

Presenteísmo na enfermagem: repercussões para a saúde do trabalhador e a segurança do paciente

Nursing presenteeism: repercussions on workers' health and patient safety

Presentismo en la enfermería: repercusiones para la salud del trabajador y la seguridad del paciente

Manoel Luís Cardoso Vieira^I, Elias Barbosa de Oliveira^{II}, Norma Valéria Dantas de Oliveira^{III},
Marcia Tereza Luz Lisboa^{IV}, Jane Marcia Progiati^V, Carolina Cabral Pereira da Costa^{VI}

RESUMO

Objetivo: analisar as repercussões do presenteísmo para o processo de trabalho da enfermagem em hospital de ensino. **Método:** qualitativo, descritivo, tendo como campo um hospital universitário situado no município do Rio de Janeiro. Utilizou-se a técnica de entrevista semiestruturada com 39 trabalhadores de enfermagem, em 2014. Projeto aprovado em comitê de ética. Aplicada a análise de conteúdo aos depoimentos. **Resultados:** os problemas de saúde como os osteomusculares e respiratórios referidos pelos trabalhadores podem ser intensificados diante das exigências do trabalho no ambiente hospitalar. Há repercussões para o desempenho devido às limitações do trabalhador e à morosidade na realização de cuidados com sobrecarga da equipe, conflitos no relacionamento interpessoal e interferência na qualidade do serviço. **Conclusão:** há necessidade de uma política institucional com vistas a minimizar a ocorrência do presenteísmo no trabalho e os prejuízos para o desempenho e a qualidade do serviço.

Descritores: Enfermagem; presenteísmo; risco ocupacional; saúde do trabalhador.

ABSTRACT

Objective: to examine the repercussions of presenteeism on the nursing work process in a teaching hospital. **Methods:** this qualitative, descriptive study, set in a university hospital in Rio de Janeiro city in 2015, used a semi-structured interview technique with 39 nursing workers, and applied content analysis to their accounts. The project was approved by the research ethics committee. **Results:** health problems, such as the osteomuscular and respiratory conditions reported by workers, can be intensified as a result of the demands of working in the hospital environment. There are repercussions on performance, because of workers' limitations and delays in performing care, resulting in team overload, interpersonal conflicts and interference in service quality. **Conclusion:** institutional policy is needed to minimize the occurrence of presenteeism at work and the harm it causes to service performance and quality.

Descriptors: Nursing; presenteeism; occupational risk; occupational health;

RESUMEN

Objetivo: analizar las repercusiones del presentismo en el proceso de trabajo de enfermería en un hospital escuela. **Método:** cualitativo, descriptivo, teniendo como campo un hospital universitario ubicado en la ciudad de Rio de Janeiro. Se aplicó la técnica de entrevista semiestructurada con 39 trabajadores de enfermería en 2014. Proyecto aprobado por comité de ética. Se aplicó el análisis de contenido a las declaraciones. **Resultados:** los problemas de salud como los osteomusculares y respiratorios referidos por los trabajadores pueden intensificarse ante las demandas del trabajo en el ambiente hospitalario. Hay repercusiones en el rendimiento debido a las limitaciones del trabajador y a la lentitud en la realización de cuidados causando sobrecarga al equipo, conflictos en las relaciones interpersonales e interferencia en la calidad del servicio. **Conclusión:** es necesaria una política institucional para minimizar la ocurrencia de presentismo en el trabajo y los perjuicios al rendimiento y la calidad del servicio.

Descriptorios: Enfermería; presenteísmo; riesgo ocupacional; salud ocupacional;

INTRODUÇÃO

A atual conjuntura econômica do país vem afetando de modo substancial as políticas públicas no setor Saúde, com nítida interferência na prestação de serviços essenciais e de qualidade aos usuários do Sistema Único de Saúde e, em especial, nas instituições hospitalares.

Como reflexo desta conjuntura, evidenciam-se condições indignas de trabalho marcadas pela insuficiência de recursos humanos e materiais que acarretam danos à qualidade do serviço e a saúde dos trabalhadores¹. Este quadro vem se intensificando em decorrência das

^IEnfermeiro. Mestre em Enfermagem. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: micv22@bol.com.br

^{II}Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Professor Associado, Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: eliasbo@oi.com.br

^{III}Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Associada, Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: norval_souza@yahoo.com.br

^{IV}Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Associada, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: marcialuzlisboa@gmail.com

^VEnfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Associada, Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: jmprogi@uol.com.br

^{VI}Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. Brasil. E-mail: carolcuerj@hotmail.com

políticas neoliberais em vigor em que se constata a flexibilização das relações trabalhistas, redução de despesas com pessoal e não abertura de concurso público, acarretando inúmeras dificuldades de cunho gerencial e assistencial aos gestores e demais trabalhadores no microsistema hospitalar².

Entende-se que a participação do enfermeiro na reposição/ampliação do quadro de recursos humanos de enfermagem é imprescindível e, acredita-se que os dados obtidos fundamentam as discussões com os Órgãos competentes, no sentido de prover pessoal suficiente na busca de uma melhor qualidade da assistência. No entanto, com a atual política recessiva disseminada pelo estado, o enfermeiro gestor dos serviços enfrenta inúmeras dificuldades em relação ao adequado dimensionamento de pessoal de enfermagem (DPE) para garantir cuidados seguros e de qualidade³.

Esta situação é agravada pela flexibilização das relações trabalhistas com o enxugamento da máquina pública, redução do tamanho das organizações, altas taxas de desemprego e aumento dos contratos temporários. Acrescentam-se os baixos investimentos em infraestrutura e a insuficiência de insumos materiais; fatores que impactam negativamente no processo de trabalho e na saúde dos profissionais dos hospitais universitários⁴.

Como agravante desta situação, o DPE pode ser prejudicado na ocorrência do presenteísmo; fenômeno em que os trabalhadores comparecem ao serviço mesmo com problemas de saúde crônicos ou agudos. O presenteísmo é consequência do trabalho excessivo e de um sentimento de insegurança laboral por parte do trabalhador, envolvendo também os gestores e acarretando repercussões negativas para ambos. Embora, na maioria das vezes, este resultado não seja devidamente diagnosticado⁵. Acrescenta-se que na enfermagem há um alto índice de absenteísmo, o que desequilibra ainda mais as equipes de trabalho, trazendo consequências negativas para a instituição e para a assistência. Embora o absenteísmo tenha sido amplamente estudado, as investigações que avaliam o presenteísmo, os fatores associados a sua ocorrência e as consequências para as organizações no setor saúde são escassas⁶.

Diante do exposto, e no intuito de contribuir para a produção do conhecimento e discussão dos problemas acarretados pelo presenteísmo ao trabalhador e a organização do trabalho da enfermagem, o presente artigo teve como objetivo, analisar as repercussões do presenteísmo para o processo de trabalho da enfermagem em hospital de ensino.

REVISÃO DE LITERATURA

A expressão presenteísmo, foi utilizada durante muitos anos apenas como oposto do absenteísmo ou para ressaltar o bom desempenho do trabalhador no seu emprego. Trata-se de um fenômeno que vem sendo

considerado na última década do século atual como um inimigo da produtividade. Pesquisadores europeus e norte-americanos em países como Inglaterra, Holanda, Estados Unidos e Canadá concluíram em seus estudos que os custos do presenteísmo no setor privado superam os do absenteísmo. No Brasil, apesar do aumento do interesse por este fenômeno, há poucas pesquisas que evidenciem os custos sociais e financeiros enfrentados pela maioria dos gestores⁷.

O presenteísmo ocorre quando, mesmo com problema de saúde, o profissional vai trabalhar e isto impacta na produtividade, podendo ter várias causas, nem sempre ligadas a doenças ou problemas de saúde e sim a fatores de caráter organizacional e pessoal que interferem na produtividade do trabalhador. Entre os tipos de presenteísmo, há aqueles em que a pessoa apresenta alguma doença e mesmo assim comparece ao emprego, apesar de se sentir mal e acrescentar pouco em termos de produtividade. O outro grupo é dos trabalhadores pouco comprometidos e que não apresentam nenhuma doença, mas estão insatisfeitos devido a problemas de ordem pessoal ou organizacional⁸.

Em sua origem, o presenteísmo vem sendo associado a doenças (distúrbios músculo esqueléticos, transtornos de ansiedade, alergias, dores de cabeça e alterações gastro intestinais); problemas pessoais e organizacionais. Quanto aos problemas pessoais, existe a crença por parte do indivíduo de que ninguém mais pode fazer o trabalho, lealdade à própria imagem profissional, obrigação e compromisso com os colegas, clientes e organização, incapacidade para o trabalho por falta de competência, baixo nível de compromisso com a organização. Os problemas organizacionais estão ligados às pressões sociais no trabalho com: gestores que também são presenteístas, perda de bônus ou incentivos relacionados ao desempenho, risco de não ser promovido por causa de afastamentos⁹.

Estudo transversal realizado com 129 enfermeiros atuantes na assistência direta a pacientes críticos e potencialmente críticos, evidenciou que o presenteísmo relacionou-se diretamente à realização de tratamento de saúde, ocorrência de faltas e indiretamente ao tempo de trabalho na unidade. Apesar do reduzido percentual de produtividade perdida (4,84% dos 75% da amostra), é um indício de que coexistem, interferências e consequências do presenteísmo para os profissionais e a qualidade da assistência prestada. A demanda física ou capacidade para realizar tarefas que exijam força corporal, resistência, movimento, coordenação e flexibilidade foi percebida pelos enfermeiros com a limitação mais influente para a perda de produtividade⁵.

No intuito de subsidiar o estudo acerca do presenteísmo na enfermagem, foi realizado o levantamento do estado da arte na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) no modo integrado com a Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e na *Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature* (CINAHL), por intermédio dos perí-

dicos Capes. Na seleção do material trabalhou-se com artigos completos de livre acesso, nos idiomas Português, Inglês e Espanhol, com recorte temporal de 2012 a 2017, utilizando-se as palavras tema: presenteísmo e enfermagem, *presenteism and nursing* e *presentism y enfermería*. Excetuando os artigos de revisão, foram encontrados somente 14 estudos, sendo em sua maioria em outros idiomas, evidenciando a necessidade de se discutir esta problemática na enfermagem brasileira.

METODOLOGIA

Estudo descritivo com abordagem qualitativa, na qual o conhecimento sobre as pessoas é possível a partir da descrição da experiência humana, tal como ela é vivida e definida pelos próprios atores, propiciando campo livre à exploração do potencial das percepções e subjetividades¹⁰. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição na qual o estudo foi realizado e protocolado no Comitê Nacional de Ética em Pesquisa com o número do CAAE - 23356414.6.0000.5259. O campo foi um hospital universitário de grande porte, situado no município do Rio de Janeiro.

Em atendimento à Resolução nº 466/12, após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, participaram do estudo 39 trabalhadores de enfermagem (14 enfermeiros e 25 técnicos de enfermagem) lotados no Serviço de Enfermagem Clínica, mediante os seguintes critérios de inclusão: trabalhar há pelo menos um ano em unidade de clínica médica, possuir vínculo estatutário, celetista e/ou temporário. Foram excluídos os trabalhadores com menos de um ano de atuação no serviço, de férias, de licença médica ou com outros tipos de afastamentos.

Informou-se que a participação dos depoentes seria voluntária e que teriam o direito de se retirar da pesquisa em qualquer fase. Garantiu-se o anonimato dos depoimentos e ratificou-se que os resultados seriam apresentados em eventos e publicados em revistas científicas. Na transcrição dos depoimentos, foram adotadas as seguintes convenções: enfermeiro (E) e técnico de enfermagem (TE), seguidas de um número de acordo com a ordem de entrada no texto.

A coleta de dados ocorreu no segundo semestre de 2014, no próprio local de trabalho, após a seleção e convite dos profissionais para participarem do estudo. Utilizou-se a técnica de entrevista semiestruturada¹⁰, mediante um roteiro que combinou perguntas fechadas e abertas, com possibilidades de o indivíduo discorrer sobre o tema em questão, favorecendo a contextualização de experiências, vivências e sentidos. No registro das características sociodemográficas e profissionais dos participantes, utilizou-se um instrumento confeccionado pelos autores com os seguintes itens: sexo, faixa etária, estado civil, categoria profissional, escolaridade, tipo de vínculo empregatício, número de vínculos empregatícios, tipo de jornada e renda familiar.

Realizada a transcrição, o *corpus* do texto foi submetido à análise de conteúdo temática¹¹, que consistiu em um conjunto de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitiram a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) das mensagens. Em um último momento, utilizando os critérios de representatividade, homogeneidade, reclassificação e agregação dos elementos do conjunto, foram elaboradas as seguintes categorias: presenteísmo e agravamento de doenças preexistentes e presenteísmo e segurança do paciente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Características dos participantes

Participaram do estudo 14(35,8%) enfermeiros e 25(64,1%) técnicos de enfermagem; 32(82%) são do sexo feminino e 7(17,9%), masculino, cuja faixa etária concentrou-se entre 25 a 44 anos (64,1%). Declararam-se casados 19(48,7%), solteiros 18(46,1%), divorciado 1(2,5%) e viúvo 1(2,5%). Segundo pesquisa, que traçou o perfil de enfermagem no Brasil, 85,1% dos profissionais são do sexo feminino, destacando a crescente entrada de homens na profissão. Mais de 1 milhão e 100 mil (61,7%) profissionais possuem até 40 anos de idade, caracterizando a enfermagem como uma profissão em pleno rejuvenescimento¹².

Sobre a correlação entre a faixa etária e o presenteísmo, estudo evidenciou a diferença estatisticamente significativa entre as médias da variável idade, sendo que os trabalhadores com até 40 anos demonstraram, através das médias de presenteísmo mais baixas, serem os trabalhadores que tiveram queda no desempenho devido ao problema de saúde apresentado. As mulheres apresentaram médias mais baixas de presenteísmo, apesar de serem mais afetadas pelo presenteísmo no trabalho do que os homens⁵.

Sobre os vínculos empregatícios, 22(56,4%) participantes referiram não possuir estabilidade no emprego (contrato temporário) e 17(43,6%) eram concursados (estatutários), cabendo destacar que todos os trabalhadores temporários afirmaram possuir mais de um vínculo empregatício e cumprir carga horária acima de 50 horas semanais. A baixa remuneração dos trabalhadores de enfermagem nos serviços de saúde tem impulsionado a categoria a acumular mais de um vínculo empregatício, como estratégia de melhorar a renda, com prejuízos para a saúde devido às longas jornadas de trabalho, o excesso de comprometimento com o trabalho e a sobrecarga; fatores que contribuem para a queda no desempenho, o envelhecimento precoce e o adoecimento^{13,14}.

As categorias emergentes da análise de conteúdo dos depoimentos dos profissionais são tratadas a seguir.

Presenteísmo e agravamento de doenças preexistentes

Devido aos transtornos osteomusculares referidos pelos participantes, foi possível estabelecer a relação entre essas doenças e a redução para a

capacidade física e mental para o trabalho com prejuízos para o desempenho e sobrecarga dos demais profissionais, como relatado:

Tem uma profissional aqui na enfermaria que tem problema de coluna [lombalgia] e as pessoas não deixam pegar peso, para que ela não piore. Por que não tem jeito! Ela não vai melhorar nunca! (TE2)

Eu tenho discopatia degenerativa em estado avançado! Tenho que conviver com isso! Eu convivo com a dor e produzo menos! Às vezes trava! Mas dá para fazer alguma coisa. (TE18)

Quando tem alguém doente ou com problema, como eu que estou com esse problema [dores de coluna], não posso pegar ou colocar paciente na cadeira, o meu colega de trabalho coloca o paciente na cadeira para mim. (TE1)

Problemas de saúde, principalmente os osteomusculares, além de trazerem consequências danosas à saúde e ao bem-estar dos profissionais de enfermagem, reduzem a capacidade psicofísica para o trabalho, fazendo com que os futuros afastamentos para tratamento médico sejam mais longos. Na enfermagem tais problemas podem ser agravados em função da realização de cuidados a pacientes acamados e com variados graus de dependência o que exige do trabalhador esforço físico e dispêndio de energia ao assumir posições corporais inadequadas e levantamento de peso. Outros fatores que favorecem tais afecções são o gênero, a idade, a força e a resistência muscular^{15,16}.

Na visão dos participantes do estudo, outros problemas de saúde que favorecem o presenteísmo são as infecções agudas e do aparelho respiratório que diminuem a concentração, a disposição, acentuam o cansaço e o mal-estar com nítida interferência no desempenho. Tais sintomas podem ser agravados em função das demandas do posto de trabalho e pelo fato de o hospital ser um ambiente de trabalho insalubre e com inúmeros riscos.

Já trabalhei com febre e dor de garganta! Aí a concentração cai! O rendimento também! Não é a mesma coisa: tira a atenção e a disposição. (E3)

Eu já vim trabalhar com gripe e o trabalho se torna mais difícil e foi complicado, ainda mais por ser chefe tinha reuniões e não dava para faltar. Foi bem difícil! O preço que se paga pelo rendimento é o cansaço, um mal-estar, uma cefaleia. (E14)

Vir trabalhar doente dificulta muito o trabalho, até mesmo aqui! Na própria prática! Se a pessoa não tem condições, como vai dar banho no paciente? Vemos isso acontecer sempre e o trabalho aumenta. (E1)

Apesar das pressões sociais do trabalho e das exigências impostas pela organização, a partir do momento que o trabalhador tem clareza acerca dos seus direitos trabalhistas, das limitações e que o seu estado de saúde interfere no desempenho de suas funções, é possível trabalhar tais recursos e melhorar as habilidades do indivíduo para enfrentar as situações adversas em seu ambiente ocupacional. Afinal, existem evidências

científicas de que manter o trabalhador afastado do trabalho para tratamento pode reduzir o número de dias por absenteísmo doença^{5,17}.

Outras questões relativas ao mundo do trabalho contemporâneo também reforçam a presenteísmo e, entre elas: a insegurança empregatícia decorrente da fragilidade dos contratos de trabalho, a competitividade e o incentivo crescente à produtividade, fazendo com que os indivíduos evitem faltar ao trabalho¹⁸. Há também aspectos que envolvem a subjetividade do trabalhador como as recompensas simbólicas advindas do ambiente social do trabalho em função do bom relacionamento interpessoal, do sentimento de pertença e da possibilidade de trocas. Por outro lado, organizações rígidas, marcadas pela competição e individualismo também podem favorecer o presenteísmo¹⁷.

A escassez de estudos que estabelecem o nexo causal entre presenteísmo decorrente de infecções respiratórias agudas e infecção de pacientes sob os cuidados do profissional, não elimina esta possibilidade. Trata-se de uma problemática que deve ser analisada com cautela pela gerência por envolver questões éticas do exercício profissional, ratificando-se a necessidade de afastamento do trabalhador com o intuito de preservar a segurança do paciente e da própria equipe^{5,6,18}.

Presenteísmo e segurança do paciente em risco

Evidenciou-se que o presenteísmo afeta a qualidade do atendimento prestado pela enfermagem e a dinâmica do serviço, pois a permanência do profissional com a saúde debilitada no posto de trabalho, exige do enfermeiro a redistribuição das atividades na equipe o que gera sobrecarga e conflitos entre os demais componentes e usuários que se ressentem com a morosidade do atendimento:

A assistência fica com a qualidade diminuída, sem dúvida. Porque você não consegue dar a mesma atenção que daria estando tudo bem. Ainda mais se for a questão emocional, aí mesmo que a pessoa não consegue conversar e dar a atenção. Acho que fica prejudicada. (TE5)

A pessoa veio trabalhar doente e em algum momento ela se apresenta mais lenta, ou seja, o processo de trabalho torna-se mais vagaroso! A dinâmica do trabalho muda toda! Os colegas ficam insatisfeitos! Os acompanhantes cobram! Porque você começa a não dar a assistência ideal. (TE14)

Acho que pode gerar conflitos nos pacientes e nos profissionais. Porque quando temos profissionais que não estão bem fisicamente o trabalho fica comprometido, já que temos que colocar este profissional para realizar outras atividades. (E4)

O presenteísmo envolve custos diretos e indiretos às organizações em função da perda de produtividade por parte dos trabalhadores, em geral, ocasionada por afecções agudas e outros problemas de saúde. Os custos se mostram mais difíceis de serem mensurados uma vez que a perda ocorre durante a execução das tarefas em função da queda do rendimento provocada

pela morosidade. Há consequente impacto adverso na qualidade do serviço, o que gera maiores encargos sociais e econômicos do que o absenteísmo⁶. Na visão de alguns gestores, o adiamento, por parte do trabalhador, em solicitar o afastamento do trabalho para tratamento de saúde, pode ser vantajoso, pois teoricamente diminuem-se os encargos com a contratação temporária de outro profissional. Por outro lado, as empresas estão começando a perceber o quanto esse tipo de atitude pode ser danosa tanto para o trabalhador quanto para a empresa, diante da queda da produtividade e da qualidade do serviço. Acrescenta-se a possibilidade de piora do estado de saúde do profissional em função das exigências do posto de trabalho^{5,19}.

Por si só, o trabalho de enfermagem hospitalar é desgastante, tanto pelas exigências das atividades quanto por sua especificidade e diversidade das funções desempenhadas, já que é permeado, muitas vezes, por incertezas, instabilidades e imediatismo, além da necessidade de enfrentamento de situações de alta variabilidade¹⁵.

Os prejuízos acarretados aos clientes sob os cuidados da equipe de enfermagem, em decorrência de falhas técnicas, na visão dos trabalhadores, podem ter como fator contributivo o presenteísmo, principalmente nas situações em que há diminuição da concentração na realização do trabalho. Dessa forma, torna-se imprescindível que a gerência assuma a responsabilidade no que diz respeito à avaliação do trabalhador, evitando que o mesmo permaneça no trabalho sem condições físicas e mentais, diante de riscos à integridade dos pacientes.

Acho também que pode gerar erros, porque a pessoa não está com a atenção para fazer as tarefas, um erro na medicação, uma troca de paciente. (E4)

Corre o risco de cometer erros! Pode deixar de fazer alguma coisa porque está passando mal! Se estiver com dor de cabeça pode esquecer o nome do remédio, porque a atenção é desviada! Muita coisa entra em esquecimento. (TE25)

Eu acho que, quando tem alguém doente, o olhar clínico dessa pessoa para o paciente fica diferente, a atenção altera. Então, o cuidado muda um pouco, e pode prejudicar o paciente. (E14)

Com a intensificação do trabalho e os problemas de ordem física e/ou emocional, há diminuição da capacidade de concentração do profissional, o que pode interferir negativamente na produtividade e na qualidade do serviço ofertado, contribuindo para o aumento de erros na administração de medicamentos e quedas de pacientes²⁰. A ocorrência de erros na realização de procedimentos de cunho terapêutico, principalmente os invasivos, é um acontecimento relativamente frequente no setor de saúde, especialmente na área hospitalar, tendo como resultados o comprometimento do bem-estar e da integridade e/ou da vida dos usuários dos serviços. Nessa perspectiva, tem-se a preocupação de que o presenteísmo, fenômeno relativamente novo no contexto do trabalho em saúde, possa contribuir para a ocorrência de eventos adversos que

aumentam os encargos sociais e financeiros dos hospitais em decorrência do tempo de internação dos pacientes e do maior risco de complicações²¹.

Adverte-se que não se pode organizar os serviços de saúde sem considerar que os profissionais podem cometer erros, cabendo ao sistema criar mecanismos para evitar que o erro atinja o paciente. Nesse sentido, os profissionais envolvidos com o cuidado e gestores devem assumir a responsabilidade pela sua própria segurança e equipe, pacientes e familiares, priorizando a segurança em detrimento de metas financeiras e operacionais. Os gestores devem promover recursos, estrutura e responsabilização para a manutenção efetiva da segurança, cujos problemas relacionados ao tema devem fazer parte de uma cultura que encoraje a recompensa, a identificação, a notificação e a resolução de problemas que venham a acarretar efeitos adversos aos usuários²².

CONCLUSÃO

Evidenciou-se que o presenteísmo sob o ponto de vista dos participantes do estudo é um fenômeno dialético que envolve trabalhadores, gestores e usuários, pelo fato de este evento afetar a produtividade e a qualidade do serviço. O presenteísmo além de contribuir para o agravamento de doenças crônicas, devido ao não afastamento do trabalhador para tratamento médico, afeta o relacionamento interpessoal, gera conflitos e morosidade no atendimento. Há possibilidade de erros e efeitos adversos aos pacientes sob os cuidados das equipes.

Diante dos problemas identificados no estudo, há necessidade de uma política institucional voltada para a identificação, monitoramento e adoção de medidas que minimizem ou eliminem a ocorrência do presenteísmo no ambiente de trabalho da enfermagem. Há questões éticas envolvidas na prestação de cuidados que podem colocar em risco a segurança do paciente, pois o trabalhador com problemas de saúde crônicos ou agudos tem o seu desempenho afetado, sendo a atenção diminuída, o cansaço e o mal-estar aumentados.

Na análise da atitude presenteísta, por parte do trabalhador, devem ser considerados aspectos subjetivos como o sentimento de pertença, o de contribuir para a melhora do paciente e o comprometimento com a instituição e equipe. Salienta-se que vínculos empregatícios frágeis, principalmente daqueles que não possuem estabilidade no emprego, também podem influenciar o presenteísmo devido à ausência de proteção social e ao medo do desemprego.

Apesar das limitações do estudo e impossibilidade de generalizações para outros contextos de trabalho, ratifica-se a sua relevância por se tratar de uma temática de grande interesse para a enfermagem e gestores dos serviços de saúde. Há também incipiência de estudos dessa natureza que coloquem em evidência as percepções, os sentimentos e os mecanismos de enfrentamento adotados pelos trabalhadores de enfermagem,

em seus locais de trabalho, diante das pressões sociais que sofrem para comparecer ao trabalho mesmo com a saúde debilitada.

REFERENCIAS

1. Mauro MYC, Paz AF, Mauro CCC, Pinheiro MAS, Silva VG. Condições de trabalho da enfermagem nas enfermarias de um hospital universitário. *Esc. Anna Nery Rev. enferm.* [periódico na internet]. 2010 [citado em 13 jan 2018]; 14(2): 244-52. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452010000200006&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452010000200006>.
2. Gonçalves FGA, Souza NVDO, Pires AS, Santos DM, Brecht, Ribeiro LV. O modelo neoliberal e suas repercussões para a saúde do trabalhador de enfermagem. *Rev. enferm. UERJ.* [periódico na internet] 2014 [citado em 21 ago 2017]; 22:519-25. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v22n4/v22n4a14.pdf>.
3. Meneguetti MG, Nicolussi AC, Scarparo AF, Campos LF, Chaves LDP, Laus AM. Dimensionamento de pessoal de enfermagem nos serviços hospitalares: revisão integrativa da literatura. *Rev. eletrônica enf.* [periódico na internet] 2013 [citado em 02 out 2017]; (2):551-63. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i2.18559>. doi: 10.5216/ree.v15i2.18559.
4. Alves MP, Coelho MCR, Borges LH, Cruz CAM, Massaro-ni L, Maciel PMA. A flexibilização das relações de trabalho na saúde: a realidade de um hospital universitário federal. *Ciênc. saúde coletiva* (Online). [periódico na internet] 2015 [citado em 12 dez 2017]; 20:3043-50. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232015001003043&script=sci_abstract&lng=pt
5. Umann J, Guido LA, Grazziano ES. Presenteísmo em enfermeiros hospitalares. *Rev. latino-am. enferm.* (Online) 2012 [citado em 3 jan 2018]; 20(1):[8 telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n1/pt_21.pdf.
6. Paschoalin HC, Griep RH, Lisboa MTL, Mello DCB. Transcultural adaptation and validation of the standford presenteeism scale for the evaluation of presenteeism for brazilian portuguese. *Rev. latino-am. enferm.* (Online) 2013 [cited 2018 Jan 16] 21(1):388-95. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692013000100014
7. Ferraz F. Presenteísmo: as perdas diárias e silenciosas. *Congresso Nacional de Excelência em Gestão* [periódico na internet] 2016 [citado em 7 jan 2018];1-13. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_188.pdf
8. Widera E, Chang A, Chen HL. Presenteeism: a public health hazard. *Journal of General Internal Medicine* [Online] 2010 [cited 2018 jan 16]; 25(11):1244-7. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2947637/>
9. Gosselin E, Lemyre L, Corneil W. Presenteeism and abseteeism: differentiated understanding of related phenomena. *Journal of occupational health psychology* [Online] 2013 [cited 2018 Jan 14]; 18(1):75-6. Available from: <http://www.gapsante.uottawa.ca/new-Site/Articles-PDF/86-Gosselin.pdf>
10. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 13ª ed. São Paulo: Hucitec; 2013.
11. Bardin L. Análise de conteúdo. 3ª ed. Lisboa(Pt): Edições 70; 2011.
12. Machado MH, Oliveira E, Lemos W, Lacerda WF, Wilson Filho A, Wermelinger M et al. Mercado de trabalho da enfermagem: aspectos gerais. *Rev. enferm. foco.* [periódico na internet] 2016 [citado em 03 jan 2018]; 7(esp):35-2. Disponível em: <http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/691/301>
13. Grazziano ES, Ferraz Bianchi ER. Impacto do estresse ocupacional e burnout para enfermeiros. *Enfermeria Global* [periódico na internet] 2010 [citado em 05 jan 2018]; 18: 1-20. Disponível em: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n18/pt_revison1.pdf
14. Sampaio MRFB, Franco CS. Mercado de trabalho da enfermagem: aspectos gerais. *Rev. Enferm. foco.* [periódico na internet] 2016 [citado em 04 fev 2018]; 7(esp): 35-2. Disponível em: <http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/700/309>
15. Petersen RS, Marziale MHP. Lombalgia caracterizada pela resistência da musculatura e fatores ocupacionais associados à enfermagem. *Rev. latino-am. enferm.* (Online) 2014 [citado em 21 dez 2017]; 22(3): 386-93. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300386&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3321.2428>
16. June KJ, Cho SH. Low back pain and work-related factors among nurses in intensive care units. *J Clin Nurs* [Online] 2011 [cited 2018 Jan 10]. 20(3-4):479-87. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20673308>. doi: 10.1111/j.1365-2702.2010.03210.x.
17. Johns G. Presenteeism in the workplace: a review and research agenda. *J. Organiz. Behavior* [Online] 2010 [cited 2018 Jan 13]; 31:519-42. Available from: <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=search.displayRecord&UID=2010-08125-003>.
18. Vieira MLC, Oliveira EB, Souza NVDO, Lisboa MTL, Xavier T, Rossone FO. Precarização do trabalho em hospital de ensino e presenteísmo na enfermagem. *Rev. enferm UERJ.* [periódico na internet] 2016 [citado em 12 jan 2018]; 24(4):e23580. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2016.23580>
19. Mitchell RJ, Bates P. Measuring health-related productivity loss. *Population Health Management* [Online]. 2011 [cited 2018 Jan 03]; 14(2):93-8. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3128441/pdf/pop.2010.0014.pdf>.
20. Levak SA, Ruhm CJ, Gupt SN. Nurses' presenteeism and its effects on self-reported quality of care and costs. *American Journal of Nursing* [Online] 2012 [cited 2018 Feb 06] 112(2): 30-8. Available from: <https://pdfs.semanticscholar.org/cdfa/d478477f72445a2b0b981f8359a78a7ce78c.pdf>
21. Reyes RJF. Presentismo en enfermería. Implicaciones en seguridad del paciente: posibilidades de control y reducción. *Enferm Glob.* [Online] 2014 [citado em 2018 jan 10]; 13(35): 362-73. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000300020&lng=es.
22. Ministério da Saúde (Br). Documento de referencia para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. 2014 [citado em 10 jan 2018]. Disponível em: http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf