

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**MARIA LÚCIA BORGES REZENDE**

**A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO PARA OS TRABALHADORES DE  
ENFERMAGEM**

**GOIÂNIA - GO**

**2014**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**MARIA LÚCIA BORGES REZENDE**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Urgência e Emergência do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

**Profa. Orientadora: Maria do Socorro Andrade Modesto**

**GOIÂNIA - GO**

**2014**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

O trabalho intitulado **A IMPORTÂNCIA DA HUMANIZAÇÃO PARA OS TRABALHADORES DE ENFERMAGEM** de autoria da aluna **MARIA LÚCIA BORGES REZENDE** foi examinado e avaliado pela banca avaliadora, sendo considerado **APROVADO** no Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Área Urgência e Emergência.

---

**Profa. Ms. Maria do Socorro Andrade Modesto**  
Orientadora da Monografia

---

**Profa. Dra. Vânia Marli Schubert Backes**  
Coordenadora do Curso

---

**Profa. Dra. Flávia Regina Souza Ramos**  
Coordenadora de Monografia

**GOIANIA - GO**  
**2014**

## **AGRADECIMENTOS**

À minha família, por sua capacidade de acreditar e investir em mim.

À Universidade Federal de Santa Catarina por me oportunizar o Curso de Pós Graduação.

Aos meus amigos, pelas alegrias, tristezas e dores compartilhadas. A alegria da amizade durante o período de produção contribuindo para melhorar tudo o que tenho produzido.

As pessoas com quem convivi durante os anos de curso. A aprendizagem compartilhada com amigos foi a melhor experiência da minha formação.

A todos aqueles que de alguma forma estiveram e está próximo de mim, fazendo esta vida valer cada vez mais a pena.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>10</b>
<b>3. MÉTODO.....</b>	<b>13</b>
<b>4. RESULTADO E ANÁLISE.....</b>	<b>155</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>211</b>

## RESUMO

Humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética ou, em outros termos, o sofrimento, a dor e o prazer expressos pelos sujeitos em palavras que necessitam ser reconhecidas pelo outro. Este estudo tem como objetivo revisar as publicações nacionais mostrando a importância e a necessidade da humanização para os trabalhadores de enfermagem. Foi realizado através de revisão integrativa da literatura nos meses de março a abril de 2012, realizada nas bases de dados LILACS – *Literatura Latino-Americana do Caribe de Informações*, SCIELO - *Scientific Eletronic Library On-line* e BDENF - *Banco de Dados em Enfermagem*, utilizando-se os seguintes descritores: Enfermagem, Humanização da Assistência, Humanização e trabalhador. Os dados foram analisados através de sucessivas leituras, com o objetivo de sanar dúvidas e conflito entre os autores, obtendo-se duas categorias: humanização do processo de trabalho e lacunas da humanização no processo de trabalho. Apesar do assunto humanização para os trabalhadores de enfermagem, não ser trabalhado somente agora na atualidade, verifica-se uma escassez de artigos relacionados ao tema. No ambiente hospitalar, a humanização ainda mantém-se pautada exclusivamente na figura pessoa-cliente, evidenciando a pouca atenção aos cuidados e à humanização do sujeito-trabalhador (enfermeiro). A maioria dos estudos analisados revelou que é de suma importância a humanização para os trabalhadores de enfermagem, e primordial que as instituições forneçam meios para que este trabalhador possa desenvolver a assistência com qualidade de vida no trabalho.

**Palavras-chave:** Enfermagem. Humanização da Assistência. Humanização e Trabalhadores.

## ABSTRACT

Humanizing the work is to ensure their ethics, or in other words dignity, suffering, pain and pleasure expressed by the subjects in words that need to be recognized by the other. This study aims to review national publications showing the importance and need for humanization of nursing workers. Was accomplished through a literature review in the months from March to April 2012, held in LILACS - Latin American Literature of the Caribbean Information, SciELO - Scientific Electronic Library Online and BDENF - Database of Nursing, using the following keywords: nursing, humanization and hardworking. Data were analyzed through successive readings, with the aim of clarifying doubts and conflict between authors, resulting in two categories: humanization of the working process of humanization and gaps in the labor process. Although the subject humanization for nursing staff, not only now being worked at present, there is a dearth of articles related to the topic. In the hospital setting, humanization still remains guided solely in the person - customer, yet little attention to care and humanization of the person - worker (nurse). Most studies analyzed showed that it is of paramount importance for humanizing nursing workers, and primary institutions provide means by which this worker may develop assistance with quality of work life.

Keywords : Nursing. Humanization of assistance. Humanization and Workers.

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com o Dicionário da Língua Portuguesa, humanizar é tornar humano, afável, benévolo (MICHAELIS, 2007 *apud* FONTANA, 2010). Já de acordo com o Ministério da Saúde (MS), humanizar é agir de forma ética respeitando o sofrimento, a dor e o prazer expressos pelos trabalhadores nas diversas relações interpessoais e, principalmente no ambiente de trabalho onde o profissional esteja inserido (BRASIL, 2000 *apud* BECK *et al.*, 2007).

Nos últimos anos, muito se tem falado sobre “humanização no serviço hospitalar”, baseado em estudos cujo único objetivo era destacar a importância da qualidade da assistência unicamente voltada aos clientes que buscam instituições hospitalares. Já a humanização voltada aos trabalhadores de enfermagem que prestam essa assistência foi posta em segundo plano e, às vezes, até mesmo descurado (SOUZA, *et al.*, 2009).

Segundo Backes, Filho e Lunardi (2006), a humanização não deve ser centrada somente nos fatores externos motivacionais ou na assistência prestada ao usuário, mais principalmente nas relações interpessoais dos trabalhadores em enfermagem afim de que o coração junto à razão se manifeste nas relações do trabalho no dia-a-dia.

Cabe ressaltar que a Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn Nacional), no ano de 2002, propôs a discussão do tema "Humanização e trabalho: razão e sentido na enfermagem" durante as comemorações da Semana de Enfermagem. Por acreditarem ser este um tema bastante instigante, e que a prática de enfermagem tem se tornado tecnificada e especializada, surge à necessidade de enfatizar sobre a importância da humanização voltada ao trabalhador de enfermagem (COLLET; ROZENDO, 2003).

Segundo COLLET; ROZENDO, 2003 existe a maior necessidade de humanizar o serviço dos trabalhadores de enfermagem, visto que este tema vem sendo utilizado com frequência no âmbito da saúde, contudo, o próprio ambiente de trabalho não oferece condições humanas a esses trabalhadores, além de serem tratados em várias situações de forma desumana, dentro das instituições de saúde, quer seja pela equipe multidisciplinar ou pelos gestores (COLLET; ROZENDO, 2003).

Sendo assim uma questão a ser refletida principalmente com relação às difíceis situações pelas quais os profissionais da área passam, como baixas remunerações, pouca valorização da profissão e descaso frente aos problemas identificados pela equipe.

Assim, ao desenvolver este estudo pretendemos conhecer a percepção da equipe de enfermagem, com vistas ao estímulo para a humanização, na relação dentro do grupo, visando desenvolver um cuidado de qualidade ao cliente.

O interesse em desenvolver o tema surgiu durante a prestação de serviços enquanto enfermeira, nas diversas Unidades de Terapia Intensiva. Onde se notou a dificuldade de atender as reais necessidades dos pacientes internados de cuidados terapêuticos apropriados.

Neste sentido este trabalho destaca a importância da humanização para o trabalhador de enfermagem. Devendo este ser avaliado para que o mecanismo de trabalho possa comportar a implementação das ações de investimento em termos de número suficiente de pessoal, salários e condições de atividades educativas que permitam o desenvolvimento das competências para o cuidado gerando assim, um trabalho humanizado para os trabalhadores da enfermagem.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Compreende-se que o objeto do processo de trabalho da enfermagem é o trato do ser humano, enquanto em estado enfermo, que busca a tarefa profissional a qual conta com ferramentas para a satisfação das necessidades humanas.

Alguns fatores desumanizantes dentro das instituições de saúde, voltados aos trabalhadores de enfermagem que refletem sobre alguns agravos no desenvolvimento das suas atividades, como o cotidiano exaustivo, diversas tecnologias e formas de organização, tendo como consequência o estresse, doenças ocupacionais as quais fragilizam esses trabalhadores, com a presença de manifestações físicas e mentais (FONTANA, 2010).

Foi implantado, no ano de 2000, o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar visando atender às demandas subjetivas manifestadas pelos usuários e trabalhadores dos serviços de saúde. O tema foi incluído, neste mesmo ano, como pauta na 11ª Conferência Nacional de Saúde (BRASIL, 2003).

Capacitando as equipes de enfermagem para o desenvolvimento de seu papel enquanto gestor, compreendendo melhor as questões que norteiam o sofrimento psíquico no ambiente de trabalho gerando maior integração entre suas equipes (BERTOLETTI; CABRAL, 2007).

Para que o trabalhador de enfermagem possa ter qualidade de vida, além do fator saúde, ele necessita estar em harmonia entre os diversos fatores, tais como: família, amigos, trabalho e outras circunstâncias da vida. Pois a enfermagem tem seu enfoque direcionado para a melhoria da qualidade de vida da população, sendo primordial que o próprio trabalhador de enfermagem tenha condições adequadas para exercer as suas atividades no ambiente de trabalho e na vida (SIQUEIRA A; SIQUEIRA F; GONÇALVES, 2006 *apud* AGUIAR *et al.* 2009).

Na integração da equipe é fundamental a valorização e o respeito entre os profissionais, refletindo diretamente no atendimento. Um ambiente tranquilo onde os profissionais estão contentes com o trabalho e com os colegas passará ao cliente a segurança e o acolhimento necessários neste momento de fragilidade (BRASIL, 2002). Criando assim um ambiente mais favorável para o restabelecimento do paciente e para a execução do trabalho do enfermeiro.

Nas ações de cuidado é necessário considerar a complexidade do ser humano, pois o termo Humanização é concebido como atendimento das necessidades integrais do indivíduo e necessidades humanas básicas (BRASIL, 2002).

Comentar sobre atividades terapêuticas remete o pensamento à técnica, que para muitos profissionais é considerada como um aspecto não contributivo para o cuidado humanizado. Embora, contrariamente ao que muitas pessoas pensam o resgate do cuidado não é rejeição aos aspectos técnicos, tampouco ao aspecto científico (BRASIL, 2002).

Cuidar de forma mais digna requer uma interação e o estabelecimento de vínculos entre a equipe e a família no intuito de promover uma comunicação mais aberta e amenizar o estresse do cliente frente a sua patologia (CAMPOS, 2002).

A humanização no atendimento e nas relações interpessoais da equipe exige uma mudança nas relações profissionais tornando-as mais saudáveis, respeitadas e, principalmente, investindo na formação humana da equipe, para que assim possam oferecer um cuidado mais humanizado e com um embasamento ético (SILVA, 2005).

Propiciar esta melhoria depende do entendimento da equipe da importância da humanização e dos benefícios para a instituição da implementação de atendimento humanizado, onde o ser humano seja visto como um todo e não apenas a doença, mas procurar demonstrar respeito e compreensão do momento pelo qual ele está passando (WALDOW, 2002).

Para que o profissional possa oferecer esse atendimento necessita estar bem no ambiente de trabalho, para acolher precisa estar acolhido, para respeitar necessita ser respeitado para isso deve haver um envolvimento de toda a equipe multidisciplinar. Essa integração entre os diversos setores do hospital tende a uniformizar o atendimento, pois todos com esta visão, o que parece ser uma utopia passará a ser rotina. Atender bem os usuários com dignidade é possível, mas exige envolvimento de todos os integrantes da equipe (BRASIL, 2002).

Muitas instituições não possuem uma política que favoreça as reivindicações os funcionários, não oferecem incentivos ao crescimento profissional fazendo com que muitas vezes, tenham que buscar outras atividades (BRASIL, 2002).

Demonstrar solidariedade, reconhecendo que cada ser humano é possuidor de uma história de vida. São apontados vários aspectos que possam viabilizar a humanização: criar e incentivar grupos multidisciplinares de estudo; estabelecer canais de informações; realizar pesquisa de satisfação, criar ouvidoria. Esses fatores melhoram as relações interpessoais (interna e externa), assim como a necessidade de que a comunicação com o usuário seja utilizado vocabulário que eles possam entender (CAMPOS, 2004).

Não basta o hospital, dispor de estrutura moderna, equipamentos apropriados às suas atividades médicas e uma administração criativa, se tudo isto não estiver voltado para a satisfação das necessidades dos usuários e dos funcionários que atendem, antes de se pensar em paredes, móveis, equipamentos tem de se priorizar a valorização das relações humanas, pois dela surgirá à estrutura humanizada (MEZZOMO, 2002).

Humanização surge como um desafio no novo século para os profissionais de saúde, pois há a preocupação com a complexidade tecnológica, fragmentação do cuidado com visões isoladas e pontuais e áreas específicas. Além de haver deficiências estruturais do sistema de saúde como um todo, faltam filosofias de trabalho e de ensino voltadas à humanização de maneira efetiva (BENEVIDES; PASSOS, 2004).

De acordo com estes autores a análise da situação hoje existente pleiteia o reconhecimento e a prática da humanização entre os profissionais da saúde, no atendimento hospitalar.

### 3. MÉTODO

A fase metodológica caracteriza-se pela tomada de decisão acerca dos métodos a utilizar para responder à problemática e planejamento de cuidados da colheita de dados. As decisões metodológicas tomadas durante esta fase têm implicações na integridade, leitura e utilidade clínica dos resultados (Poli e tal, 2004).

Trata-se de estudo de revisão integrativa da literatura, direcionado pela seguinte questão norteadora: Qual a importância da humanização para os trabalhadores de enfermagem? Sendo que os dados coletados foram analisados a partir de ideias já destacadas.

A revisão integrativa é a forma ampla de abordagem metodológica que permite a inclusão de diferentes tipos de estudos, e proporciona uma compreensão completa de um determinado fenômeno (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Os dados foram coletados nos meses de março e abril de 2014, após fazer a leitura e análise das pesquisas o resultado será apresentado em forma de textos para facilitar o entendimento.

O estudo exploratório investiga que os conhecimentos existentes na equipe de enfermagem à cerca da humanização das práticas de cuidado vão além dos procedimentos técnicos.

A abordagem a ser realizada será qualitativa que de acordo com Minayo (2004, p. 21):

Preocupa-se, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificada, ou seja, ela trabalha com universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Para Moriz (2003), a investigação qualitativa torna-se cada vez mais utilizada, uma vez que recorre a métodos que são capazes de compreender fenômenos de forma holística no seu contexto, na medida em que dá profundidade à riqueza das experiências dos indivíduos. O método empregado para coleta de informações deste estudo será bibliográfico e qualitativo. Segundo Polit, Beck e Hungler (2004, p. 49), nos estudos qualitativos, o pesquisador coleta

principalmente dados qualitativos. Que são declarações narrativas. A informação narrativa pode ser obtida através de conversas com participantes em um cenário natural ou obtendo-se registros narrativos.

#### 4. RESULTADO E ANÁLISE

Segundo Pinto (2006), humanizar é tornar humano, cuidar a pessoa como pessoa, dar-lhe atenção e responder de uma forma positiva a toda a sua esperança, pois ao confiar nos serviços de saúde, pretende reencontrar-se na plenitude da sua realização pessoal.

Será utilizada a análise de conteúdo do tipo temática proposta por Minayo (2004), que aponta que essa técnica é composta por um conjunto de técnicas de análise de comunicação visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (qualitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens. Este estudo tem como objetivo revisar as publicações nacionais mostrando a importância e a necessidade da humanização para os trabalhadores de enfermagem.

Foi obtido um total de 97 artigos. Todos foram analisados, destes somente 10 atendiam aos critérios de elegibilidade proposto pelo estudo, 87 foram excluídos por não se adequarem aos critérios de inclusão, por inadequação ao objeto que se refere exclusivamente à importância da humanização para os trabalhadores de enfermagem.

Conforme tabela abaixo, os estudos analisados trazem dados sobre a humanização no ambiente de trabalho.

Evidencia-se na análise dos estudos o quanto é importante que haja a implantação da humanização para os trabalhadores de enfermagem no ambiente de trabalho (AMESTOY; SCHWARTZ; THOFEHRN, 2006; BACKES; LUNARDI; FILHO, 2006; AGUIAR, *et al.*, 2009; FONTANA, 2010).

TABELA DOS RESULTADOS OBTIDOS:

AUTORES	FONTE/ANO	MÉTODO	RESULTADOS
AMESTOY; SCHWARTZ;	LILACS / 2006	QUALITATIVO	Observaram uma humanização focada na figura pessoa-

THOFEHRN,			cliente com pouca atenção ao sujeito-trabalhador.
BACKES; LUNARDI; FILHO	SCIELO / 2006	QUALITATIVO	Enfatizaram a ética para contribuição da humanização no ambiente hospitalar, com práticas que respeitem a condição de sujeito dos seres humanos.
AGUIAR, <i>et al.</i>	LILACS / 2009	QUANTITATIVO	Observaram a grande necessidade de implementação de ações preventivas que visem qualidade de vida ao trabalhador.
FONTANA.	LILACS / 2010	QUALITATIVO	Apontaram alternativas para a democratização e a valorização dos profissionais de saúde com base na humanização.

**TABELA:** Principais Informações dos Estudos Revisados. Goiânia-Goiás, Maio, 2012.

Diante do exposto, alguns autores destacam que a humanização, como espaço ético, requer a necessidade de trabalhar conceitos na formação humana que integram as instituições, além do reconhecimento dos limites profissionais. É preciso reconhecer, entretanto, que muitas instituições enfrentam dificuldades para manter-se.

O aumento na insatisfação do trabalho tem ocorrido com frequência, principalmente devido ao quadro de profissional limitado, a deficiência de recursos materiais, as condições insalubres de trabalho e as novas e contínuas demandas tecnológicas. Além disso, os próprios profissionais têm mantido um clima desfavorável no ambiente de trabalho gerando uma assistência fragmentada e, cada vez mais, desumanizada. Com isso, torna-se evidente que tanto a filosofia institucional como as políticas de humanização devem estar voltadas para a vida e a

dignidade dos trabalhadores de enfermagem nas instituições de saúde (BACKES; LUNARDI; FILHO, 2006; FONTANA, 2010).

É preciso refletir sobre a importância de do outro, levando em consideração o seu direito a dignidade e singularidade e desenvolver a afetividade, a abertura para a escuta e o diálogo. Os gestores devem estar comprometidos com a qualidade do serviço prestado envolvendo-se com a satisfação das necessidades dos trabalhadores, mantendo um dimensionamento de pessoal adequado, espaços de ouvidoria interna, viabilização e disponibilização de materiais e insumos adequados e suficientes para que o trabalhador não se exponha a riscos internos e externos, entre outros. Sendo assim, é fundamental salientar que quanto mais os trabalhadores em enfermagem estiverem satisfeitos em suas necessidades, menos faltarão ao trabalho e desenvolverão suas atividades com maior interesse e motivação (FONTANA, 2010).

No contexto secular, as instituições têm seu foco voltado para a humanização ao paciente esquecendo-se de valorizar o trabalhador de enfermagem que presta a assistência. Porém, esta situação vem sendo modificada gradativamente pela implantação de uma cultura humanista e democrática, na qual todos os trabalhadores precisam ser ouvidos, o que favorece a valorização do ser humano (AMESTOY *et al.*, 2006).

Sendo assim, é importante que esses profissionais tenham suas necessidades e expectativas atendidas, de modo que o seu desempenho seja eficiente e acima de tudo que o seu trabalho, os papéis e as ações que executam na profissão os façam sentir-se humanizados no mais amplo sentido do termo aumentando-se assim, a qualidade de vida dos trabalhadores em enfermagem. Contudo, faz-se necessário mais estudo voltado para os fatores de satisfação e insatisfação desses profissionais com intuito de mudanças na valorização e crescimento profissional como remunerações mais justas e reajustadas de acordo com as tarefas exigidas pelo setor e o tão sonhado reconhecimento profissional que os trabalhadores reivindicam através planos de carreira, o que contribuirá para a motivação dos funcionários por parte de seus gestores (AGUIAR *et al.*, 2009).

Segundo McGregor (1960) "a teoria Y constitui uma verdadeira mudança de paradigma na maneira de se considerar a natureza do ser humano e de gerenciar as pessoas". A teoria Y tem

uma orientação humanística e se contrapõe à teoria X, de natureza autoritária, diretiva. Nessa explicação da teoria Y, McGregor foi influenciado pelo conceito de auto-realização de Maslow.

A teoria Y – que se resume em apenas seis enunciados:

- O grande potencial não utilizado dos empregados (criatividade, senso de responsabilidade, imaginação, raciocínio, capacidade de resolver problemas);
- O gosto pelo trabalho, especialmente em situações adequadas;
- A importância do comprometimento com os objetivos organizacionais para o exercício do autocontrole;

A prática da teoria Y se baseia nas seguintes proposições:

- Trabalho Cooperativo;
- Integração dos objetivos organizacionais e individuais;
- Gerência não-coercitiva e aberta;
- Ênfase no crescimento e na dignidade das pessoas;
- Crença de que o crescimento das pessoas é autogerado, e que se promove em ambiente caracterizado por relacionamento humano de confiança, autêntico.

A influência de McGregor é fortemente sentida até hoje. Quando o assunto é desenvolvimento e comportamento organizacionais. MCGregor, e obviamente seu único livro, são invariavelmente citados. A "gerência participativa" é descendente direta da Teoria Y. Com Maslow, McGregor forma a dupla que deu um embasamento motivacional importante a GQT.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com essa abordagem de compreensão de espírito humanizado que as citações acima nos evidenciam, pode-se então, promover um reconhecimento das necessidades afetivas, funcionais e profissionais, proporcionando a busca da saúde desses profissionais através de um ambiente harmônico e acolhedor, com noções de valorização humana e de motivação profissional que auxiliarão na prevenção de um ambiente hostil e estressor que favorecem doenças orgânicas, físicas e mentais possibilitando o acometimento doentio aos trabalhadores. O déficit de humanização para os trabalhadores de enfermagem ainda encontra-se como uma questão problemática e um desafio muito grande a ser enfrentado.

Apesar do assunto humanização para os trabalhadores de enfermagem não ser trabalhado somente agora na atualidade, verifica-se uma escassez de artigos relacionados ao tema. Visto dessa forma, fica claro que as instituições de saúde só poderá oferecer um serviço de qualidade ao seu cliente, se seus funcionários estiverem satisfeitos, motivados, qualificados e valorizados profissionalmente, não só para oferecer um serviço de qualidade, mas também para oferecer um ambiente mais humano para os próprios trabalhadores, um ambiente acolhedor e digno, pois ninguém pode oferecer tratamento humanizado a alguém se este não vive em ambiente humano e digno.

Percebe-se através dos relatos de alguns profissionais, que os mesmos são benevolentes e atenciosos com os pacientes. Apesar do sistema desgastante e da carga de sofrimento psíquico, conseguem manter e demonstrar suas emoções, ou seja, com o compromisso de oferecer um cuidado fundamentado na expressão do amor, ternura, cordialidade e compaixão.

Chama-se a atenção para o fato de que alguns profissionais ainda não compreendem, claramente, o sentido da palavra humanização no processo de trabalho, pois se sente pouco valorizados dentro do ambiente hospitalar. Isso pode estar ocorrendo por tratar-se de um tema novo e pouco debatido, abordado há pouco tempo nas instituições de saúde, pois, a ênfase das escolas de enfermagem estava centrada no modelo biomédico, com base num currículo

fragmentado em que o ser humano era visto como peças de uma máquina. Agora, que as escolas de enfermagem estão investindo no preparo adequado dos trabalhadores para que os mesmos sintam-se parte deste processo de mudança da melhoria do trabalho e assistência de qualidade. Sabendo-se que na maioria das vezes, os trabalhadores apresentam sentimentos de impotência e desvalorização, dificultando o desenvolvimento de ações humanizadoras no contexto das organizações de saúde.

O uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e o não envolvimento emocional com os pacientes e familiares foi lembrado pelos participantes da pesquisa como uma forma de realizar o cuidado de si próprio, acreditando que ao agirem dessa maneira diminuem as chances de sofrimento no ambiente de trabalho, o que não condiz com as recomendações bibliográficas, que reforçam a importância do envolver-se como modo de expressar amizade e solidariedade. As instituições hospitalares encontram-se dependentes dos recursos tecnológicos devido ao seu surpreendente desenvolvimento em nível mundial. Porém, o uso de tais recursos pode levar a um cuidado frio e impessoal. Tal forma de cuidado pode ser amenizada através de qualificação e o trabalhador se sentir protagonista do seu processo de trabalho.

Outro fato importante constatado foi o descontentamento dos trabalhadores em relação aos padrões rígidos e, muitas vezes, autoritários, adotados pelas empresas. Esta situação vem sendo modificada com a incrementação do Programa de Humanização Hospitalar, cujo enfoque está na implantação de uma cultura humanista e democrática, na qual todos os trabalhadores precisam ser ouvidos, o que favorece a valorização do ser humano. Como já foi mencionada, a temática em questão encontra-se abordada na literatura, entretanto, na prática ela ainda é muito tímida, pois envolve mudança de comportamento e, mesmo os trabalhadores sendo conhecedores da importância deste programa, os resultados só irá aparecer após a internalização e conhecimento da proposta de humanização pelos profissionais.

Portanto, a atuação da equipe de humanização no ambiente hospitalar ainda, se constitui um trabalho lento, sendo necessários esforços e persistência por parte desta equipe. Acredita-se que através da qualificação da equipe e avaliação contínuas das ações, desencadeia um processo de sensibilização/conscientização dos trabalhadores, gestores para esse novo foco e vivenciar o ambiente de trabalho harmonioso, estimulante e aconchegante e, que os trabalhadores e equipe consigam ofertar um bom trabalho e sentir-se responsável e parte do processo de trabalho.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AGUIAR A. D. F.; BARRETO E. O.; AGUIAR, K. S.; BIAZZINI, M. G.; SILVA, P. M. Saúde do Trabalhador de Enfermagem que Atua em Centro de Saúde. **Rev. Inst. Ciênc. Saúde**, São Paulo, vol.27, n. 2, 2009.
- AMESTOY, SIMONE COELHO; SCHWARTZ, EDA; THOFEHRN, MARIA BUSS. A humanização do Trabalho Para os Profissionais de Enfermagem. **Rev. Acta Paul. Enferm.** Pelotas (RS), vol.19, n.4, 2006.
- BECK, C. L. C.; GONZALES, R. M. B.; DENARDIN, J. M.; TRINDADE, L. L. LAUTERT, L. A humanização na Perspectiva dos Trabalhadores de Enfermagem. **Rev. Texto Contexto - Enferm.** Florianópolis (RS), vol.16, n.3, 2007.
- BACKES, D.S; LUNARDI, V. L; LUNARDI W. D. F.; A Humanização Hospitalar Como Expressão Ética. **Rev.Latino-Am Enfermagem**, Ribeirão Preto (SP), vol.14, n.1, 2006.
- BERTOLETTI, J; CABRAL, P. M. F. Saúde Mental do Cuidador na Instituição Hospitalar. **Rev.Psic.: Teor. e Pesq.** Porto Alegre (RS), vol.23, n.1, 2007.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria Executiva. **Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização**. Brasília (DF): Ministério da Saúde, 2004.
- Brasil. Ministério da Saúde. **Conselho Nacional de saúde**. Normas de pesquisa envolvendo seres humanos - Res. CNS 196/96. Bioética. 1996; 4(2 Supl): 15-25
- COLLET, N.; ROZENDO, C. A. Humanização e Trabalho na Enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.** Brasília (DF), vol.56, n.2, 2003.
- BACKES, D. S.; FILHO, W. D. L; LUNARDI, V. L. O Processo de Humanização do Ambiente Hospitalar Centrado no Trabalhador. **Rev. Esc. Enferm.** USP, vol.40, no. 2, São Paulo, 2006
- FONTANA, R. T. Humanização no Processo de Trabalho em Enfermagem: Uma Reflexão. **Rev. Rene**. Fortaleza, vol.11, n.1, 2010.
- MANETTI, M. L; MARZIALE. M. H. P. Fatores Associados à Depressão Relacionada ao Trabalho de Enfermagem. **Estudos de Psicologia**, Ribeirão Preto (SP), vol.12, n.1, 2007.
- Martins MCA. Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar Millenium. Res ISPU[periódico na Internet] 2003 [citado 2005 Nov 11];28 Out:[cerca de 16p.].
- Minayo MCS. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes; 2000.
- SOUZA, N. R.; BERNARDES, E. H.; FONSECA, R. P.; GONÇALVES, H. O.; LOPES, T. F. S. Identificando o Nível de Estresse e Suas Causas nos Profissionais de Enfermagem em um Hospital Geral de Passos (MG). **Rev. Ciência et práxis**, Passos (MG), vol.2, n.4, (2009).