

# O ESTRESSE NO PROCESSO DE TRABALHO DO ENFERMEIRO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NO BRASIL: UM DESAFIO A SER VENCIDO

STRESS IN THE WORK PROCESS OF PRIMARY HEALTHCARE NURSES IN BRAZIL: A CHALLENGE TO BE OVERCOME

JULIANA VANSETO<sup>1</sup>, FERNANDA CRISTINA GUASSU ALMEIDA<sup>2</sup>, THÂMARA MACHADO E SILVA<sup>2</sup>, ANGELA MARIA MOED LOPES<sup>2\*</sup>

1. Mestre em Gestão de Cuidados de Saúde da Must University; 2. Docente do curso de Mestrado em Gestão de Cuidados de Saúde da Must University

\* Avenida Água Limpa, 185, Jardim Uberaba, Uberaba, Minas Gerais, Brasil. CEP: 38057-440. [angela.moed@gmail.com](mailto:angela.moed@gmail.com)

Recebido em 08/09/2021. Aceito para publicação em 30/11/2021

## RESUMO

Esta pesquisa buscou refletir sobre o estresse no processo de trabalho do enfermeiro da Atenção Primária à Saúde no Brasil (APS), tendo como objetivo descrever o papel do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde, bem como as prováveis situações geradoras de estresse neste profissional, sobre a síndrome de *Burnout* e seu impacto sobre a saúde e atividade laboral do enfermeiro e descrever o papel da gestão das equipes de saúde da família e gestão das potenciais situações geradoras de estresse para os enfermeiros. O estudo foi desenvolvido por meio de levantamento bibliográfico, utilizando a base de dados da Biblioteca Virtual em Saúde, além de livros e periódicos. O enfermeiro, no desenvolvimento das suas atividades laborais nas unidades de saúde, está suscetível ao adoecimento ocupacional relacionado ao estresse laboral. A exposição ao estresse ocupacional crônico pode levar ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*. Se por um lado, o usuário e a comunidade necessitam do enfermeiro, por outro, esses profissionais também necessitam de condições favoráveis para o desenvolvimento do seu trabalho, de forma a tornar o ambiente laboral mais produtivo e menos desgastante.

**PALAVRAS-CHAVE:** Enfermeiro; Estresse; Síndrome de *Burnout*; Atenção Primária.

## ABSTRACT

This research sought to reflect on the stress in the work process of nurses in Primary Health Care in Brazil (PHC), aiming to describe the role of nurses in Primary Health Care, as well as the likely situations that generate stress in this professional; about the Burnout syndrome and its impact on the health and work activity of nurses and to describe the role of the management of family health teams and the management of potential situations that generate stress for nurses. The study was developed through a bibliographic survey, using the Virtual Health Library database, in addition to books and periodicals. Nurses, in the development of their work activities in health units, are susceptible to occupational illnesses

related to work stress. Exposure to chronic occupational stress can lead to the development of Burnout Syndrome. If, on the one hand, the user and the community need nurses, on the other, these professionals also need favorable conditions for the development of their work, in order to make the work environment more productive and less stressful.

**KEYWORDS:** Nurse; Stress; Burnout Syndrome; Primary Attention.

## 1. INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) no Brasil é o primeiro nível de atenção à saúde, se constituindo como a principal porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS). Caracteriza-se por um conjunto de ações no âmbito individual e coletivo, voltadas à promoção e a proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde (FERREIRA; PÉRICO; DIAS, 2018).

Para Shimizu; Carvalho Júnior (2012), a Atenção Primária à Saúde é considerada o modelo de gestão mais adequado para trabalhar com o aumento da longevidade da população, e possui como pilar, no processo de trabalho dos profissionais de saúde, o relacionamento com a comunidade adscrita à unidade de saúde. Para tanto, como principal reordenadora do trabalho da Atenção Primária à Saúde, a Estratégia Saúde da Família (ESF) busca uma assistência integral à saúde, na qual o objetivo do cuidado abrange o indivíduo, sua família e coletividade.

Dentro deste contexto, a atuação do profissional enfermeiro vem se constituindo como um instrumento de transformação, trabalhando em um modelo assistencial voltado para a integralidade da assistência, prevenindo doenças, promovendo a saúde e a qualidade de vida da população (FERREIRA; PÉRICO; DIAS, 2018).

Em sua prática diária, o enfermeiro, ao prestar a assistência, está exposto a vários riscos relacionados à

atividade laboral, tais como riscos químicos, físicos, mecânicos e ergonômicos, que podem causar agravos ocupacionais. Este profissional também está exposto a fatores que causam demandas emocionais ligadas à assistência diária realizada na unidade de saúde em que atua (MORAES FILHO; ALMEIDA, 2016).

Para Moraes Filho; Almeida (2016), um grande determinante para o desenvolvimento de patologias ligadas ao trabalho laboral é o estresse. Este estresse é um agravamento caracterizado por uma tensão que causa um desequilíbrio no indivíduo, decorrentes de situações consideradas novas ou de risco e que ultrapassam a capacidade de adaptação. O estresse ocupacional pode ser definido como aquele que provém do ambiente laboral e que envolve aspectos da gestão, da organização, das condições e da qualidade das relações interpessoais no trabalho (RIBEIRO *et al.*, 2018).

O profissional enfermeiro, na sua prática laboral diária, vivencia situações que levam ao estresse, pois convive com a dor, o sofrimento, a morte, além de ser submetido a jornadas intensas de trabalho, relações humanas complexas, falta de materiais e recursos humanos, baixos salários. Esses e outros fatores podem ser desencadeadores ou potencializadores do estresse no ambiente de trabalho. A exposição crônica e contínua ao estresse laboral, pode levar ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* (RIBEIRO *et al.*, 2018).

Conforme Oliveira (2013), a Síndrome de *Burnout* pode ser entendida como o estágio mais avançado do estresse. Leva o profissional enfermeiro, ou outros profissionais, ao desenvolvimento de sentimentos negativos, frustração, frieza, indiferença, além de desânimo e desmotivação com o trabalho.

Diante do exposto, verificou-se a necessidade de pesquisar sobre o estresse do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde, possibilitando uma reflexão sobre o tema, envolvendo esses profissionais e, além disso, instigar, após a leitura, a elaboração de soluções viáveis para que ocorra a promoção da saúde na vida laboral e a diminuição do estresse, bem como uma melhora na qualidade de vida para esses trabalhadores da saúde.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Esta é uma revisão bibliográfica, de cunho qualitativo, sobre o estresse do profissional enfermeiro na Atenção Primária à Saúde. Para Gil (2002), a pesquisa bibliográfica possibilita ao investigador uma ampla gama de conteúdo, utilizando materiais já elaborados sobre os assuntos pesquisados, constituídos principalmente de artigos científicos.

Inicialmente, realizou-se uma busca em fontes de consulta, com foco em artigos científicos, livros e periódicos. Para isto, foram utilizados periódicos técnico-científicos acessados por meio do portal da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS-BIREME), das bases de dados da BDENF – Enfermagem, LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Coleção SUS, MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde) e Index Psicologia.

Foram utilizados os descritores “Enfermeiro”, “Estresse” e “Atenção Primária”. Vale ressaltar que se iniciou a busca com os descritores acima citados, contudo, no transcorrer da pesquisa e para aprofundar o estudo, verificou-se a necessidade de outro descritor, sendo, dessa forma, incluído “Síndrome de *Burnout*”.

Foram incluídas as referências bibliográficas publicadas no idioma português e sem corte temporal. Como critérios de exclusão, foram eliminados os estudos que não contemplavam a categoria profissional da enfermagem, que estavam incompletos ou que estavam focados apenas no ambiente hospitalar.

## 3. RESULTADOS

A presente pesquisa procurou compreender e analisar o estresse do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde no Brasil, sem a intenção de discutir a questão numérica, mas sim uma reflexão teórica acerca do tema proposto. O trabalho e suas relações podem interferir na saúde do trabalhador. A sociedade altamente competitiva exige a cada dia mais habilidades de adaptação e alta performance no desenvolvimento das atividades laborais. Neste sentido, o estresse no ambiente laboral decorre da inserção do indivíduo neste contexto laboral adverso, com demandas, muitas vezes, maiores que a sua capacidade de enfrentamento (RUBACK *et al.*, 2018).

Vale ressaltar que o trabalho não encontra sua importância apenas como meio para sobrevivência material e de consumo, mas em algo muito maior, na socialização e na construção da própria identidade do sujeito. Dentro deste contexto, compreendemos que o trabalho favorece a expressão da subjetividade do indivíduo, podendo, a depender da organização e do processo laboral, promover ou deteriorar a saúde do trabalhador (RUBACK *et al.*, 2018).

Nas unidades de Saúde da Família, os enfermeiros vivenciam diariamente situações estressantes (doença, dor, morte, tristeza) que podem levar ao sofrimento psíquico. Entre esses fatores de estresse, podemos citar: as longas jornadas de trabalho com ritmo intenso, grande volume de pacientes, tempo reduzido de descanso e, muitas vezes, conciliando mais de um emprego para melhorar a renda familiar. Questões que podem ser desencadeadoras do estresse no trabalho, gerando um desgaste físico e psicológico. Assim, podendo desenvolver problemas biopsicossociais relacionados a exposição prolongada ao estresse, gerando, muitas vezes, consequências irreversíveis ao profissional (SPALDING, 2020).

O trabalho do enfermeiro da Atenção Primária à Saúde requer uma assistência direta ao paciente em todos os ciclos da vida, à sua família e à comunidade, expondo o profissional a vários riscos que estão diretamente relacionados à atividade laboral desenvolvida nas unidades de saúde (SILVA; GOULART; GUIDO; 2018).

Os estudos apontam para uma grande variedade de sinais e sintomas ocasionados pelo estresse, entre eles

citamos, cefaleia, mialgia, cansaço, desânimo, dificuldade de sono/repouso, distúrbios gastrointestinais, alterações cardiovasculares, esgotamento emocional, síndrome do pânico, alteração do humor (tristeza, raiva, medo), ansiedade e irritabilidade. Além desses sinais e sintomas, o profissional pode apresentar doenças somáticas, síndrome depressiva, hipertensão arterial e síndrome de *Burnout* (SILVA; GOULART; GUIDO; 2018).

Silva; Goulart; Guido (2018) relatam que o estresse ocupacional no processo de trabalho dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde é um dos maiores do setor público. Isto se deve, segundo o estudo, tanto pela falta de reconhecimento social, como por fatores ocupacionais, como o excesso de trabalho, número reduzido de profissionais, dificuldades de relacionamento entre a própria equipe e gestão, e baixos salários. Soma-se a esses elementos a carga emocional advinda do acolhimento ao usuário, da consulta de enfermagem, do vínculo e cuidado à família, da carga de trabalho burocrático exigida e da cobrança dos gestores.

O estresse pode ser sentido também no atendimento diário aos usuários, os quais muitas vezes não compreendem as diretrizes do serviço na APS. Ocorre uma culpabilização por parte dos usuários pelas deficiências do serviço e pelo aumento por consultas e exames. Em conjunto a isto, soma-se a cobrança por parte dos gestores para a realização de atividades paralelas como a realização de educação em saúde para a comunidade, educação permanente para a equipe e realização de grupos de convivência, entre outros (SILVA; GOULART; GUIDO; 2018).

Dentro deste contexto, o trabalho na unidade de saúde torna-se, por vezes, insalubre e penoso, podendo levar a transtornos mentais e a doenças ocupacionais decorrentes do estresse gerado neste ambiente laboral. Isso, como consequência, pode diminuir a qualidade da assistência prestada, afetando a saúde do usuário, sua família e a comunidade (SILVA; GOULART; GUIDO; 2018).

Ramos (2014) desenvolveu uma pesquisa sobre os impactos da Síndrome de *Burnout* na qualidade de vida dos profissionais da Atenção Primária, refletindo que a desordem emocional surge a partir de relações desajustadas entre o trabalhador e meio de trabalho no qual está inserido. Nesta pesquisa, realizada com 52 enfermeiros da cidade de Bayeux na Paraíba, relata que a grande maioria dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde está satisfeito com a profissão, demonstrando assim que o adoecimento não está relacionado à profissão em si, mas sim com as fragilidades na organização do trabalho. Assim, longas jornadas de trabalho estressantes podem levar ao desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, que surge ao longo do tempo, após a exposição ao estresse crônico. Como portador de *Burnout*, o enfermeiro apresenta diminuição do rendimento no trabalho e dificuldade de relacionamento com a equipe, com impacto negativo no âmbito profissional e pessoal.

Spalding (2020) relata que mesmo diante de toda a

dificuldade e estresse vividos, o trabalho se constitui como fonte de conforto e satisfação ao trabalhador, sendo que possibilita, por meio do trabalho, a gratificação em ajudar o outro, seja por uma palavra de conforto ou o alívio da dor. O sentir-se útil contribui, dessa forma, para o sentimento de prazer, favorecendo assim, o equilíbrio psíquico do trabalhador.

Para Lancman; Szelwar (2004), o sentimento de utilidade, mesmo diante das adversidades diárias do trabalho, ocorre porque o ato de cuidar proporciona ao enfermeiro experiências de sentimento muito agradáveis, como estar sendo útil naquele momento, o que confere, consequentemente, a sensação de desenvolvimento da tarefa socialmente cumprida em auxiliar o próximo.

O gestor tem um papel importante na prevenção do estresse e de doenças ocupacionais, como a Síndrome de *Burnout*. Ele pode desenvolver e implementar programas direcionados para as causas do estresse e de *Burnout*, com intervenções físicas e mentais, intervenções nas estruturas das tarefas, no estímulo ao trabalho em equipe, na mediação de conflitos, nos processos de produção e na valorização do colaborador no ambiente de trabalho. As intervenções podem ser tanto no aspecto organizacional quanto no aspecto individual ou coletivo dos trabalhadores. O gestor municipal deve ainda, promover a gestão da educação permanente, promover políticas de gestão do trabalho, adotar vínculos trabalhistas que assegurem os direitos sociais e previdenciários dos trabalhadores. Essas medidas podem ser adotadas pelo gestor da organização para reduzir a prevalência de estresse e melhorar o processo de trabalho na APS (CONASEMS, 2017).

#### 4. DISCUSSÃO

Os enfermeiros da Atenção Primária à Saúde inserem-se na comunidade, atendendo os indivíduos e suas famílias, sendo referência de cuidados para uma determinada população. Para tanto, assumem diversificadas e inúmeras atribuições em um ambiente com fatores de riscos ocupacionais que podem levar a agravos à sua própria saúde e, consequentemente, acarretar prejuízos à assistência prestada. Mesmo diante de agravamento do estresse, a rotina de trabalho se mantém, e o profissional, muitas vezes, não percebe os malefícios para a sua saúde (TRINDADE et al., 2009).

Por este motivo, é necessária profunda atenção no cuidado e gerenciamento da saúde dos enfermeiros. Há necessidade também, de um monitoramento da saúde física e psíquica desses trabalhadores, incorporando, sempre que necessário, estratégias de reorganização do processo de trabalho, com o objetivo de minimizar as fontes geradoras de estresse (TRINDADE et al., 2009).

Medidas preventivas como atividades de educação permanente com a equipe, melhor utilização das tecnologias em saúde, pausas ao longo da jornada, melhorias nas condições ambientais do trabalho e administração dos conflitos, podem levar a uma rotina mais produtiva e muito menos desgastante (SILVA;

GOULART; GUIDO; 2018).

A gestão preventiva ainda pode atuar com a valorização do trabalhador, possibilitando o diálogo sobre o trabalho desenvolvido, sobre condições salariais, sobre carga horária de trabalho, bem como implementar ações para o desenvolvimento de políticas de humanização, com acompanhamento psicológico e suporte do estresse no ambiente laboral (SILVA; GOULART; GUIDO; 2018).

A Política Nacional de Promoção da Saúde do Trabalhador (PNPST) do SUS voltada à saúde do trabalhador vem sendo implantada desde 2011. Mesmo que de forma lenta, ela está procurando promover a melhoria das condições de saúde do trabalhador. A PNPST tem como compromisso desenvolver ferramentas de prevenção e proteção à saúde no local de trabalho, assim como favorecer as ações de mapeamento de riscos e de propor mudanças na promoção e prevenção de agravos e ações na vigilância em saúde no trabalho (PEGORARO, 2015).

É necessário ampliar a discussão das formas de detecção precoce do estresse laboral e da Síndrome de *Burnout* e as possíveis intervenções para a redução e prevenção do estresse laboral. Isto porque, munidos de informações, os gestores locais podem sentir-se mais fundamentados para detectar e intervir oportunamente no processo de trabalho da APS, com o objetivo de diminuir o estresse no ambiente laboral da unidade de saúde. Os gestores podem articular avanços de forma a oferecer melhores condições de trabalho, valorização e reconhecimento às atividades desenvolvidas por este profissional (TRINDADE et al., 2009).

Uma das principais classes de estressores no trabalho da Atenção Primária em Saúde está relacionada aos conflitos interpessoais. O gestor local pode atuar de forma a promover e manter as boas relações no trabalho nas unidades de saúde, interferindo positivamente para a diminuição do estresse. A capacidade dos gestores em conciliar e transformar conflitos em oportunidades de crescimento para a equipe é uma habilidade extremamente importante e deve ser incentivada, visto que permite o desenvolvimento de um ambiente de trabalho mais leve e maduro para o enfrentamento dos conflitos. Esta prática contribui para a melhoria da qualidade da assistência e fortalece o trabalhador em saúde (PEGORARO, 2015).

Vale ressaltar a importância da construção de vínculos entre os trabalhadores e a valorização da troca de conhecimentos e experiências. O estabelecimento de um ambiente laboral que valorize as discussões, que abra espaço para as reflexões, por meio de reuniões de equipe, valorizando os diferentes saberes, oportunizando as trocas e discussões referentes aos problemas relativos a equipe e a área adscrita, torna-se uma estratégia poderosa na prática de valorização laboral (PEGORARO, 2015).

A nível individual, como forma de prevenção do estresse e da Síndrome de *Burnout*, pode-se desenvolver uma organização interna do processo de trabalho pelo próprio trabalhador, elencando as prioridades e os

objetivos a serem alcançados. Vale ressaltar ainda, que é de extrema importância que o profissional tenha uma alimentação saudável, além de usufruir de férias, realizar atividades de lazer e recreação, praticar atividade física, bem como buscar suporte terapêutico sempre que necessário (SILVA; GOULART; GUIDO; 2018).

O enfermeiro precisa refletir criticamente o seu papel pessoal e profissional dentro do processo de ser e vir a ser, objetivando aperfeiçoar o cuidar de si e do outro. Dentro deste processo de amadurecimento, tomar consciência da necessidade do cuidar de si é de extrema importância (SANTOS; RANDUZ, 2011).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na prática diária, muitas vezes, o estresse assume um papel ameaçador diante das condições de trabalho oferecidas aos enfermeiros da ESF, além de aumentar a susceptibilidade ao desenvolvimento de doenças ocupacionais, como a Síndrome de *Burnout*. Em função disso, os enfermeiros precisam conhecer os sinais e sintomas da Síndrome de *Burnout* para se precaverem de forma precoce, identificando os fatores de adoecimento, que ocorrem dentro de seu contexto de trabalho, a fim de evitá-los. As instituições, por sua vez, devem fazer a gestão de risco e contribuir com a prevenção e o tratamento de seus profissionais.

Portanto, o enfermeiro da Atenção Primária à Saúde está susceptível a doenças ocupacionais e agravos à sua saúde. Para amenizar os fatores de riscos relacionados às atividades laborais, se faz necessário o desenvolvimento de estratégias que favoreçam a boa qualidade do processo laboral e conseqüentemente, a melhora da qualidade de vida do trabalhador.

A ampliação do conhecimento a respeito do estresse e da Síndrome de *Burnout* do profissional enfermeiro na Atenção Primária à Saúde, possibilita o desenvolvimento de possíveis soluções que poderão melhorar o cotidiano do trabalho do enfermeiro e da equipe, de forma a tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e menos desgastante.

## 6. FONTES DE FINANCIAMENTO

Os autores do artigo afirmam que não receberam financiamento de qualquer fonte para seu desenvolvimento.

## 7. REFERÊNCIAS

- [1] Conasems. **Manual do Gestor**. [Online]. Disponível em: [https://www.conasems.org.br/wpcontent/uploads/2017/01/manual\\_do\\_gestor\\_AF01\\_tela-1.pdf](https://www.conasems.org.br/wpcontent/uploads/2017/01/manual_do_gestor_AF01_tela-1.pdf). 2017.
- [2] FERREIRA, S. R. S., PÉRICO, L. A. D., DIAS, V. R. F. G. A complexidade do trabalho do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde. **Rev. Bras. Enferm.**, v. 71, suppl. 1, pp. 752 – 757, 2018.
- [3] Gil, A. C. (2002). **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, Atlas.



- [4] LANCMAN, S., SZNELWAR, L. I. (2004). **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** [online]. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz/Brasília: Paralelo 15, 346pp., 2004.
- [5] MORAES FILHO, I. M., DE ALMEIDA, R. J. (2016). Estresse ocupacional no trabalho em enfermagem no Brasil: uma revisão integrativa. **Rev Bras Promoç Saúde**, v. 29, n. 3, pp. 447-454, jul/set., 2016.
- [6] OLIVEIRA, R. K. M., COSTA, T. D., SANTOS, V. E. P. Síndrome de Burnout em enfermeiros: uma revisão integrativa. **R. pesq.: cuid. Fundam. Online**, v. 5, n. 1, pp. 3168-75, jan./mar. 2013.
- [7] PEGORARO, P. B. B. **Desgaste Psíquico Moral na Atenção Primária à Saúde: uma proposta de enfrentamento para a gestão local do Município de Campinas - SP.** São Paulo: EEUSP, 2015. 141pp.
- [8] RAMOS, A. C. G. **Estresse e a Enfermagem na Estratégia Saúde da Família: Uma Proposta de Intervenção.** UFMG, 2014. 38pp.
- [9] RIBEIRO, R.P., MARZIALE, M. H. P., MARTINS, J. T., GALDINO, M. J. Q. RIBEIRO, P. H. V. (2018). Estresse ocupacional entre trabalhadores de saúde de um hospital universitário. **Ver Gaúcha Enferm.**, v. 39, e65127, pp. 1-6, 2018.
- [10] RUBACK, S.P., TAVARES, J. M. A. B., LINS, S. M. D. S. B., CAMPOS, T. D. S., ROCHA, R. G., CAETANO, D. A. Estresse e Síndrome de Burnout em Profissionais de Enfermagem que Atuam na Nefrologia: Uma Revisão Integrativa. **J. res.: fundam. care. online.**, v. 10, n. 3, pp. 889-899, jul./sep. 2018.
- [11] SANTOS, V. E. P., RANDUZ, V. O Estresse de Acadêmico de Enfermagem e a Segurança do Paciente. **Rev. Enferm. UERJ**, v. 19, n. 4, pp. 616-620, out./dez. 2011.
- [12] SHIMIZU, H.E. & CARVALHO JUNIOR, D.A.D. O processo de trabalho na Estratégia Saúde da Família e suas repercussões no processo saúde-doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 9, pp 2405-2414, 2012.
- [13] SILVA, R, M. D., GOULART, C. T., GUIDO, L. D. A. Evolução histórica do conceito de estresse. **Ver. Cient. Sena Aires**, v. 7, n. 2, pp. 148-156, 2018.
- [14] SPALDING, M. **A importância do Coletivo como Minimizador dos Riscos para a saúde Mental do Enfermeiro que atua na Atenção Primária.** Rio Grande do Sul: UERGS, 2020. 37p.
- [15] TRINDADE, L. D. L., LAUTERT, L., BECK, C. L. C. Mecanismos de enfrentamento utilizados por trabalhadores esgotados e não esgotados da estratégia de saúde da família. **Rev Latino-am Enfermagem**, v. 17, n. 5, pp. 1-7, set./out. 2009.