



**ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE**

**PSYCHIC EXHAUSTION ARISING FROM WORK IN COMMUNITY HEALTH AGENTS**

**AGOTAMIENTO PSÍQUICO DERIVADO DEL TRABAJO EN AGENTES DE SALUD COMUNITARIOS**

Amanda Martins de Souza<sup>1</sup>, Cleia Zanatta<sup>1</sup>, Nubia Gracieli Gomes<sup>1</sup>, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes<sup>1</sup>, Geovane Ferreira Silva<sup>1</sup>

e473693

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i7.3693>

PUBLICADO: 07/2023

**RESUMO**

O artigo tem como tema o esgotamento psíquico decorrente do trabalho de agentes comunitários de saúde, e para nortear as análises, definiu-se como problema o levantamento das relações que se pode estabelecer entre o trabalho desenvolvido por agentes de saúde e o esgotamento psíquico. A partir daí objetivou-se contextualizar o tema esgotamento psíquico no âmbito dos estudos da psicopatologia; refletir sobre as condições de trabalho e seus estressores e analisar a atuação dos agentes de saúde. A escolha do tema foi motivada pelo exercício profissional de uma das autoras, que trabalha em uma Unidade Básica de Saúde no município de Areal/RJ e convive com agentes comunitários de saúde onde pode perceber as tarefas desenvolvidas, as ansiedades, as realizações e as dificuldades dos agentes no ambiente de trabalho. O texto fundamenta-se nos estudos da Psicologia Organizacional, da Psicopatologia para consolidar o tema esgotamento psíquico e textos disponibilizados pelo SUS sobre o agente de saúde. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa teórica, de base bibliográfica com consultas a artigos científicos, bem como, capítulos de livros sobre o tema. Considerou-se como resultado, que o esgotamento psíquico dos agentes comunitários de saúde, decorrente do trabalho que executam relacionam-se, em boa parte, com as condições de trabalho que envolvem: a exaustão emocional, fruto das relações interpessoais que vivenciam; a falta de equipamentos adequados no ambiente de trabalho; o cansaço gerado pelas visitas domiciliares a lugares distantes de difícil acesso, dentre outros.

**PALAVRAS-CHAVE:** Esgotamento Psíquico. Trabalho, Agentes de Saúde.

**ABSTRACT**

*The theme of the article is the psychic exhaustion resulting from the work of community health agents, and to guide the analyses, the problem was defined as the survey of the relationships that can be established between the work developed by health agents and the psychic exhaustion. From there, the objective was to contextualize the theme of psychic exhaustion in the scope of psychopathology studies; reflect on working conditions and their stressors and analyze the performance of health agents. The choice of the theme was motivated by the professional practice of one of the authors, who works in a Basic Health Unit in the city of Areal/RJ and lives with community health agents where she can perceive the tasks developed, the anxieties, the accomplishments and the difficulties of the agents in the work environment. The text is based on the studies of Organizational Psychology, Psychopathology to consolidate the theme of psychic exhaustion and texts made available by the SUS on the health agent. Methodologically, it is a theoretical research, bibliographic based with consultations to scientific articles, as well as book chapters on the subject. It was considered as a result that the psychic exhaustion of the community health agents, resulting from the work they perform are related, in large part, to the working conditions that involve emotional exhaustion, the result of the interpersonal relationships they experience; the lack of adequate equipment in the work environment; the fatigue generated by home visits to distant places of difficult access, among others.*

**KEYWORDS:** *Psychic Exhaustion. Job. Health agents.*

<sup>1</sup> Universidade Católica de Petrópolis.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

### RESUMEN

*El tema del artículo es el agotamiento psíquico resultante del trabajo de los agentes comunitarios de salud, y para orientar los análisis, el problema fue definido como el estudio de las relaciones que se pueden establecer entre el trabajo desarrollado por los agentes de salud y el agotamiento psíquico. A partir de ahí, el objetivo fue contextualizar el tema del agotamiento psíquico en el ámbito de los estudios de psicopatología; reflexionar sobre las condiciones de trabajo y sus factores estresantes y analizar el desempeño de los agentes de salud. La elección del tema fue motivada por la práctica profesional de una de las autoras, que trabaja en una Unidad Básica de Salud en la ciudad de Areal/RJ y vive con agentes comunitarios de salud donde puede percibir las tareas desarrolladas, las ansiedades, los logros y las dificultades de los agentes en el ambiente de trabajo. El texto se basa en los estudios de Psicología Organizacional, Psicopatología para consolidar el tema del agotamiento psíquico y textos puestos a disposición por el SUS sobre el agente de salud. Metodológicamente, es una investigación teórica, basada en la bibliografía con consultas a artículos científicos, así como capítulos de libros sobre el tema. Se consideró como resultado que el agotamiento psíquico de los agentes comunitarios de salud, resultante del trabajo que realizan, está relacionado, en gran parte, con las condiciones de trabajo que envuelven: agotamiento emocional, resultado de las relaciones interpersonales que experimentan; la falta de equipo adecuado en el entorno de trabajo; la fatiga generada por las visitas domiciliarias a lugares lejanos de difícil acceso, entre otros.*

**PALABRAS CLAVE:** Agotamiento Psíquico. Trabajo. Agentes de salud.

### INTRODUÇÃO

O presente artigo, objetiva analisar como o trabalho dos agentes comunitários de saúde (ACS) tende a desencadear o esgotamento psíquico desta categoria profissional. O tema tem sido estudado no contexto do trabalho dos profissionais de saúde, de um modo geral, e reporta-se às análises acerca das condições de atuação destes trabalhadores.

As condições de trabalho nem sempre se adequam às possibilidades humanas de serem executadas e desta forma é possível analisar essa temática considerando que algumas vezes o trabalho torna-se hostil à saúde do trabalhador quando se refere ao número excessivo de tarefas a serem executadas; ou seja, o número de tarefas excede a disponibilidade do funcionário. Outra forma de sobrecarga, é quando as demandas são colocadas em uma só pessoa, o que excede suas habilidades ou capacidades.

A partir daí, definiu-se como questão norteadora deste artigo, para a análise do tema ora tratado a seguinte pergunta: Que relações se pode estabelecer entre o trabalho desenvolvido por agentes de saúde e o esgotamento psíquico? Objetivou-se então, algumas reflexões a serem feitas com base nos seguintes tópicos: contextualizar o tema esgotamento psíquico no âmbito dos estudos da psicopatologia; refletir sobre as condições de trabalho e seus estressores e analisar a atuação dos agentes de saúde.

Este projeto foi motivado pela prática profissional de uma das autoras, que atuava no SUS e viu a necessidade de estudar o tema devido ao esgotamento psíquico de agentes comunitários de saúde, o que suscitou a definição deste artigo, que pretende ser relevante, academicamente, para estudantes e profissionais da área da saúde, com o objetivo de proporcionar análises e reflexões sobre o tema proposto. Pretende-se também ser importante que os gestores públicos ou privados das



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

unidades de saúde para que incentivem a criação de programas preventivos de saúde mental para esses profissionais.

A base teórica deste texto é a contribuição da pesquisa psicopatológica para analisar o esgotamento profissional, desgaste emocional, despersonalização e o baixo sucesso profissional, que pode ocorrer entre os profissionais de saúde, o que pode levar ao sofrimento psíquico, que é um tema importante para compreender o que é saúde mental ou o que caracteriza o sofrimento psíquico.

Pode-se dizer que o sofrimento psíquico ocorre quando um profissional percebe que, embora seja considerado um agente de mudanças, não possui as ferramentas necessárias, o conhecimento e também todas as mudanças que a teoria aponta para sua função. Portanto, sua atuação o coloca em uma posição vulnerável, onde ele enxerga a realidade de onde mora e o que pode ser feito para melhorar a situação. Tais experiências aumentam os sentimentos de baixa autoestima, o que prejudica a saúde psíquica do trabalhador, podendo levar ao esgotamento e até mesmo ao estresse.

As análises acima favorecem a compreensão do esgotamento psíquico que costuma acometer o trabalho dos agentes comunitários de saúde que são, segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2002), um grupo profissional para o qual se exige que resida no território em que se localiza a unidade de Saúde da Família onde irá atuar e que tem como função auxiliar a sua comunidade no sentido de identificar os problemas de saúde que estão ocorrendo com os moradores daquela localidade, encaminhá-los aos Programas de Saúde da Família, realizar o controle dos procedimentos de prevenção às doenças, dentre outros.

Segundo Martines, Chaves e Wai (2007); Pupin (2008); Jardim e Lancman (2009) a maioria desses profissionais trabalha em condições que prejudicam a sua própria saúde, que ultrapassa seu potencial em termos de eficácia profissional. Por um lado, entram em contato com diversas vulnerabilidades da população, por outro, enfrentam problemas técnico-administrativos que costumam limitar a eficácia de suas atividades e, assim, os mantêm em uma posição paradoxal.

Segundo Pupin (2008), a sobrecarga de trabalho caracteriza-se pelo conjunto de altas exigências impostas ao trabalho dos ACS, pela pouca valorização do trabalho e pelo intenso envolvimento emocional com os usuários. Com isto o cenário pode trazer um quadro de exaustão física e psíquica, e, conseqüentemente, o desinteresse pelo trabalho (BENEVIDES-PEREIRA, 2002; WAI, 2007).

Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa teórica de base bibliográfica com consultas a artigos científicos, dissertações, bem como capítulos de livros sobre o tema.

### 1 CONTRIBUIÇÕES DOS ESTUDOS DA PSICOPATOLOGIA SOBRE ESGOTAMENTO PSÍQUICO

O esgotamento psíquico é um tema relevante no estudo da Psicologia, em especial da Psicologia do Trabalho, porque na sociedade atual existe superestimulação, pressão para tomada de decisão, que costuma gerar cansaço no trabalho, esgotamento mental e até mesmo o estresse. Esse esgotamento mental tende a prejudicar a saúde física do trabalhador.

Adultos e jovens, geralmente, desfrutam dos benefícios da saúde, mas são cada vez mais atormentados por uma série de riscos à saúde associados ao estilo de vida atual. A saúde pode ser



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

influenciada pelos genes, mas, é importante saber o que os adultos jovens comem, se estão dormindo o suficiente, se são fisicamente ativos, se fumam, bebem ou usam drogas. Fatores comportamentais, como presença ou ausência da obesidade, influenciam muito a saúde e o bem-estar.

O mapeamento do genoma humano permitiu aos cientistas identificar as causas genéticas de muitas doenças, incluindo obesidade, certos tipos de câncer (como câncer de pulmão, próstata e mama) e problemas de saúde mental (como alcoolismo e depressão).

A relação entre comportamento e saúde mostram as inter-relações entre os aspectos físicos, cognitivos e emocionais do desenvolvimento, porque o que as pessoas sabem sobre sua saúde influencia seu comportamento, e seu comportamento influencia suas emoções. No entanto, conhecer bons (e maus) hábitos de saúde não é suficiente. A personalidade, as emoções e o ambiente social, geralmente, superam o que sabemos, o que devemos fazer, levando a um comportamento não saudável.

A falta de cuidados com a saúde, o esgotamento mental ou físico, ou mesmo o adoecimento, podem levar ao estresse que desencadeia uma vulnerabilidade física e mental, que por sua vez prejudica o desempenho pessoal e profissional. Um crescente grupo de pesquisadores sugere que a saúde mental afeta a saúde física, e que altos níveis de estresse crônico estão associados a vários distúrbios físicos e imunológicos (HO *et al.*, 2010).

Os indivíduos lidam com o estresse de maneira diferente. Em alguns casos, o estresse pode levar as pessoas a se envolverem em comportamentos de risco, como álcool e fumo, para lidar com o estresse (WHITE *et al.*, 2006), e esses comportamentos têm implicações na saúde. Além disso, os alunos universitários estressados são mais propensos a não comerem de forma saudável, não dormir o necessário e não fazer exercícios suficientes (HUDD *et al.*, 2000).

Adultos e jovens geralmente lidam com o estresse, de forma geral dividido em duas grandes categorias. O enfrentamento focado na emoção consiste em tentativas de lidar com as emoções associadas à experiência de um determinado evento por meio de táticas como recusar-se a pensar sobre o problema ou expressar o evento positivamente. O enfrentamento focado no problema, envolve tratar um problema de frente e desenvolver formas de ação para lidar e mudar uma situação desfavorável (LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Mulheres em idade universitária são mais propensas a usar estratégias focadas na emoção do que seus pares. Ao mesmo tempo, mulheres em idade universitária geralmente experimentam níveis mais altos de estresse. Relacionamentos ajudam as pessoas a lidar com o estresse. Além disso, um estudo descobriu que indivíduos com relacionamentos estáveis experimentaram menos estresse interpessoal e usaram estilos de enfrentamento mais adaptativos.

A maioria dos adultos emergentes melhorou a saúde mental e o bem-estar e reduziu os problemas comportamentais. Mas, ao mesmo tempo, pode aumentar os transtornos mentais que levam a condições como depressão, esquizofrenia e transtorno bipolar. Sabe-se que a transição para a vida adulta significa o fim de um ano escolar relativamente estruturado, mas também pode trazer liberdade de escolha, caminhos diferentes e confiança para ajudá-lo a assumir o controle de suas próprias finanças, a responsabilidade pela assistência permanece frágil (2006).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

De acordo com a Organização Mundial da Saúde OMS (2021), o conceito de saúde mental ajuda os indivíduos a realizar seu potencial, gerenciar os estresses normais da vida, trabalhar de forma produtiva e frutífera e contribuir para suas comunidades.

Este termo é usado para descrever um nível de qualidade de vida cognitiva ou emocional. A saúde mental inclui a capacidade de uma pessoa respeitar a vida e buscar um equilíbrio entre atividade e esforço para alcançar a resiliência mental.

Enquanto muitas pessoas associam saúde mental com doença mental, o conceito é muito mais amplo. Pessoas mentalmente saudáveis entendem que ninguém é perfeito, que todos têm limitações e que não é tudo para todos.

Essas pessoas experimentam uma variedade de emoções diariamente, incluindo alegria, amor, contentamento, tristeza, raiva e frustração. Eles são capazes de enfrentar os desafios e as mudanças da vida cotidiana com serenidade e sabem como pedir ajuda quando têm dificuldade em lidar com conflitos, confusões, traumas ou transições importantes em seus vários ciclos de vida.

Segundo a OMS (2021), a saúde mental de uma pessoa depende de como ela responde às demandas da vida e como ela equilibra seus desejos, habilidades, ambições, ideias e emoções. Uma doença mental é uma condição que afeta os pensamentos, sentimentos, humor ou comportamento de uma pessoa, como: depressão, ansiedade, transtorno bipolar ou esquizofrenia. Essas condições podem ser temporárias ou de longo prazo (crônicas) e acabam afetando a capacidade de um indivíduo, de se relacionar com outras pessoas e o funcionamento diário.

Os transtornos mentais são atualmente um dos maiores desafios de saúde pública em países desenvolvidos e em desenvolvimento, representando um fardo pesado para os serviços públicos. De acordo com a OMS (2021), cerca de 30% dos adultos em todo o mundo atendem aos critérios diagnósticos para transtornos mentais, e cerca de 80% das pessoas com transtornos mentais vivem em países de baixa e média renda.

Segundo o Ministério da Saúde (2012), o estresse é a reação natural do corpo diante de uma situação perigosa ou ameaçadora. A resposta ao estresse é a atitude biológica necessária para se adaptar a novas situações.

Em Psicologia, o termo estresse refere-se a várias dificuldades enfrentadas pelos indivíduos, (momentos estressantes da vida). Várias pessoas têm diferentes níveis de estresse quando confrontadas com certos eventos da vida. Trabalho precário (estresse no local de trabalho), crises familiares, excesso de trabalho e aposentadoria são algumas das causas mais comuns de estresse, mas, existem muitos fatores que podem levar ao estresse, incluindo: ter propriedades diferentes, lidar também com doenças que trazem grande sofrimento, fatores emocionais, financeiros, profissionais e interpessoais, entre outros.

Diante de uma situação estressante, a resposta hormonal é resultado de fatores psicológicos, como a novidade e a incerteza inerentes à situação e a capacidade de modificá-la. Mas, apesar da dualidade entre hormônios e comportamento, não existe uma resposta única para situações estressantes. Todo mundo tem sua própria maneira de reagir a certas situações da vida que podem



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

causar estresse. Existem vários fatores que podem afetar esse tipo de reação experiência passada, fatores genéticos e o risco patológico subjacente desta situação.

### 2 O TRABALHO E SEUS ESTRESSORES

O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho são debatidos há muitos anos, levantando questões sobre o que pode ser feito para evitar o impacto social que esse sofrimento psíquico tem produzido na organização do trabalho e na sociedade. Isso agora é relevante para o cenário da organização de avaliação em que ocorre o esgotamento.

O trabalho impulsiona a criatividade das pessoas e permite que elas tenham um desempenho profissional. A saúde mental de um indivíduo pode indicar que o ambiente de trabalho contribui para a saúde dos trabalhadores de forma saudável e nociva. Para Oliveira (1987), os humanos começaram a vida produtiva de forma primitiva, e os mercados revolucionaram sua mão de obra através da tecnologia, do trabalho profissional e da atividade laboral. Em contraste, os sujeitos experimentaram prazer e dor no ambiente de trabalho, e os humanos tiveram que se reajustar constantemente.

Destaca-se que, na contemporaneidade, o equilíbrio mental nas organizações de trabalho deixou de ser a regra e se tornou a exceção, impossibilitando a consideração de que haja normalidade psíquica no trabalho, já que o trabalhador, geralmente, está submetido aos constrangimentos do trabalho (DEJOURS, 1993).

Além disso, um equilíbrio precário das defesas psicológicas dos trabalhadores pode ser visto como normal diante da adversidade no trabalho, situação em que a subjetividade dos trabalhadores é constrangida por seu trabalho e produz sofrimento (DEJOURS *et al.*, 1994; 1999). O trabalhador é essencialmente vítima do seu trabalho e nesta situação apenas sofre sem a satisfação que outrora desejava (DEJOURS, 1998).

Destaca-se que a importante contribuição da psicodinâmica do trabalho refere-se à concepção de que laços afetivos são estabelecidos com o trabalho. Assim, quando caracterizado por aspectos gratificantes, o trabalho produz bem-estar e prazer; entretanto, de outro modo, quando a subjugação está presente, o resultado é a produção de sofrimento, que pode ser expressa a partir da matriz amor e ódio, compondo binômios, como alegria ou tristeza, entusiasmo e desânimo, entre outros.

A qualidade de vida desses profissionais afeta diretamente a qualidade do serviço que prestam. Segundo a Organização Mundial da Saúde, qualidade de vida (QV) refere-se à percepção de uma pessoa sobre sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores, aos quais está associada e em relação a objetivos, preocupações, expectativas e normas. A QV é um conceito que pode ser visto como subjetivo e multidimensional, pois inclui aspectos de avaliações positivas e negativas, como dor, sono, mobilidade, autoestima, suporte social, finanças, saúde pessoal, atividades diárias, capacidade para o trabalho, dentre outros.

Uma condição de saúde mental em contextos produtivos, considerada, adequada é dada, entre outros fatores, em direção ao bem-estar do trabalhador, é resultante do equilíbrio das expectativas profissionais desse sujeito e das suas respectivas concretizações, o que contribuiria para a melhoria



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

da sua qualidade de vida. Para garantir essa satisfação, o sujeito possui diversas condições como emprego, moradia de boa qualidade, afeto, autoestima e apoio e reconhecimento social.

A exaustão emocional geralmente tem relação com as demandas excessivas e com os conflitos pessoais, que são predominantes em solteiros, divorciados e pessoas com maior grau de escolaridade. Já a despersonalização é a perda de motivação, irritabilidade e redução do idealismo, que leva àquela pessoa ao tratamento de colegas e clientes de forma mais distante, colocando-os como mercedores dos problemas que possuem. Esse afastamento é uma estratégia defensiva de confronto (DA SILVA; MENEZES, 2008).

A evolução de tais sintomas pode levar ao desenvolvimento de um distúrbio ou síndrome, como é o caso do *burnout*, onde esses sintomas de esgotamento ocorrem de forma extrema (BASQUEROTE; KANAN, 2014).

A relação entre estresse no trabalho e saúde mental registrou um número alarmante de incapacidades temporárias, absenteísmo e riscos à saúde relacionados ao trabalho. Segundo Pereira (2002), uma melhor compreensão da expressão do esgotamento profissional está relacionada ao esgotamento dos profissionais e à busca de medidas preventivas. Exaustão significa esgotamento, tanto físico como mental, devido ao esforço excessivo que uma pessoa faz para responder a pedidos constantes de energia, força ou recursos. Atualmente é considerada uma das consequências mais importantes do estresse profissional (FRANÇA; RODRIGUES, 1996, p. 71).

Freudenberger (*apud* SILVA, 2002) também afirma que o *burnout* é resultado do esgotamento, frustração e perda de interesse pelas atividades profissionais que ocorrem em profissões que trabalham em contato direto com prestadores de serviços em decorrência desse contato diário no seu trabalho.

França e Rodrigues (1996, p. 71) destacam que o *burnout* é caracterizado por um conjunto de sinais e sintomas de esgotamento físico, mental e emocional decorrentes da má adaptação do sujeito ao trabalho prolongado, muito estressante e com intensa carga emocional, que pode estar relacionada à decepção consigo mesmo e com o trabalho.

A síndrome de *burnout* é um estresse que significa esgotamento mental e físico e é característico de pessoas que trabalham demais para atender às demandas de energia, poder ou recursos (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 1997, p. 71).

Entretanto, fica claro que os programas voltados para o contexto profissional enfatizam a necessidade de mudar a situação estressante onde os aspectos causadores de estresse e sofrimento se desenvolvem nas atividades da organização. Para que isso ocorra, são essenciais atividades que promovam uma nova visão do sentido do trabalho e de seus processos produtivos.

### 3 ATUAÇÃO DOS AGENTES DE SAÚDE E ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DE TRABALHO

O agente comunitário de saúde (ACS) tem seu trabalho calcado na aproximação entre a comunidade e a unidade de saúde, ou seja, é um agente ativo na promoção e prevenção da saúde. O principal objetivo é o de contribuir para a qualidade de vida das pessoas e da comunidade (BRASIL, 2000).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

O agente comunitário de saúde (ACS) surgiu concomitantemente à criação do Sistema Único de Saúde (SUS), o qual é referência em saúde no mundo, porque diversos países não contam com uma estratégia de saúde, com uma estrutura gratuita, voltada ao atendimento da população (CENN, 2020).

Nesse contexto, houve a implementação do Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), existente desde o início dos anos 90, por meio do Ministério da Saúde, e tal iniciativa foi desenvolvida para atender as áreas de São Paulo, Distrito Federal e Nordeste do Brasil (CENN, 2020).

O PACS teve sua implementação embasada nas experiências de prevenção de doenças através de orientações e informações sobre cuidados preventivos com a saúde. Em 1994 o PACS se tornou parte do Programa de Saúde da Família, atualmente conhecida como Estratégia de Saúde da Família (ESF). Além da integração entre comunidade e unidades de saúde, essa estratégia também objetiva a integração de diferentes profissionais, que visa um atendimento mais eficaz e integral do paciente (BRASIL, 2001).

Essa integração se dá por conta de uma forma de enxergar o ser humano através da união de diferentes variáveis, em que é possível destacar os aspectos biológicos, psicológicos e sociais. Assim, a contribuição de diferentes profissionais é relevante para que tais aspectos eficazmente sejam abarcados (DE FIGUEIREDO, s. d).

Esse contexto, pode ser percebido também, em equipes de profissionais trabalhando na saúde, onde médicos e enfermeiros, comuns em todos os níveis de atenção, juntam-se a outros profissionais que compõem a Estratégia Saúde da Família. (ESF); além desses é comum a colaboração de outros profissionais, como psicólogos, nutricionistas e fisioterapeutas nos postos de saúde da família (PSF), por meio dos Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF). A ACS tem o papel de promover a integração entre estes e o usuário (DE FIGUEIREDO, s. d.).

Dentre os atributos básicos que cabem ao ACS, encontram-se a proximidade dos problemas que afetam a comunidade, além da boa comunicação e da capacidade de liderança que exerce. Para que o trabalho seja realizado de maneira eficaz o ACS precisa conhecer o território, os problemas da comunidade, suas potencialidades de crescimento social e econômico, ter iniciativa e proatividade, ser um bom observador das pessoas, ambientes e coisas, e agir com ética perante a comunidade e aos outros profissionais (BRASIL, 2001).

O trabalho dos ACS no SUS se dá através da efetivação das diretrizes assistenciais. Alguns exemplos da atuação do ACS no SUS estão relacionados com a vigilância em saúde, diagnóstico das necessidades do território, coordenação do cuidado e gestão da equidade. Sua atuação também está relacionada com a promoção de saúde e prevenção de agravos, que se dá através de ações educativas, que podem ser realizadas nos domicílios ou em espaços coletivos (BELO HORIZONTE, 2019).

O ACS promove a integração entre a Estratégia de Saúde da Família (ESF) e a comunidade do território sob sua responsabilidade. Ele realiza a busca e obtenção de informações necessárias para o planejamento em saúde, embasado nas necessidades da população (BELO HORIZONTE, 2019).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

Os ACS que atuam no SUS possuem como campo de atuação os bairros, as comunidades e as casas atendidas por suas unidades. A atuação do ACS trata de uma ponte entre o usuário, que não entende a função do SUS e também visa abarcar demandas de indivíduos que se encontram morando em locais remotos (CENN, 2020).

Também cria elo entre os profissionais da equipe e o usuário, pois o conhecimento que este tem do usuário oportuniza a aproximação do profissional com ele, facilitando a boa criação de vínculo. Assim, o trabalho do ACS é fundamental na eficácia do serviço de saúde em que se encontra inserido (MOROSINI; FONSECA, 2018).

Para além das mudanças positivas que ele promove na instituição, o ACS é sujeito ativo em levar a saúde para dentro da comunidade. Com isso, fica claro que a potência do trabalho do agente é importante na transformação do contexto comunitário e individual da perspectiva de saúde (MOROSINI; FONSECA, 2018). Com relação à atuação do agente comunitário no SUS, é possível destacar:

(...) de acordo com seu art. 2o, a profissão de agente comunitário de saúde caracteriza-se pelo exercício da atividade de prevenção de doenças e de promoção de saúde, mediante ações domiciliares ou comunitárias individuais ou coletivas, desenvolvidas em conformidade com as diretrizes do SUS e sob supervisão do gestor local (BRASIL 2002 *apud* ROSA, BONFANTI; CARVALHO, 2012, p. 144).

Logo, a prática do ACS deverá ter seu embasamento nos princípios e nas diretrizes do SUS, onde o valor da humanidade deve ser o maior foco do ACS, ou seja, usar de empatia para compreender os problemas do usuário visando uma atuação eficaz.

No entanto, o trabalho destes profissionais, inúmeras vezes, torna-se difícil pelas condições que possuem para realizá-lo, pois segundo Martines e Chaves (2007) as mudanças e os sofrimentos referidos pelos agentes comunitários de saúde na rotina do trabalho, tendem a gerar exaustão e até mesmo o sofrimento psíquico. Camelo e Galon (2012) apresentaram as formas de adoecimento dos agentes comunitários de saúde, tanto na dimensão física como psíquica e as estratégias realizadas pelos trabalhadores para enfrentarem as doenças ocupacionais do cotidiano.

De acordo com Camelo, Galon e Marziale (2012), entre os elementos que afetam a situação de saúde do agente comunitário de saúde, os fatores psicológicos também são comuns e o esgotamento profissional vem sendo um risco para os profissionais de saúde, uma vez que afetam a qualidade de vida e o desempenho do trabalho prestado.

Define-se que o sofrimento se expressa em relatos dos agentes comunitários de saúde que no meio de trabalho, por ser público, se misturam com o espaço do viver e conviver e essa é uma causa de sofrimento psíquico (CAMELO; GALON; MARZIALE, 2012). Portanto, as responsabilidades, juntamente com diversas expectativas, são depositadas nos agentes comunitários de saúde e quando não são atingidas parecem causar uma atuação ruim, afetando o profissional e a estrutura do programa (MARTINES; CHAVES, 2007).

Para Dejours (1992), justifica-se que as estratégias utilizadas para o enfrentamento são qualificadas pela psicodinâmica do trabalho por meio de mecanismos de defesa, que de modo geral são pequenos. Assim, Martines e Chaves, (2007), a angústia, depressão, frustração e desamparo, muitas vezes experimentados por esses profissionais são os possíveis sinais desse desequilíbrio,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

diante de acontecimentos que exige cobranças e expectativas que não são atingidas, somando assim os limites de atuação do agente comunitário de saúde.

### 4 CONSIDERAÇÕES

O objetivo do artigo foi analisar as relações entre o trabalho desenvolvido por agentes comunitários de saúde e o esgotamento psíquico proveniente destas experiências profissionais. O percurso de análise utilizado no texto considerou os objetivos que nortearam o artigo e que deram origem aos tópicos que o constituíram.

O tema propiciou verificar que o esgotamento psíquico constitui um conceito estudado na Psicologia, em especial da Psicopatologia, que trata do agravamento da pressão vivida pela pessoa em situações variadas de sua vida tais como, tomada de decisão, cansaço excessivo no trabalho, esgotamento mental conflitos afetivos e até mesmo o estresse. A vivência deste esgotamento tende a interferir de modo negativo sobre a saúde mental que é entendida como a capacidade de uma pessoa respeitar a vida e buscar um equilíbrio entre atividade e esforço para alcançar a resiliência mental.

Portanto, o esgotamento psíquico do agente comunitário de saúde ocorre majoritariamente em decorrência das dificuldades que encontra para realizar suas atividades no trabalho tais como, ausência de ferramentas necessárias, de conhecimento, mais condições de infraestrutura física, distância entre as localidades que precisa visitar. Além disso, a vida profissional o coloca em uma posição vulnerável, onde ele enxerga a realidade de onde mora e o que pode ser feito para melhorar a situação, mas nem sempre consegue fazê-lo. Tais experiências aumentam os sentimentos de baixa autoestima, o que prejudica a saúde psíquica do agente, podendo levá-lo ao esgotamento e até mesmo ao estresse.

O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho do agente tende a mobilizar os estudos sobre o tema na tentativa de gerar maior conscientização dos gestores públicos para dar condições do trabalho deste profissional pois o trabalho promove para o ser humano o ato de produzir por si e através de si, bem como, possibilita realização profissional. A saúde mental da pessoa pode demonstrar que o ambiente do trabalho contribui tanto de modo saudável, quanto prejudicial à saúde do trabalhador.

Sabe-se que o tema tratado neste artigo ainda tem muitos aspectos a serem considerados dentre eles a formação deste agente, o processo de seleção, as condições financeiras para o desempenho de suas funções, dentre outros, que na qualidade de vida dessas pessoas pode vir a ser investigadas por meio de pesquisas de campo que alarguem a compreensão da temática deste estudo ora realizado.

### REFERÊNCIAS

BASQUEROTE, A. M.; KANAN, L. A. **Estresse e Síndrome de Burnout em agentes comunitários de saúde.** [S. l.: s. n.], 2014. Disponível em: <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wpcontent/uploads/2014/04/Aline-machado-Basquerote.pdf>.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

BELO HORIZONTE, Prefeitura municipal de. Secretaria Municipal de Saúde. **Manual do Agente Comunitário de Saúde da Atenção Primária à Saúde de Belo Horizonte**: Diretrizes técnicas para o trabalho. Belo Horizonte: Prefeitura municipal de Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estruturadegoverno/saude/manualacs392019.pdf>

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BLOG UNIMED RIO PRETO. O QUE É SAÚDE MENTAL?. **Blog Unimed Rio Preto**, 05 jan. 2021. Disponível em: <https://www.unimedriopreto.com.br/blog/o-que-e-saude-mental/>

BRASIL. **Lei n. 10.507 de 10 de julho de 2002**. Cria a profissão de Agente Comunitário de Saúde e dá outras providências. Brasília: Ministério da Saúde; Secretaria de Políticas de Saúde, 2002.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Atenção Básica. **O trabalho do agente comunitário de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2000. Disponível em: [http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/manual\\_acs.pdf](http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/manual_acs.pdf)

CAMELO, S. H. H.; GALON, T.; MARZIALE, M. H. P. Formas de Adoecimento pelo trabalho dos agentes comunitários de saúde e estratégias de gerenciamento. **Revista de Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 20, n. esp 1, p. 661-667, dez. 2012.

CENN. **Agente Comunitário de Saúde**: quais as atribuições do ACS?. [S. l.]: CEEN, Centro de Estudos, 2020. Disponível em: <https://www.ceen.com.br/agente-comunitario-de-saude/#:~:text=Todos%20os%20ACSS%20trabalham%20dentro,ou%20est%C3%A3o%20em%20C3%A1reas%20remotas.&qt>

DA SILVA, A. T. C.; MENEZES, P. R. Esgotamento profissional e transtornos mentais comuns em agentes comunitários de saúde. **Revista de Saúde Pública**, v. 42, n. 5, p. 921-929, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102008000500019>.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1998.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5 ed. São Paulo: Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **Conferências brasileiras – identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. São Paulo: Eaesp/FGV, 1999.

DEJOURS, C. *et al.* (Org.) **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. *In*: **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1993.

FIGUEIREDO, E. N. **A Estratégia de Saúde da Família na Atenção Básica no SUS**. São Paulo: UNASUS, UNIFESP, s. d. Disponível em: [https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca\\_virtual/esf/2/unidades\\_conteudos/unidade05/unidade05.pdf](https://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/2/unidades_conteudos/unidade05/unidade05.pdf)

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1996.

JARDIM, T. A.; LANCMAN, S. Aspectos subjetivos do morar e trabalhar na mesma comunidade: a realidade vivenciada pelo agente comunitário de saúde. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, SP, v. 13, n. 28, p. 123-135, mar. 2009.



**RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR**  
**ISSN 2675-6218**

ESGOTAMENTO PSÍQUICO DECORRENTE DO TRABALHO EM AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE  
 Amanda Martins de Souza, Cleia Zanatta, Nubia Gracieli Gomes, Catarina de Mello Rattes Cierco Lopes, Geovane Ferreira Silva

LAZARUS, R.; FOLKMAN, S. **Stress appraisal and coping**. New Yourk: Spring Publishing Company, 1984.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho**: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.

MARTINES, W. V. R.; CHAVES, E. C. Vulnerabilidade e sofrimento no trabalho do Agente Comunitário de Saúde no Programa de Saúde da Família. **Revista da Escola de Enfermagem USP**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 426-33, set. 2007.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Estresse. Universidade Estadual de Campinas. **Cérebro e Mente: Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Neurociência**, 2012. disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/estresse/>

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria Executiva. **Programa agentes comunitários de saúde (PACS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. Disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pacs01.pdf>.

MOROSINI, M. V.; FONSECA, A. F. Os agentes comunitários na Atenção Primária à Saúde no Brasil: inventário de conquistas e desafios. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 42, n. esp., p. 261 – 274, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/CtVJJm7MRqkGKjTRnSd9mxG/?format=pdf&lang=pt&gt>.

OLIVEIRA, Roberto Carlos. **História do trabalho**. São Paulo: Ática, 1987.

PUPIN, V. M. **Agentes comunitários de saúde**: concepções de saúde e do seu trabalho. 2008. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2008.

RIBEIRO, S. F. R.; AMARAL, P. J. V. do; STALIANO, P. Sofrimento Psíquico do Agente Comunitário de Saúde: revisão bibliográfica. **R. Laborativa**, v. 4, n. 1, abr. 2015, p. 79-96. Disponível em: <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

ROSA, A. J.; BONFANTI, A. L.; CARVALHO, C. S. O Sofrimento Psíquico de Agentes Comunitários de Saúde e Suas Relações com o Trabalho. **Saúde Soc.**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 141-152, 2012.

SILVA, R. C. **Metodologias participativas para trabalhos de promoção de saúde e cidadania**. São Paulo: Ed. Vetor, 2002.

WAI, M. F. P. **O trabalho do agente comunitário de saúde na Estratégia da Saúde da Família**: fatores de sobrecarga e mecanismos de enfrentamento. 2007. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Psiquiátrica) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2007.