

FACULDADE LABORO  
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ENFERMAGEM DO TRABALHO

**ANA ROSA MOURA SOUSA  
MARIA MARQUES  
MIRIAN DA SILVA MAIA  
RAÍSA ESTÉFANE MACHADO RUDAKOFF**

**UMA REFLEXÃO SOBRE A HUMANIZAÇÃO E O TRABALHO DO  
ENFERMEIRO**

SÃO LUÍS  
2014

**ANA ROSA MOURA SOUSA  
MARIA MARQUES  
MIRIAN DA SILVA MAIA  
RAÍSA ESTÉFANE MACHADO RUDAKOFF**

**UMA REFLEXÃO SOBRE A HUMANIZAÇÃO E O TRABALHO DO  
ENFERMEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho da Faculdade LABORO – Universidade Estácio de Sá, para obtenção do Título de Especialista em Enfermagem do Trabalho.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Mônica Elinor Alves  
Gama

**SÃO LUÍS  
2014**

**ANA ROSA MOURA SOUSA  
MARIA MARQUES  
MIRIAN DA SILVA MAIA  
RAÍSA ESTÉFANE MACHADO RUDAKOFF**

**UMA REFLEXÃO SOBRE A HUMANIZAÇÃO E O TRABALHO DO  
ENFERMEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho da Faculdade LABORO – Universidade Estácio de Sá, para obtenção do Título de Especialista em Enfermagem do Trabalho.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Mônica Elinor Alves  
Gama

Aprovado em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof<sup>a</sup>. Monica Elinor Alves Gama** - Orientadora

Doutora em Medicina I

Universidade São Paulo – USP

---

**Prof<sup>a</sup>. Rosemary Ribeiro Lindholm** - Examinadora

Mestre em Enfermagem Pediátrica

Universidade de São Paulo- USP

O que trabalha com a mão displicente empobrece, mas a mão dos diligentes enriquece.

Provérbios 10: 4

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, por ter nos concedido a oportunidade de vivenciar momentos tão especiais com nossos colegas, amigos e professores, durante todo o percurso de aprendizagem nesta Instituição de Ensino.

Aos nossos familiares, pelo apoio e compreensão de por terem suportado e compreendido as nossas ausências durante o transcorrer dessa trajetória.

A Profa. Mestre, **Rosemary Ribeiro Lindholm**, pelo apoio e compreensão.

## RESUMO

**Introdução:** Com a criação pelo Ministério da Saúde da Política Nacional de Humanização é grande a discussão sobre o assunto – Humanização -, principalmente olhando sob a ótica do usuário. Entretanto, é raro encontrar debates que tenham como discussão a vulnerabilidade em que o profissional de enfermagem se encontra diante desse contexto. **Objetivo:** Estudar o impacto da humanização no ambiente profissional e na qualidade de vida do enfermeiro, a partir da literatura especializada. **Métodos:** Estudo exploratório baseado no método indutivo, norteado pela questão “qual a correlação entre a qualidade de vida do enfermeiro e a humanização do ambiente de trabalho?”. As pesquisas bibliográficas foram realizadas na base de dados SciELO, utilizando os seguintes descritores: qualidade de vida, enfermagem do trabalho e humanização da assistência. **Resultados:** Dentre os vinte artigos analisados foi possível observar que o estresse e a consequente violência ocupacional são os fatores que mais interferem na qualidade de vida do enfermeiro, acarretando um reflexo dessas situações no processo de humanização do cuidado nessa área. **Conclusão:** Os problemas que permeiam o sistema de saúde brasileiro são vários e comuns, refletindo diretamente no tratamento recebido e dado pelos enfermeiros. Desse modo, acredita-se que as soluções para os problemas de melhorias do ambiente de trabalho podem ser iniciadas a partir de uma nova forma de gerir que aproxime o enfermeiro de seus superiores. As práticas de ouvir e ser ouvido podem ser citadas como de grande influência nesse ponto.

**Palavras-Chave:** Qualidade de Vida, Enfermagem do Trabalho e Humanização da Assistência.

## ABSTRACT

**Introduction:** With the creation of the Ministry of Health of the National Humanization is extensive discussion on the subject - Humanization - mainly looking from the perspective of the user. However, it is still rare to find discussions that have the discussion vulnerability that professional nursing is on this context. **Objective:** To study the impact of humanization in the professional environment and quality of life of nurses from the specialized literature. **Methods:** An exploratory study based on the inductive method guided by the question "what is the correlation between the quality of life of nurses and humanizing the workplace?" . The literature searches were performed in the SciELO database, using the following descriptors: quality of life, nursing work and humanization. **Results:** Among the twenty articles analyzed was observed that stress and consequent occupational violence are the factors that most affect the quality of life of nurses, resulting in a reflection of these situations in the humanization process of care in this area. **Conclusion:** The issues that permeate the Brazilian health system are various and common, reflecting directly on the treatment received and given by nurses. Thus, we believe that the solutions to the problems of improvement of the working environment can be initiated from a new way of managing that approximates the nurse of his superiors. The practice of listening and being heard can be cited as a major influence at this point.

**Key Words:** quality of life, nursing work and humanization

# SUMÁRIO

<b>1</b>	7	
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	10
	<b>2.1 Geral</b>	10
	<b>2.2 Específicos</b>	10
<b>3</b>	11	
	<b>3.1</b>	11
	<b>3.2</b>	12
	<b>3.3</b>	13
	<b>3.4</b>	13
<b>4</b>	16	
	<b>4.1</b>	16
	<b>4.2</b>	16
	<b>4.3</b>	19
<b>5</b>	24	
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	26



## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho fez uma reflexão acerca de dúvidas emergentes que se referem à falta de humanização dos serviços prestados na área da saúde e sua correlação com a saúde daqueles que fazem o trabalho de enfermagem.

É grande a discussão sobre a Humanização, principalmente olhando sob a ótica do usuário. Entretanto, ainda é raro encontrar debates que tenham como discussão a vulnerabilidade em que o profissional de enfermagem se encontra; diante desse contexto, no aspecto conceitual, nota-se que os dicionários definem o ato de humanizar como dar condição humana enquanto que desumanizar é tornar algo cruel, desumano<sup>1</sup>.

A humanização é um investimento que vai além das tecnologias ou equipamentos; pois para que o usuário tenha uma boa recuperação é necessário que seja acolhido, respeitado e ouvido pelos profissionais que os cercam. Porém isso não dispensa a necessidade de garantir que ao profissional que tenha boas condições de trabalho. Estudos apontam que quanto mais respeitado o funcionário se sentir pelo órgão em que trabalha, mais facilmente o atendimento será realizado com eficiência<sup>2,3</sup>.

Tratar do assunto na intenção de humanizar e fechar os olhos para jornadas de trabalho exaustivas, baixos salários, assim como o acúmulo de funções, são problemas que andam em sentido contrario a que propõe a humanização dos serviços do enfermeiro, pois em grande parte dos ambientes de trabalho, principalmente nos locais mais pobres, onde não existem condições técnicas para a realização dos trabalhos, assim como recursos para

executar atualizações ou até mesmo materiais e profissionais suficientes, tornando o ambiente mais desumano.

Diante da precariedade e à falta de resolução de processos que tem como objeto a saúde, existe ainda a falta de respeito nas relações interpessoais por parte da equipe dos profissionais da saúde<sup>3</sup>. A questão aqui não pretende eximir de culpa aqueles que devem dar aos usuários um cuidado ético e civilizado, no entanto, a intenção é de que seja feita uma reflexão sobre até onde o contexto de um ambiente profissional com propensa vulnerabilidade a riscos, sejam eles físicos, sociais ou psicológicos, beneficia o avanço na criação de um ambiente que tenha compatibilidade com a humanização que cada usuário deseja e tem o direito de usufruir<sup>4</sup>.

A escolha do tema deste trabalho foi definida depois de observada as dificuldades que permeia a instauração de um ambiente humanizado na área da enfermagem. No presente estudo foram verificadas as condições em que o enfermeiro está executando suas tarefas para que, de maneira natural e efetiva, a mesma seja agente de motivação e promoção de atitudes que visem à humanização do trabalho, através da satisfação profissional<sup>4, 5</sup>.

O tema abordado correlaciona a humanização do cenário de trabalho com a qualidade de vida do enfermeiro, buscando expor em até que ponto essa temática está inter-relacionada. O estresse é um assunto bastante estudado e os resultados desses estudos corroboram com o nosso entendimento de proporcionalidade direta entre a qualidade de vida do enfermeiro e o nível de humanização que o ambiente de trabalho reflete na vida desse profissional<sup>6</sup>.

É interessante ressaltar que o nível de estresse está comumente ligado às questões pertinentes a forma de gerenciamento dos funcionários, o relacionamento entre eles, o sistema gestor, a intensa convivência com situações de risco, além da sobrecarga de trabalho<sup>6</sup>. Desse modo, constatou-se ser necessário chamar a atenção para a humanização no ambiente corporativo da área de saúde, tendo como principal foco o enfermeiro.

Em uma breve análise da literatura existente acerca da proposta deste estudo, é possível observar que é bastante difícil instituir uma política humanizada em espaços que não demonstram preocupação quando o assunto é a saúde do profissional, tendo como base a Política Nacional de Humanização, o trabalho se justifica à medida que não se observa a sua real implantação nesta área<sup>7</sup>.

O objetivo da pesquisa consiste em estudar o impacto da humanização no ambiente profissional e na qualidade de vida do enfermeiro, a partir da literatura especializada. Para alcançá-lo se fez necessário verificar os fatores envolvidos no processo de humanização nos ambientes de trabalho, verificar o processo no ambiente de trabalho e correlacionar a humanização com a qualidade de vida desse profissional de enfermagem.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Geral**

Refletir sobre o impacto da humanização no ambiente profissional e na qualidade de vida do enfermeiro, a partir da literatura especializada.

### **2.2 Específicos**

- a) Verificar os fatores envolvidos no processo de humanização nos ambientes de trabalho
- b) Analisar o processo de humanização no ambiente de trabalho dos enfermeiros;

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Nesse item é apresentada a metodologia que descreve a forma com que o estudo foi conduzido. A metodologia de um trabalho científico se constitui em uma importante etapa de sua elaboração. Nessa fase, o leitor toma ciência dos passos percorridos pelo autor durante a sua jornada. De posse dessas informações, o leitor estará apto a entender o desenvolvimento do documento objeto de seu estudo. Essa seção contempla a classificação da pesquisa no que concernem ao seu tipo, ao seu método e a sua delimitação bem como se procedeu a coleta e análise dos dados<sup>8,9</sup>.

#### **3.1 Tipo de estudo**

Uma pesquisa para ser classificada como exploratória necessita que o tema tenha sido pouco abordado. Dessa forma, uma abordagem exploratória se propõe a ser mais específica para despertar o interesse pela temática abordada. Nesse contexto defende que a pesquisa exploratória possui finalidades e critérios definidos ao passo que hipóteses não são obrigatórias. Essa abordagem é coerente uma vez que o seu objetivo é estudar o objeto de estudo e não testar hipóteses<sup>8,9</sup>.

Para o desenvolvimento do estudo se utilizou da estratégia de pesquisa bibliográfica. Alguns autores<sup>8</sup> relatam que “uma pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros, periódicos, jornais, dicionários e anais de congressos”.

### 3.2 Método de Estudo

O estudo utilizou o método indutivo, uma vez que partiu de observações particulares para observações gerais, caracterizando uma conexão ascendente; partindo da revisão de nove artigos publicados acerca do assunto<sup>7</sup>. Ao descreverem este método, alguns estudos<sup>10</sup> comentam que:

Como primeiro passo, observamos atentamente certos fatos ou fenômenos. Passamos a seguir, à classificação, isto é, ao agrupamento dos fatos ou fenômenos da mesma espécie, segundo a relação constante que se nota entre eles. Finalmente, chegamos a uma classificação, fruto da generalização da relação observada.

É importante destacar que a literatura aponta vários fatores correlacionais entre a qualidade de vida do enfermeiro e a humanização imposta no ambiente corporativo. Este estudo buscou entender em que nível se dá essa relação e o que é preciso para que o cuidado humanizado seja de fato implantado no ambiente de trabalho em que atua o profissional.

No que tange a amostra, a mesma não é Aleatória e Intencional, pois foram escolhidas intencionalmente pelo pesquisador, focando nas publicações encontradas em revistas e seminários que tratam sobre a relação entre humanização e enfermagem.

Os descritores constituem importantes elementos, organizados de forma hierárquica de modo a facilitar a pesquisa e evidenciação do artigo. Desse modo, tendo por base consulta realizada ao DeCS, foram definidos os termos que se adequam da melhor forma a pesquisa proposta, sendo eles: Qualidade de vida, Enfermagem do trabalho e Humanização da Assistência<sup>10</sup>,

### **3.3 Análises dos Dados**

Com base nos dados coletados, conforme evidenciado na seção anterior, este estudo utilizou a técnica da análise descritiva para proceder à análise dos dados, uma vez que seu papel é organizar as informações contidas em resultados já existentes. Tais resultados consistem em variáveis qualitativas discretas<sup>10, 11</sup>.

As informações geradas foram trabalhadas de maneira abrangente, como tentativa de auxiliar o leitor. Em seguida, nos propomos a responder a problemática do estudo, identificando como a humanização influencia na qualidade da enfermagem no trabalho.

### **3.4 Delimitação do Estudo**

Este estudo de revisão de literatura delimitou-se no tempo às publicações científicas realizadas nos últimos 15 anos. No espaço, temos seis publicações da Revista Brasileira de Enfermagem, uma publicação da Revista Gaúcha de Enfermagem, uma na Revista Latino Americana de Enfermagem e um artigo apresentado no seminário Texto Contexto em Enfermagem de Florianópolis. Todos os artigos possuem publicação *online* conforme segue a tabela a seguir:

Tabela 1 – Artigos Pesquisados

1. A humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem	<a href="http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n3/a17v16n3.pdf">http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n3/a17v16n3.pdf</a>	Seminário Texto Contexto em Enfermagem
2. Humanização e Trabalho na Enfermagem	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n2/a16v56n2.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n2/a16v56n2.pdf</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
3. Humanização do cuidado de enfermagem: o que é isso?	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/03.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/03.pdf</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
4. Satisfação profissional do enfermeiro	<a href="http://www.scielo.br/pdf/rlae/v7n4/13485.pdf">http://www.scielo.br/pdf/rlae/v7n4/13485.pdf</a>	Revista Latino Americana de Enfermagem
5. Humanização: uma leitura a partir da compreensão dos profissionais da enfermagem	<a href="http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n4/a11v31n4.pdf">http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n4/a11v31n4.pdf</a>	Revista Gaúcha de Enfermagem
6. O TRABALHO DA ENFERMAGEM: análise e perspectivas.	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n6/a16v56n6.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n6/a16v56n6.pdf</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
7. Tecnologia e humanização em ambientes intensivos.	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v63n1/v63n1a24.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v63n1/v63n1a24.pdf</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
8. A humanização e seus múltiplos discursos – análise a partir da REBEn	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a15v59n1.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a15v59n1.pdf</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
9. A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a18v59n4.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a18v59n4.pdf</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
10. Estresse na atividade gerencial do enfermeiro.	<a href="http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1020-49891999001100007&amp;script=sci_arttext">http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1020-49891999001100007&amp;script=sci_arttext</a>	Revista de Saúde Pública do Panamá.
11. Validação da Escala de Estresse no Trabalho	<a href="http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf">http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf</a>	Estudos de Psicologia
12. O estresse na atividade	<a href="http://www.scielo.br/pdf/rlae/v">http://www.scielo.br/pdf/rlae/v</a>	Revista Latino-



ocupacional do enfermeiro	<a href="#">9n2/11510.pdf</a>	Americana de Enfermagem
13. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola	<a href="http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a08">http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a08</a> >.	Revista Latino-Americana de Enfermagem
14. Relação tempo-violência no trabalho de enfermagem em Emergência e Urgência	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n3/a16v59n3">http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n3/a16v59n3</a>	Revista Brasileira de Enfermagem
15. Problemas de violência ocupacional em um serviço de Urgência hospitalar na cidade de Londrina, Paraná.	<a href="http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0102-311X2006000100024">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0102-311X2006000100024</a>	Caderno de Saúde Pública
16. Comunicação em enfermagem: uma revisão bibliográfica.	<a href="http://www.revistarene.ufc.br/edicoes_public">http://www.revistarene.ufc.br/edicoes_public</a> .	Revista RENE
17. Violência no setor saúde	<a href="http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12n2/v12n2a01.pdf">http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12n2/v12n2a01.pdf</a>	Revista Latino-Americana de Saúde
18. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro	<a href="http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0080-62342010000100022">http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0080-62342010000100022</a>	Revista de Enfermagem da USP
19. Assistência de saúde humanizada: conquistas e desafios em Campina Grande-PB	<a href="http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/4737">http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/4737</a> >.	Revista RENE
20. A ótica de gestores sobre a humanização da assistência nas maternidades municipais do Rio de Janeiro	<a href="http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/03.pdf">http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/03.pdf</a>	Ciência e Saúde Coletiva

Fonte: Autoria Própria

## **4 REVISÃO DE LITERATURA**

**4.1 Humanização no ambiente de trabalho:** a relação entre o processo de humanização e a qualidade de vida do enfermeiro

### **4.2 Características Pertinentes à Humanização**

Depois de contextualizar brevemente o assunto a ser abordado, considera-se ser bastante oportuno tentar levantar uma reflexão acerca de fatores que podem ser qualificados como potencialmente desumanos em relação ao ambiente em que trabalho do profissional de enfermagem, tal como os estresses derivados da ocupação e a violência, que são inerentes a esse tipo de ambiente de saúde.

Um cotidiano cansativo de modo que é capaz de levar a exaustão devido a suas várias aplicações, que possui em sua composição diversas tecnologias e formas de se organizar, tem grande responsabilidade na saúde emocional do enfermeiro. A literatura analisada expõe vários dados sobre os males ocupacionais e a violência sofrida pelas equipes de trabalho, que acabam por fragilizar os profissionais, que por sua vez apresentam anomalias psicológicas e/ou físicas, de modo a exemplificar alguns pontos que podem interferir nas condições de trabalho do enfermeiro, deixando-o desumano.

O estresse é largamente citado nos estudos analisados<sup>6,13</sup>, sendo considerado uma possível fonte geradora de doenças ocupacionais. No intuito de dar sustentação a este argumento, foram observados três estudos distintos realizados em Brasília<sup>13</sup>, Rio Grande do Sul<sup>6</sup> e Minas Gerais<sup>14</sup>. No primeiro,

realizado em meio a pessoas ligadas a área docente, administrativa e assistencial em enfermagem, foi possível observar que falhas nas relações de trabalho e o uso dos recursos de forma inadequada constituem fatores estressantes em comum nas três áreas.

O segundo abordou uma seleção de fatores e sua correlação com o estresse desenvolvido pelo profissional de enfermagem. Depreende-se da leitura do estudo que diversos motivos levam ao quadro de estresse, figurando entre eles os conflitos de pessoal, de relacionamento e de funções, a vivência de situações críticas, assim como a sobrecarga trabalhista a qual os enfermeiros estão submetidos.

No terceiro, dando sustentação a afirmação de que pode o estresse ser classificado como uma possível causa de doenças derivadas da ocupação profissional, o estudo investigou as relações existentes entre as condições de vida, a saúde e o trabalho realizado pelos enfermeiros dentro de um hospital da cidade, resultando numa recorrência de problemas relacionados à saúde tanto de ordem física, como a fadiga e o aparecimento de manchas espalhadas pelo corpo, como de ordem psíquica, caracterizada por distúrbios do sono e falta de passividade, decorrentes das condições de trabalho e, principalmente, do estresse<sup>13</sup>.

Afere-se, portanto, uma íntima relação entre as insatisfatórias condições de trabalho as quais os enfermeiros podem estar submetidos, com o aceleração da ausência de compasso entre o desumano e o humano. Aprofundando a questão e analisando o sistema de saúde ao qual o Brasil está inserido, verifica-se que em vários tipos de contextos os ambientes profissionais lidam com a falta de humanização que acaba por se tornar um

passo complicado de se solucionar. Não é preciso ir muito longe para ver isso: as unidades de atendimento são escassas, os leitos insuficientes, os equipamentos ultrapassados, quando não inexistentes; e tudo isso contribui com a desumanização dos procedimentos de cuidado, interferindo, também, na saúde do enfermeiro<sup>14, 15,16</sup>.

Outro ponto importante se dá na grande constatação de manifestação de violência a qual os profissionais da área de saúde, em especial os enfermeiros, prevalecendo nesses casos a psicológica<sup>17</sup>. Estudos<sup>18, 20</sup> apontam que problemas para acessar e resolver efetivamente os trabalhos prestados é identificado pelos usuários como negligência o que acaba por contribuir para a geração de violência. Vale ressaltar que a violência não parte apenas dos pacientes, ocorrendo também dentro da cadeia hierárquica do profissional.

O que mais preocupa, e o objeto tema desse estudo, é a influência negativa que esse ambiente de violência ao profissional infere na qualidade do cuidado humanizado e no desenvolvimento efetivo dos serviços realizados. Nos países que estão em fase de desenvolvimento, como o Brasil, as consequências de um ambiente marcado pela pressão psicológica, e mesmo físicas, no profissional responsável pela saúde, são ainda mais relevantes<sup>19, 20</sup>.

Admite-se, para fins de viabilização de relações baseadas na humanização, que um dos primeiros passos a ser tomado consiste na construção de relacionamentos profissionais de forma horizontal, de forma que as competências individuais de cada indivíduo sejam respeitadas, contribuindo na edificação do conhecimento coletivo. Isso porque a violência verbal, marcada pela constante depreciação do enfermeiro, acaba por atingir a qualidade do trabalho desempenhado de forma direta, tornando-a frágil<sup>1</sup>.

Infere-se, então, que essa manifestação de violência corriqueiras no ambiente de trabalho, é oriunda dos problemas existentes na base do sistema de saúde como um todo, embora nada seja justificável a ponto de o enfermeiro merecer ser desrespeitado, tal como o usuário, haja vista ser um dever assumido com o trabalho, a manutenção da ética profissional.

#### **4.3 A Humanização e a Qualidade de Vida: uma relação intrínseca**

Colocar em prática as diretrizes propostas na Política Nacional de Humanização inclui, dessa forma, o bom relacionamento interpessoal entre os profissionais dentro da cadeia hierárquica, assim como na sua relação com os usuários, buscando uma melhor comunicação entre as partes, de modo a combater de forma eficaz o estresse e a violência derivados da ocupação profissional<sup>21</sup>.

Entende-se que desconsiderar o caráter subjetivo das relações pessoais e profissionais e a relevância do diálogo nesse segmento traz consequências ruins para o desenvolvimento de saudáveis relações trabalhistas. A errada percepção que alguns profissionais possuem de que é eficaz existir concentração de conhecimento em um único nível de trabalho, acaba por se tornar uma barreira na manutenção de ambientes relativamente saudáveis, ao mesmo passo em que deixa de considerar a importância de se ter autonomia e descentralização dos processos de gestão.

Desse modo, a humanização começa a ser entendida como um jeito de cuidar centrado na direção do indivíduo, na consideração de sua autonomia e, assim, a utilização de manejos tecnológicos mais simples, capazes de apreender e escutar as necessidades, a fim de que sejam satisfeitas.

Observemos que este foco ao mesmo tempo em que pode avaliar as relações existentes no cuidar relacionado ao usuário, pode perfeitamente se encaixar nas vertentes do cuidado com o profissional, haja vista serem os dois, usuário e enfermeiro, sujeitos ativos do sistema de produção de saúde<sup>22</sup>.

Dito isto, é de se considerar a possível improdutividade de se inserir uma política que mexa na burocracia das instituições, se não tiver como acompanhamento mudanças do jeito que os serviços de saúde são praticados, profunda melhora na qualidade dos serviços prestados aos usuários e, principalmente, nas condições de trabalho impostas aos profissionais de enfermagem. Nesse sentido, o que nos resta é pensar no que deve ser constituído como resultado nesse procedimento de tornar o cuidado humanizado, lembrando que é feito de pessoas para pessoas.

Realizou-se em Sergipe<sup>23</sup>, uma pesquisa acerca dos indicadores que despertam insatisfação e motivação aos enfermeiros, realizado com cinquenta e dois deles. Corroborando com o que já foi exposto nesse capítulo, um dos maiores indicadores apontados como motivacional foi a qualidade de relacionamento entre os enfermeiros, enquanto as péssimas condições para o desenvolvimento das atividades profissionais, mostraram ser os maiores indicadores de insatisfação.

É importante destacar que não deve ser negligenciada a certeza de que o processo de cuidado humanizado na área de enfermagem impõe que ações sejam realizadas no sentido de se tornarem alicerces para satisfazer as necessidades de todas as partes, sejam os usuários, sejam os prestadores de serviço<sup>23</sup>.

Outro estudo analisado<sup>24</sup> tinha como objetivo verificar os ganhos e os obstáculos do processo de desenvolvimento do cuidado humanizado em unidades de saúde no estado da Paraíba. O que se pôde verificar foi que embora houvesse compromisso por parte dos profissionais no acolhimento do processo de humanização, as condições de trabalho não eram nem um pouco favoráveis, gerando bastante insatisfação por conta dos trabalhadores e dos usuários, sendo isso o maior desafio encontrado nesse processo. Os resultados só confirmam a necessidade de que o ambiente de trabalho onde se insere o profissional de enfermagem precisa apresentar condições favoráveis, seja no aspecto físico ou relacional.

É preciso que se entenda que a falta de cuidado com a saúde do profissional responsável por cuidar dos outros poderá acarretar custos indesejados e caminhar no sentido contrário da humanização de suas atividades<sup>24</sup>. É certo que a insatisfação profissional pode ser um entrave na resolutividade dos problemas causados pela desumanização, haja vista a desmotivação profissional diante desses quadros. Profissionais que realizam seus trabalhos satisfeitos tendem a contribuir mais efetivamente para o desenvolvimento do processo de cuidar<sup>2</sup>. É de extrema importância que sejam repensadas as implicações que uma gestão focada nos profissionais das instituições de saúde pode representar no papel de viabilização da implantação de uma política humanizada do atendimento na área de saúde, não devendo ser destituído a forma de se atender o usuário, porém, tornando também o enfermeiro o personagem principal do processo de cuidado humanizado.

Alertando para a dificuldade desse processo, um estudo<sup>2</sup> foi realizado com profissionais da área de gestão sobre o processo de humanização em alas

materno-infantil. Dos catorze entrevistados, apenas dois tomaram caminhos em que alternativas de melhoria nas condições de trabalho dos enfermeiros eram abordadas, de modo a mostrar o quão deturpado pode ser o conhecimento acerca desse processo que, via de regra, é consolidada no cuidado humanizado com os profissionais, em primeiro lugar.

Dentre as opções abordadas na pesquisa, desde a atenção quanto à alimentação dos funcionários, a garantia de cuidado prioritário para si e familiares em casos de necessidade, como também a implantação de uma ouvidoria e atendimento de cunho psicológico, a intenção era de despertar a atenção para aqueles que produzem o cuidado. É preciso que haja uma reflexão sobre o que os gestores de saúde pensam sobre esse assunto.

Os gestores que demonstram compromisso em oferecer um serviço de qualidade aos usuários preocupam-se também com as necessidades dos profissionais que realizam o trabalho, isto é, busca cuidar de quem cuida dos outros, procurando alternativas que suavizem as condições desfavoráveis ao trabalho, como materiais e equipamentos adequados e correto dimensionamento do quadro de pessoal das instituições<sup>4</sup>.

É de se destacar que quando a equipe de enfermagem – desde o gestor até o auxiliar de enfermagem – participam de programas que buscam reduzir danos graves como a violência e o estresse ocupacional citado no início dessa pesquisa, poderão estar dando sua contribuição para a real implantação da humanização dos procedimentos de cuidado na área de saúde<sup>4</sup>.

A promoção da saúde do trabalhador contribui também para o acolhimento do cuidado entre o profissional da enfermagem e os usuários, tenham seus direitos garantidos junto cidadania e a saúde, seja fortificado<sup>3</sup>.



A discussão relacionada à humanização acredita em processos de uma maior interação entre o que se espera dos cuidados realizados e a expectativa de vida do enfermeiro. Existe uma necessidade de que obstáculos e vitórias conquistadas ou potenciais sejam analisados, de acordo com as experiências daqueles que fazem parte desse ambiente<sup>3</sup>. Indica-se que as palavras proferidas transformem-se em ações reais dentro das instituições, de modo que sejam inseridos no dia a dia dos trabalhos prestados, com os profissionais responsáveis por promover a saúde, em especiais os enfermeiros.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Humanização tem como prioridade o reconhecimento dos profissionais responsáveis no processo de produção da saúde, todos envolvidos de forma a acreditar na independência e no potencial profissional, sejam eles gestores, trabalhadores ou usuários. Além disso, ambientes de trabalho que ofereçam proximidade e participação no processo de gestão, reconhecendo os sonhos de crescimento profissional almejado pelos seus trabalhadores, as melhorias nas condições de trabalho, no atendimento, na forma de como se comportar diante das necessidades dos cidadãos, sendo todas essas medidas que acrescentam valores ao modo de cuidar. Acredita-se que tais medidas deveriam ser disponibilizadas de forma igual para os profissionais e usuários dos sistemas de saúde.

Juntamente com tais medidas vem a decisão de tornar democrático os espaços e à comunicação entre profissionais e usuários, de forma a resultar em um bom atendimento gerando mudanças que irão contribuir na queda dos índices de violência nos ambientes de trabalhos, e de fato oferecer saúde de qualidade.

Os problemas que fazem parte do nosso sistema de saúde são muitos, e alguns deles podem ser citados comumente como o grande volume de pessoas nas filas dos atendimentos, a falta de espaços adequados para receber os pacientes, a falta de responsabilidade profissional dentre outras.

Quem sabe a resposta para os problemas esteja no bom trabalho por parte dos gestores. Após anos de acomodação, querer mudar políticas estabelecidas e que estão ultrapassadas soa um pouco ousado, então, o melhor é se aprofundar em estudos que envolvem o tema, e assim gerar

debate acerca dos problemas no ambiente de trabalho, com o objetivo de criar soluções para prevenir e combater os agravos.

Dentre as alternativas de solução podemos citar a abertura de um espaço para o diálogo de modo que os trabalhadores se sintam ouvidos, estabelecendo relações interpessoais, desenvolvendo a afetividade e a possibilidade de ver o próximo em seus direitos de forma digna e justa.

O grande ponto, entretanto, está em conseguir superar ações desumanas que seguem o sentido contrário da humanização, ações políticas que não agregam novos valores e que precisam ser reformuladas, a atribuir valores políticos e humanizados.

## 6 REFERÊNCIAS

<sup>1</sup> BECK, C. L. C; GONZALÉS, R. M. B; DENARDIN, J. M.; TRINDADE, L. L.; LAUTERT, L. **A humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem**. Texto Contexto em Enfermagem: Florianópolis, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n3/a17v16n3.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>2</sup> CORBANI N. M. S; BRÊTAS, M. C. P; MATHEUS M. C. C. **Humanização do cuidado de enfermagem: o que é isso?** Revista Brasileira de Enfermagem: Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/03.pdf>>. Acesso em: fev/2014

<sup>3</sup> MARQUES, Isaac Rosa; SOUZA, Agnaldo Rodrigues de. **Tecnologia e humanização em ambientes intensivos**. Revista Brasileira de Enfermagem: Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v63n1/v63n1a24.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>4</sup> CURA, Maria Leonor Araújo Del; RODRIGUES, Antonia Regina Furegato. **Satisfação profissional do enfermeiro**. Revista Latino Americana de Enfermagem: Ribeirão Preto, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v7n4/13485.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>5</sup> REGIS, Lorena Fagundes Ladeia Vitória; PORTO, Isaura Setenta. **A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho**. Revista Brasileira de Enfermagem: Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n4/a18v59n4.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>6</sup> LAUTERT, L.; CHAVES, E. H. B.; MOURA, G. M. S. S. **Estresse na atividade gerencial do enfermeiro**. Revista de Saúde Pública do Panamá, 1999; 6(6):415-25. Disponível em: <[http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1020-49891999001100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1020-49891999001100007&script=sci_arttext)>. Acesso em: abr/2014.

<sup>7</sup> Humaniza/SUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS/Ministério da Saúde, Secretaria - Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

<sup>6</sup> CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo e misto**. 2ª Edição. Porto Alegre/RS: Aetmed, 2007.

<sup>7</sup> MARTINS, G. de A; THÉOPHILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 2ª Edição. São Paulo/SP: Atlas; 2009.

<sup>8</sup> MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.

<sup>9</sup> YIN, R. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 1ª Edição. Porto Alegre/RS: Bookman; 2010.

<sup>11</sup> PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Estudos de Psicologia, 2004; 9(1):45-52. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>>. Acesso em: abr/2014.

<sup>12</sup> STACCIARINI, J. M. R.; TRÓCCOLI, B. T. **O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro**. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2001; 9(2): 17-25. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v9n2/11510.pdf>>. Acesso em abr/2014.

<sup>13</sup> ELIAS, M. A.; NAVARRO, V. L. **A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola**. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2006, julho-ago; 14(4): 517-25. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n4/v14n4a08>>. Acesso em: abr/2014.

<sup>14</sup> KIRCHROF, A. L. C. **O TRABALHO DA ENFERMAGEM: análise e perspectivas**. Revista Brasileira de Enfermagem: Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n6/a16v56n6.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>15</sup> COSTA, A. L. R. C.; MARZIALE, M. H. P. **Relação tempo-violência no trabalho de enfermagem em Emergência e Urgência**. Revista Brasileira de Enfermagem, 2006, mai-jun; 59(3): 337-43. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n3/a16v59n3>>. Acesso em: abr/2014.

<sup>16</sup> CEZAR E. S. **Problemas de violência ocupacional em um serviço de Urgência hospitalar na cidade de Londrina, Paraná**. Caderno de Saúde Pública, vol. 22, nº 1. Rio de Janeiro: 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2006000100024](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000100024)>. Acesso em: abr/2014

<sup>17</sup> OLIVEIRA, C.; KRUSE, M. H. L. **A humanização e seus múltiplos discursos** – análise a partir da REBEn. Revista Brasileira de Enfermagem: Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v59n1/a15v59n1.pdf>>. Acesso em: fev/2014

<sup>18</sup> DUARTE, M. L. C; NORO, A. **Humanização**: uma leitura a partir da compreensão dos profissionais da enfermagem. Revista Gaúcha de Enfermagem: Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n4/a11v31n4.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>19</sup> MARZIALE M. H. P. **Violência no setor saúde**. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2004; 12(2):147. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12n2/v12n2a01.pdf>>. Acesso em: mar/2014.

<sup>20</sup> MOURÃO, C. M. L.; ALBUQUERQUE, M. A. S.; SILVA, A. P. S.; OLIVEIRA, M. S.; FERNANDES, A. F. C. **Comunicação em enfermagem: uma revisão bibliográfica**. Rev Rene. 2009; 10(3):139-45. Disponível em: <[http://www.revistarene.ufc.br/edicoes\\_publici.html](http://www.revistarene.ufc.br/edicoes_publici.html)>. Acesso em: abr/2014

<sup>21</sup> COLLET, Neusa; ROZENDO, Célia Alves. **Humanização e Trabalho na Enfermagem**. Revista Brasileira de Enfermagem: Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v56n2/a16v56n2.pdf>>. Acesso em: fev/2014.

<sup>22</sup> BATISTA, A. A. V.; VIEIRA, M. J.; CARDOSO, N. C. S.; CARVALHO, G. R. P. **Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro**. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2005; 39(1): 85-91. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342010000100022](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000100022)>. Acesso em: mar/2014.

<sup>23</sup> FRANCA, I. S. X.; MARINHO, D. D. T.; BAPTISTA, R. S. **Assistência de saúde humanizada**: conquistas e desafios em Campina Grande-PB. Revista Rene. 2008; 9(4):15-23. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/4737>>. Acesso em: abr/2014.

<sup>24</sup> DESLANDES, S. F. **A ótica de gestores sobre a humanização da assistência nas maternidades municipais do Rio de Janeiro**. Ciência e Saúde Coletiva. 2005; 10(3): 615-26. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1413-81232005000300018&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s1413-81232005000300018&script=sci_arttext&lng=pt)>. Acesso em: abr/2014.

