campo profissional atua como um fator que contrapõe de maneira efetiva o sentimento de exaustão e esgotamento emocional decorrente das atividades dos ACS's.

Palavras-chave: Agentes Comunitários de Saúde 1; Saúde do trabalhador 2; Esgotamento emocional 3; Sobrecarga de trabalho 4; Atenção Primária à Saúde 5;

ABSTRACT

The Community Health Agents (ACS's) assume a connection between the members of the health team and the community and experience several stressors on a daily basis that lead them to a situation of overwork. The study aimed to analyze the perception of the CHA's work overload in relation to emotional exhaustion and to identify the factors that cause the exhaustion present in these Agents. This is a descriptive cross-sectional study with a quantitative approach carried out in the Basic Family Health Units (UBSF's) in the city of Araguari-MG, through a semi-structured questionnaire. The results show that although the relationship with patients is an overload factor, this is not related to the mental health of the professionals. Furthermore, it was noted that there is a statistically significant correlation between the feeling of fullness and satisfaction in the professional sphere and the self-perception of work overload. Thus, it is understood that achievement in the professional field acts as a factor that effectively counteracts the feeling of exhaustion and emotional exhaustion resulting from the activities of the CHAs.

Keywords: Community Health Agents 1; Worker's health 2; Emotional exhaustion 3; Work overload 4; Primary Health Care 5;

1 INTRODUÇÃO

Fundado em 1991, pelo Ministério da Saúde, o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PAC) possui a finalidade de oportunizar a troca de informações e orientações na atenção à saúde e, com isso, efetivar a promoção e prevenção de doenças. Estes profissionais são encarregados de diversas funções como: participação em tarefas educativas, visitas às famílias, instruções sobre cuidados em saúde, registro dos moradores, reconhecimento de fatores de riscos, mapeamento, entre várias outras. Dessa forma, os Agentes

Comunitários de Saúde (ACS's) operam como uma conexão entre o saber científico e os saberes populares, juntando a população e as Unidades Básicas de Saúde (UBS's), além dos demais profissionais que nela atuam (Ministério da Saúde, 2001).

Para Parreira e Sousa (2000), as profissões predominantemente relacionadas com um contato interpessoal mais exigente, tais como médicos, enfermeiros e assistentes sociais, estão submetidas a um estresse crônico, por enfrentarem enormes exigências psicológicas devido à complexidade do seu trabalho e, por se encontrarem submetidas a uma contínua exposição de fatores de risco de natureza diversa. Observa-se que o distanciamento afetivo é algo presente nesses profissionais e diz respeito ao afastamento do indivíduo com os colegas de trabalho. No que tange a baixa realização profissional, pode ser atribuída à sensação de expectativas frustradas com o trabalho.

Ademais, a estreita ligação das UBS's com a comunidade, em virtude da descentralização do nível de atenção à saúde, pode representar uma fonte potencial de estresse para seus profissionais, uma vez que muitos deles residem no mesmo território geográfico dos usuários do serviço de saúde. Desse modo, é plausível que haja uma familiaridade entre os usuários do serviço e os trabalhadores das UBS's, o que aumenta a complexidade das relações no ambiente de trabalho e pode agravar o sofrimento dos trabalhadores ao lidar com as comorbidades da população (de Azevedo, 2022).

Nesse contexto, por assumirem a conexão entre os integrantes da equipe de saúde e a comunidade, os ACS's vivenciam cotidianamente diversos estressores que os levam a um quadro de excesso de trabalho (Vieira; Minto, 2018). Com isso, é importante observar que em momentos de maior pressão, esses profissionais muitas vezes esquecem de cuidar da própria saúde mental. Assim, o bem-estar físico e mental desses indivíduos é afetado, propiciando o surgimento de transtornos relacionados ao estresse e à ansiedade.

Portanto, o estudo visa analisar a percepção da sobrecarga de trabalho dos ACS's em relação ao esgotamento emocional e identificar os possíveis fatores causadores do esgotamento presente nestes Agentes inseridos na Atenção Primária à Saúde (APS).

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo transversal quantitativo e descritivo, realizado em 22 Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF's) do município de Araguari-MG, no período de março de 2023, por meio de um questionário semiestruturado.

A amostragem apresentou-se probabilística aleatória simples e proporcional estratificada por unidade dos ACS's de cada uma das UBSF's. O presente estudo usou um nível de confiança de 95% com uma proporção esperada para o evento de 50%, por se tratar de um trabalho inédito, e com um erro amostral de 5%. Para a população estimada de 128 Agentes foi necessário um mínimo amostral de 97 formulários respondidos, o que equivale a aproximadamente 75,78% da população. Foram obtidos 86 formulários, correspondendo a aproximadamente 67,19%, tal diferença de 8,59% (referente a 11 Agentes se dá pela não adesão e pela ausência de alguns no momento da coleta de dados). Foram considerados critérios de inclusão todos os ACS's cadastrados no município de ambos os sexos e acima de 18 anos que concordaram e tiveram interesse em colaborar com a pesquisa. Foram excluídos do estudo os ACS's que, em função de motivos como a negativa em participar do estudo, férias, afastamento, licenças e a própria ausência na UBSF no momento da entrevista devido a visitas domiciliares.

O instrumento para coleta de dados foi o questionário semiestruturado Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado pelos autores, o qual é aplicado para diagnóstico de Síndrome de Burnout e pela Escala de Estresse Percebido. Foram coletados dados sociodemográficos, de saúde, aspectos e estressores de trabalho e carga de estresse dos participantes do estudo, visando a autopercepção dos ACS's sobre as próprias condições profissionais. Ademais, foram abordados os dados de saúde, como o uso de medicamentos, presença de comorbidades, condição de tabagismo, uso de bebida alcoólica e prática de atividade física.

Para as questões relacionadas com os aspectos de trabalho, foi usada a escala de *Likert*, apresentada uma tabela de classificação afirmativa, de modo que o participante respondesse a alternativa na escala que emitisse seu nível de concordância. Para isso, as alternativas apresentaram opções que

variaram de um a cinco pontos (1 = de maneira alguma; 2 = um pouco; 3 = moderadamente; 4 = bastante; 5 = extremamente). Além disso, outras perguntas dos aspectos de trabalho utilizaram outra pontuação de um a cinco da mesma escala (1 = nunca; 2 = com pouca frequência; 3 = razoável; 4 = quase sempre; 5 = sempre). As respostas aos itens para avaliação de situações tidas como estressores de trabalho também usaram a escala *Likert*, com opções que variaram de um a cinco pontos (1 = nunca; 2 = quase nunca; 3 = às vezes; 4 = quase sempre e 5 = sempre). No entanto, não foi utilizada a soma das pontuações, apenas a análise das respostas obtidas.

A partir das informações obtidas, foi realizada a tabulação por meio do programa Excel®, em seguida realizou-se a análise descritiva para mensurar a frequência das variáveis do estudo. Subsequente, procedeu-se com a assistência do software BioEstat® para viáveis análises inferenciais, utilizando do Teste G Não Paramétrico, por meio do intervalo de confiança de 95%, com erro amostral de 5% e com valor $p < 0,05$ de significância.

Antes de iniciar a coleta dos dados, foi exposto ao participante o objetivo e o delineamento do projeto, bem como a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Após a leitura do TCLE e a autorização do participante, foi coletada a sua assinatura do TCLE, fornecendo uma cópia do documento ao participante. O projeto de pesquisa foi aprovado pelos Comitês de Ética e Pesquisa CEP/IMEPAC, em conformidade com a Resolução CNS 466/12, Parecer nº 5.643.678 e CAAE nº 60580422.0.0000.8041, bem como da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) do município de Araguari, com a autorização da coordenação regional e dos respectivos gerentes das UBSF's.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação ao perfil sociodemográfico da amostra, participaram do estudo 86 profissionais com predomínio do sexo feminino e 74,4% atuam há mais de 5 anos na mesma UBSF's.

Os resultados obtidos das questões relacionadas com os aspectos de vínculo afetivo, estresse e esgotamento no trabalho, descritos em frequência absoluta e relativa, são apresentados nas Tabelas 1, 2 e 3.

Tabela 1: Frequência das respostas obtidas a partir das questões avaliadas pela escala de *Likert*.

Pergunta de múltipla escolha analisada	1		2		3		4		5	
	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)
Você acha que cria um vínculo afetivo com seus pacientes no exercício da sua profissão?	2	2,33%	6	6,98%	24	27,91%	40	46,51%	14	16,28%

*Nota: fa "frequência absoluta"; fr "frequência relativa"; 1 "de maneira alguma"; 2 "um pouco"; 3 "moderadamente"; 4 "bastante"; 5 "extremamente".

Fonte: Os autores.

Tabela 2: Frequência das respostas obtidas a partir das questões avaliadas pela escala de *Likert*.

Pergunta de múltipla escolha analisada	1		2		3		4		5	
	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)
Sinto-me como se estivesse no meu limite?	7	8,14%	20	23,26%	20	23,26%	17	19,77%	22	25,98%
Sinto que estou trabalhando demais?	1	1,16%	11	12,79%	26	30,23%	27	31,40%	21	24,42%
Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado?	1	1,16%	11	12,79%	14	16,28%	31	36,05%	29	33,72%
Sinto-me realizado após um dia de trabalho?	3	3,49%	21	24,42%	28	32,56%	27	31,40%	7	8,14%

*Nota: fa "frequência absoluta"; fr "frequência relativa"; 1 "nunca"; 2 "com pouca frequência"; 3 "razoável"; 4 "quase sempre"; 5 "sempre".

Fonte: Os autores

Tabela 3: Frequência das respostas obtidas a partir das questões avaliadas pela escala de *Likert*.

Pergunta de múltipla escolha analisada	1		2		3		4		5	
	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)	fa	fr(%)
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além da minha capacidade?	10	11,63%	15	17,44%	33	38,37%	12	13,95%	16	18,60%

*Nota: fa "frequência absoluta"; fr "frequência relativa"; 1 "nunca"; 2 "quase nunca"; 3 "alguma vezes"; 4 "quase sempre"; 5 "sempre"

Fonte: Os autores.

Com relação ao vínculo afetivo no processo de trabalho dos ACS's, 46,51% dos participantes consideravam que criavam "bastante" vínculo com seus pacientes no exercício da profissão e 16,28% relataram que criavam vínculo "extremo" com seus pacientes. Quanto à sensação dos ACS's em relação às demandas secundárias no trabalho, 38,37% da amostra considerou que sentia-se razoavelmente incomodada com a realização de atividades que estão além da sua capacidade e 18,60% considerava que sempre se sentiam dessa forma, sinalizando a relação entre as demandas da profissão e o bem estar no ambiente de trabalho. Sabe-se que, o vínculo afetivo no processo de trabalho dos ACS's bem como outras demandas no âmbito da atenção básica gera responsabilizações que ultrapassam aquelas preconizadas pelas instituições ordenadoras de políticas públicas e é necessário compreender qual o impacto dessas particularidades na saúde física e, mais abordada neste estudo, mental desses profissionais.

Ainda nessa perspectiva, em relação à autopercepção de estresse, 25,98% dos participantes assinalaram que "sempre" sentiam-se como se estivessem no seu limite e 19,77% "quase sempre" sentiam-se assim. Esses resultados reforçam a relação entre o impacto do estresse ocupacional e da carga excessiva de trabalho nas diversas funções e demandas dos profissionais de saúde investigados, em relação à sua saúde mental, conforme discutido anteriormente por Krug (2017).

No que diz respeito à autopercepção da elevada carga de trabalho, a pergunta "Sinto que estou trabalhando demais?", 24,42% dos entrevistados assinalaram "sempre" e 31,40% escolheram a alternativa "quase sempre". O resultado dessas frequências foram as maiores dessa questão, o que permite aferir que a autopercepção da sobrecarga de trabalho dos participantes é considerável.

Quanto ao esgotamento dessa sobrecarga de trabalho, 36,05% dos participantes do estudo consideravam estar "quase sempre" esgotados ao fim da jornada de trabalho e 33,72% assinalaram estar "sempre" cansados ao fim de uma jornada de trabalho. Tais resultados, podem sugerir que exista de fato uma sobrecarga laboral e que a saúde dos ACS's esteja sendo afetada por essa percepção dos participantes.

A fim de testar a hipótese de que os possíveis fatores causadores do esgotamento emocional poderiam influenciar na saúde mental dos ACS's, foi possível calcular a correlação entre alguns desses fatores e outras variáveis. A aplicação de testes não paramétricos, possibilitou o vislumbre de uma possível associação entre o estresse laboral oriundo da atuação desses profissionais e a sua saúde mental (Tabela 4).

Tabela 4: Relação entre os fatores causadores do esgotamento emocional e a saúde mental dos ACS's.

Fatores Causadores	Saúde Mental	Valor- p
Sensação de estar no seu próprio limite	Vínculo afetivo com pacientes	0,0889
Sensação de estar no seu próprio limite	Auto realização após um dia de trabalho	0,0078*
Excesso de trabalho	Cansaço físico e mental	0,0014*

*Significativo ao IC 95%

Fonte: Os autores.

Foi obtido valor p de 0,0889 na análise das perguntas "Você acha que cria um vínculo afetivo com seus pacientes?", fazendo referência ao vínculo como um fator causador da sobrecarga no ambiente de trabalho, com a questão "Sinto que estou no meu limite?", remetendo ao estresse laboral e à saúde mental dos ACS's, impossibilitando a inferência ($p > 0,05$). Muito embora no momento da coleta de dados os participantes relatarem que o vínculo afetivo com os pacientes, quando excedia o ambiente de trabalho,

acarreta certa sobrecarga emocional sobre os mesmos, a partir da correlação entre as perguntas selecionadas não foi possível encontrar associação estatisticamente significativa entre o vínculo e o esgotamento emocional.

Contraposto ao resultado obtido, Lunardelo (2004) defende que esse contato tão próximo com a população acarreta em um envolvimento pessoal intenso, podendo ter como consequência um desgaste emocional por parte dos ACS's. Faz parte de suas atribuições entrar nas residências dos membros da comunidade, ouvir suas histórias e preocupações e abordar questões relacionadas à saúde, tarefas que estabelecem uma relação de proximidade entre os agentes e a comunidade. É necessário lidar com uma ampla variedade de contextos, adaptar as abordagens e intervenções de acordo com as questões de saúde, o que os leva a alternar entre o papel de provedor de cuidados e promotor de saúde.

Ao analisar a auto realização profissional e a sensação de sobrecarga, bem como a tolerância individual dos ACS's, associamos as perguntas "Sinto-me realizado após um dia de trabalho?" e "Sinto-me como se estivesse no limite?", encontrando um valor p de 0,0078, evidenciando a existência de relação estatisticamente significativa entre satisfação profissional e bem estar. Barroso e Guerra (2013) corroboram com a inferência, uma vez que discorre, por meio do teste de correlação de Spearman, a existência da relação entre o esgotamento mental e a qualidade de vida, demonstrando que a maioria dos ACS's apresentavam escores elevados de realização pessoal (58,3%). Tal proporção se contrapõe aos aspectos negativos do trabalho, atuando como fator protetivo para o surgimento de transtornos mentais. E que um dos fatores que contribui para a percepção de realização pessoal vem do modelo de trabalho produzido, que permite ao ACS sentir-se funcional para a população (Barroso; Guerra, 2013).

Analisando a correlação fatores de risco versus saúde mental, citando as variáveis "Sinto que estou trabalhando demais" e "Sente-se cansado o tempo todo", inferimos que há significância nessa associação, uma vez que o p valor é menor que 0,05, sendo 0,0014 como mostra na tabela 2. Sendo assim, é possível inferir estatisticamente que a exaustão mental e física do Agente Comunitário de Saúde está diretamente ligada ao excesso de trabalho a que é submetido na sua atuação nas UBSF's. Segundo Krug (2017) a demanda excessiva de trabalho e da comunidade é um fator de sobrecarga de trabalho, corroborando assim com a inferência analisada.

4 CONCLUSÃO

Nessa pesquisa foram elencados alguns dos possíveis fatores causadores do esgotamento emocional estabelecidos pela autopercepção dos ACS's e, correlacionando os dados obtidos na coleta, através de testes estatísticos, foi possível inferir o impacto desses fatores na saúde mental desses profissionais. Nesse rol, a sensação de exaustão ao fim da jornada de trabalho se mostrou significativamente prejudicial ao bem estar dos participantes, evidenciando a existência da sobrecarga de trabalho. Ademais, observou-se a ausência de relação estatisticamente significativa entre o vínculo criado com os pacientes no exercício da profissão e uma sensação de esgotamento. Dessa forma, foi possível inferir neste estudo que apesar do relacionamento com os pacientes ser um potencial fator de sobrecarga, esse não se relaciona diretamente com a saúde mental dos Agentes.

Ainda nesse sentido, a análise dos dados supracitados permitiu elencar a auto realização e satisfação profissionais como variável estatisticamente relacionada à percepção de sobrecarga de trabalho da amostra estudada. A partir dessa correlação, compreende-se que a satisfação profissional atua em contraposição ao sentimento de exaustão em relação à profissão, mostrando-se como fator protetor do bem estar mental dos participantes. Destarte, os resultados obtidos através do presente estudo puderam inferir as correlações supracitadas e formular a importância da observação e cuidado com a saúde mental dos colaboradores da saúde pública.

Nota-se que o envolvimento emocional proveniente do contato próximo com a teia social é inevitável no âmbito da saúde pública. Assim, aprofundar-se nessa temática mostra-se essencial para a formação dos acadêmicos de medicina e futuros profissionais da saúde. Nesse contexto, o benefício da pesquisa em questão consiste em conscientizar a sociedade sobre a importância da conservação da saúde mental desses profissionais de saúde na APS e a relação direta em seu desempenho na saúde pública.

5 REFERÊNCIAS

BARROSO, Sabrina Martins; GUERRA, Adriane da Rocha Pereira. Burnout e qualidade de vida de agentes comunitários de saúde de Caetanópolis (MG). **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 21, p. 338-345, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadsc/a/4hrRSr8gQzBvFGStkYctJgg/?lang=pt>. Acesso em: 1 jun. 2023

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Agentes Comunitários da Saúde**, Secretaria executiva, Brasília, 2001. Disponível em: <http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pacs01.pdf>. Acesso em 27 mai. 2022.

JÚNIOR, Severino Domingos da Silva; COSTA, Francisco José. Mensuração e escalas de verificação: uma análise comparativa das escalas de Likert e Phrase Completion. **PMKT–Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia**, v. 15, n. 1-16, p. 61, 2014.

KRUG, Suzane Beatriz Frantz et al. Trabalho, sofrimento e adoecimento: a realidade de agentes comunitários de saúde no sul do Brasil. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 15, p. 771-788, 2017.

LEONELLI, Luiz Bernardo et al. Estresse percebido em profissionais da Estratégia Saúde da Família. **Revista brasileira de epidemiologia**, v. 20, p. 286-298, 2017. Acesso em: 1 jun. 2023.

LUNARDELO, Simone Renata. **O trabalho do agente comunitário de saúde nos núcleos de saúde da família em Ribeirão Preto-São Paulo**. 2004. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Acesso em: 1 jun. 2023.

PARREIRA, P. D.; SOUSA, Fernando, C. Contacto com a morte e a síndrome de Burnout: estudo comparativo em três grupos de enfermeiros de oncologia. **Revista Investigação em Enfermagem**, 1, p. 17-23, 2000. Acesso em: 1 jun. 2023.

VIEIRA, Fernanda Alcantara Mattos; MINTO, Elaine Cristina. Aspectos de estresse relacionado ao trabalho em agentes comunitários de saúde no município de Ribeirão Preto/SP. **Saúde & Transformação Social**. 2018. Acesso em: 1 jun. 2023.