

Resumo

Estudo exploratório descritivo realizado com 52 trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário buscou identificar os níveis de conforto em relação ao trabalho e ao cuidado recebido pelo cliente, as necessidades e propostas para aumentar o conforto. A análise das entrevistas semi-estruturadas mostrou que a maioria dos respondentes (79% e 85%) referiu níveis alto e médio de conforto em relação ao trabalho e ao cuidado. O conforto estava relacionado ao reconhecimento por parte do cliente e relacionamento harmônico com a equipe. Identificamos desconforto em relação à estrutura precária e recursos insuficientes, e a necessidade de ter melhores condições de trabalho para proporcionar assistência adequada. Concluímos que a atenção às necessidades dos profissionais levará a maior conforto e satisfação no trabalho.

Descritores: condições de trabalho; equipe de enfermagem; conforto

Abstract

An exploratory, descriptive study carried out with 52 Nursing workers from a university hospital. Its purpose was to identify the levels of comfort concerning both work and care received by clients, workers' needs and strategies to increase their levels of comfort. An analysis of interviews showed that most participants (79% and 85%) referred high and average levels of comfort, respectively, in relation to work and health care. Comfort was related mainly to response they heard from clients, and to an harmonic relationship among team members. Discomfort was related to the hospital precarious structure and insufficient resources for health care, besides the need workers have for better work conditions in order to provide quality nursing care. Our conclusion was that attention given to workers' needs will maximize comfort concerning both work and health care provided.

Descriptors: working conditions; nursing; team; comfort

Title: Nursing Workers' (Dis)Comfort: A Matter of Social (In)Justice

Resumen

El estudio exploratorio-descriptivo hecho con 52 trabajadores de enfermería de un hospital de la universidad, busca identificar los niveles de comodidad respecto al trabajo y al cuidado que el cliente recibe, las necesidades y la demanda para aumentar su confort. El análisis de las entrevistas semiestructuradas pone de manifiesto que la mayoría de los trabajadores (79% y 85%) relaciona los niveles alto y promedio de confort cuando se trata del trabajo y del cuidado. Y éstos dos a la vez se relacionan con el reconocimiento por parte del cliente y con la relación armónica con el equipo. El malestar se puede comprobar respecto a la estructura precaria, a los recursos escasos y a la necesidad de que haya mejores condiciones de trabajo para que se proporcione una asistencia adecuada. Se concluye que cuando se atiendan las necesidades de los profesionales habrá más confort y satisfacción en el trabajo.

Descriptores: condiciones de trabajo; grupo de enfermería; confort

Título: (Des)confort de trabajadores de enfermería: una cuestión de (in)justicia social

1 Introdução

Eventos sociais, políticos e econômicos têm sido responsabilizados pelo sucateamento das instituições de saúde no Brasil, podendo-se observar a existência de problemas estruturais e funcionais nos hospitais públicos que, sem dúvida, resultam em ambientes pouco ou nada saudáveis para a realização do trabalho dos profissionais que lá atuam. Inúmeras iniciativas, como o Programa Nacional de Humanização Hospitalar do Ministério da Saúde - PNHAH⁽¹⁾ têm sido implementadas, embora ainda em pequena escala, no sentido de favorecer a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Alerta o referido documento:

É necessário pensarmos num conjunto de ações que atendam três dimensões: a humanização do atendimento ao usuário; a humanização das condições de trabalho do profissional de saúde; o atendimento da instituição hospitalar em suas necessidades básicas, administrativas, físicas e humanas.

No que pese a importância da realização deste conjunto de medidas, entendemos ser necessário identificar as necessidades dos profissionais que atuam nestes serviços, em particular dos profissionais de enfermagem que permanecem expostos por um período longo e continuado, submetidos a estímulos dos mais variados, durante a realização do processo de cuidar^(2,3). Por isso são necessários estudos que visem fornecer subsídios para viabilizar a luta por melhores condições de trabalho na enfermagem⁽²⁻⁴⁾.

A partir destas premissas, as professoras da Disciplina de Cuidar e o Processo de Trabalho em Enfermagem, do curso de mestrado em Enfermagem da Faculdade de Enfermagem da UERJ realizaram, juntamente com os alunos da quarta turma de mestrado e enfermeiros do hospital, um levantamento que visou identificar condições de trabalho, saúde, conforto. E discutir os direitos humanos dos trabalhadores de enfermagem das unidades de clínica médica de um hospital universitário do Rio de Janeiro.

O presente estudo faz parte deste levantamento mais amplo, e tem por objetivo identificar os níveis de conforto, os motivos pelos quais os participantes se sentem confortáveis ou desconfortáveis em relação ao trabalho e ao cuidado recebido pelo cliente bem como suas necessidades e propostas para aumentar seu nível de conforto. Assim, o estudo das condições de vida e de trabalho a que estão submetidos os trabalhadores de enfermagem permitirá identificar as suas necessidades e, entre elas, aquelas que poderão ser alcançadas através da implementação de um processo de cuidar da saúde deste trabalhador⁽⁵⁾.

O conforto é um conceito subjetivo e abstrato que envolve aspectos de bem-estar físico, espiritual, psíquico e socioeconômico, não se limitando apenas a satisfação das necessidades fisiológicas, de modo que apenas o próprio indivíduo pode determinar o nível de conforto que está experienciando. Podem-se atribuir valores para os níveis de

* Enfermeira do Hospital do Câncer IV - INCA, mestranda FENF/UERJ.

** Enfermeira. Mestre em Enfermagem, chefe da unidade de Clínica Médica do HUPE/UERJ.

*** Enfermeira. Mestre em Enfermagem, chefe de unidade do HUPE/UERJ.

**** Enfermeira-doutora, professora titular aposentada UFSC, professora visitante FENF/UERJ.

E-mail do autor:sil_barreto@yahoo.com.br

conforto, denominado-os como nível alto, médio ou baixo. O resultado do conforto é a pessoa recuperar sua força ou poder vital, experienciar ânimo, bem-estar e crescimento, ser capaz de mobilizar mecanismos para enfrentamento de problemas, poder funcionar melhor nos seus papéis usuais, melhorando assim sua qualidade de vida⁽⁶⁾. Por ser um conceito global, que depende de vários aspectos, a não satisfação de algum desses aspectos levará a um baixo nível de conforto, que pode ser entendido como desconforto, que pode ser definido como tensão criada pela continuação da situação de não satisfação de necessidades básicas⁽⁶⁾.

Acreditamos que com este estudo estaremos contribuindo na luta pela melhoria das condições de trabalho de enfermagem, pois para cuidar ou ajudar a crescer a idéia do cuidado e conforto para promoção da saúde, é preciso exercitar: a fé, a esperança, a paciência e, sobretudo a coragem para decidir buscar uma saída para a situação de descaso, descuido e desconforto que todos estamos enfrentando, principalmente nas situações que envolvem saúde e trabalho⁽⁶⁾.

2 Caminho metodológico

Trata-se de estudo de natureza exploratório-descritiva, do qual participaram 52 trabalhadores de enfermagem (auxiliares, técnicos, enfermeiros, enfermeiros residentes, distribuídos em 4 unidades de clínica médica, de um hospital universitário no município do Rio de Janeiro, que estavam no exercício da função na época da coleta dos dados. Para estes foi utilizado um único instrumento, elaborado pelos professores da disciplina Cuidar e o Processo de Trabalho em Enfermagem do curso de Mestrado em Enfermagem da Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual do Rio de Janeiro (FENF/ UERJ), constituído por quatro partes, como segue: a) Caracterização dos trabalhadores; b) Condições de trabalho; c) Saúde; e d) Conforto. Para obtenção dos dados sobre conforto em relação ao trabalho no setor e ao cuidado que o cliente recebe, foi utilizado um instrumento⁽⁶⁾ que consiste em uma escala graduada, colada em copo descartável, com valores de 0 a 10, onde o participante preenchia com água até o nível que indicasse o quanto confortável ele estava se sentindo em relação ao que era perguntado^a.

Os dados do estudo foram coletados pelos alunos da 4ª. turma do curso de mestrado em Enfermagem da FENF/ UERJ. Divididos em quatro grupos, ficando cada um com a responsabilidade de coletar dados em uma das unidades de Clínica Médica selecionadas para o estudo. A análise dos dados foi realizada segundo Strauss e Corbin.⁽⁷⁾

A presente investigação foi realizada com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do hospital. As entrevistas foram feitas nas unidades, tendo cada sujeito concordado em participar do estudo por meio da assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido⁽⁸⁾.

3 Apresentação e análise dos resultados

3.1 Conforto e desconforto em relação ao trabalho

Dentre os 52 trabalhadores que foram solicitados a atribuir um valor numérico ao nível de conforto que estavam experienciando em relação ao trabalho no setor, 21 (40%) foram considerados em nível médio, pois atribuíram valores entre 5 e 7; 20 (38%) foram considerados em nível alto, pois atribuíram valores entre 8 e 10; e 11 (22 %) em nível baixo já que atribuíram valores de zero a 4. Consideramos este último como desconforto.

Todos os respondentes apontaram em suas falas frases que foram por nós caracterizadas como representativas de conforto ou de desconforto. No que se refere a conforto no trabalho no setor emergiram três categorias centrais: a) relacionamento harmônico no trabalho; b) oportunidade para atuação e crescimento profissional; e c) gostar do trabalho e da profissão. E quanto ao desconforto por eles experienciado no trabalho foram identificadas duas categorias temáticas, as condições de trabalho e os resultados desfavoráveis à manutenção da qualidade do trabalho. A categoria condições de trabalho se expressa através de três sub-categorais: a) precária estrutura física e recursos humanos para a realização do trabalho, b) deficiência de material, equipamentos e mobiliários e, c) dificuldades no desenvolvimento do processo de trabalho.

Cada categoria inclui sub-categorias, as quais foram sintetizadas nas descrições que apresentamos a seguir e que nos ajudam a identificar as razões pelas quais os trabalhadores se sentem confortáveis e/ou desconfortáveis.

Os trabalhadores de enfermagem sentem-se confortáveis em relação ao trabalho no setor por quê: a) experienciam relacionamento harmônico com chefe e colegas de equipe envolvidos no trabalho os quais demonstram receptividade e lhes fazem se sentir seguros e animados; b) sentem-se felizes pela maneira como realizam seu trabalho; c) gostam da profissão de enfermagem, da possibilidade de doar-se e estar presente atuando e colaborando mesmo face às dificuldades do setor; d) consideram o setor de trabalho como extensão de sua casa e referem que o trabalho não é totalmente ruim, pois é uma experiência enriquecedora que oportuniza o crescimento pessoal e profissional.

Por outro lado, os trabalhadores de enfermagem sentem-se desconfortáveis devido às más condições de trabalho referentes a: a) precária estrutura física e recursos humanos para a realização do trabalho, b) deficiência de material, equipamentos e mobiliários; c) dificuldades no desenvolvimento do processo de trabalho tais como, deficiências organizacionais e ausência de resolutividade, preocupação com a biossegurança dos profissionais e dos clientes, desgaste com o trabalho, e d) por experienciarem uma diversidade de sentimentos desconfortáveis, dentre eles mencionam insatisfação, cansaço, estresse, sentir-se desrespeitado, incomodado, desvalorizado, desmotivado, discriminado, injustiçado, impotente para resolver os problemas devido ao descaso dos dirigentes para com o setor. Além disso, consideram que o sistema de hierarquia existente no hospital impede a progressão da conquista dos direitos dos trabalhadores. Como resultado das deficiências apontadas referem a diminuição da qualidade dos serviços que prestam à clientela.

3.2 Conforto e desconforto dos trabalhadores de enfermagem em relação ao cuidado que o cliente recebe no setor

No que diz respeito ao nível de conforto em relação ao cuidado que o cliente recebe no setor, 23 (44%) trabalhadores de enfermagem se situaram em nível médio de conforto – representado pelos valores atribuídos de 5 a 7; 21 (40 %) em nível alto, com valores de 8 a 10; e 8 (16%) em nível baixo, valores de 0 a 4, compatíveis com o desconforto.

Os trabalhadores apontaram em suas falas, frases que foram por nós caracterizadas como representativas de conforto ou de desconforto. No que se refere a conforto em relação ao cuidado recebido pelo cliente emergiram três categorias centrais: a) equipe qualificada que ultrapassa os limites para poder cuidar, b) confiança e reconhecimento por parte do cliente e, c) bom atendimento. E quanto ao desconforto por eles experienciado no que se refere a conforto em relação ao cuidado recebido pelo cliente emergiram quatro categorias: a) estrutura precária para cuidar, em relação aos aspectos de estrutura física

^aMauro MYC; Neves EP; Rodrigues BMD Condições de trabalho, saúde, conforto e direitos humanos de trabalhadores de enfermagem. Projeto de pesquisa desenvolvido para a disciplina Cuidar em Enfermagem e o Trabalho do Enfermeiro. Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Curso de Mestrado. Maio de 2003. (mimeo).

e recursos humanos, b) insumos insuficientes e inadequados para cuidar, c) processo de cuidar referente ao cliente a ao cuidador profissional e, d) conseqüências desfavoráveis.

Cada categoria inclui sub-categorias, as quais foram sintetizadas nas descrições que apresentamos a seguir e que nos ajudam a identificar as razões pelas quais os trabalhadores se sentem confortáveis e/ou desconfortáveis.

Os trabalhadores se sentem confortáveis em relação ao cuidado que o cliente recebe no setor porque no seu entendimento: a) a equipe é qualificada, dedicada, competente, comprometida, responsável, atenciosa, afetiva; b) tem sentimento humanitário; c) tem boa intenção, d) cuidam bem; e) comunicam-se adequadamente com os clientes; f) ultrapassam os seus limites para assegurar atenção de qualidade e promover o conforto possível face às deficiências da estrutura do setor; g) os clientes gostam de se internar no setor porque confiam na equipe e manifestam seu reconhecimento ao pessoal de enfermagem; h) sentem que os clientes melhoram o quadro clínico; i) além disto sentem-se confortáveis pelo fato de ser permitido ao cliente ter acompanhante e receber visitas diárias. É interessante destacar que ocorreu uma afirmação de um trabalhador considerando o atendimento bom se comparado a outros hospitais públicos.

Por outro lado os trabalhadores se sentem desconfortáveis em relação ao cuidado que o cliente recebe porque não dispõem de instalações adequadas e recursos humanos suficientes para cuidar, bem como, de material de consumo e mobiliário suficientes e adequados para realizar o cuidar. Referem experienciar uma variedade de sentimentos de desconforto tais como: a falta de estímulo, motivação e impotência diante à estrutura hospitalar, bem como, dificuldades na organização das condições para cuidar e inexperiência do pessoal em formação, para desempenhar o cuidado. Ainda no processo de cuidar no que diz respeito ao cliente referem sentirem-se desconfortáveis porque percebem negligência, indiferença e falta de paciência de alguns membros da equipe de saúde que colocam o cliente em segundo plano, além de considerarem que, devido às condições de trabalho, os aspectos humanitários não são valorizados. Como conseqüência referem que o cuidado é negligenciado, causando prejuízo tanto ao cliente quanto à imagem da profissão de enfermagem.

3.3 Necessidades de conforto dos trabalhadores de enfermagem

Para se sentirem mais confortáveis em relação ao seu trabalho e ao cuidado que o cliente recebe nos quatro setores de clínica médica estudados, os trabalhadores de enfermagem destacaram as seguintes necessidades: a) ter melhores condições de trabalho; b) receber estímulo e valorização por parte dos chefes, dos outros profissionais e colegas; c) ver os problemas resolvidos para elevar o conceito do hospital na comunidade; d) ver todos os serviços estruturados e funcionando melhor; e e) proporcionar assistência adequada e de qualidade.

Ter melhores condições de trabalho implica em: ter material adequado e suficiente; ter pessoal em número e categoria adequados; melhorar as condições de uma maneira geral; ter mobiliário e equipamento adequado para atender o cliente; contar com melhoria na planta física no que diz respeito construção de instalações para a higienização dos pacientes e do pessoal bem como do material utilizado para efetuar os procedimentos técnicos; dispor de instalações e estrutura adequadas para efetuar tratamentos, como, por exemplo, contar com oxigênio canalizado à cabeceira do leito, além de outros requisitos como regularidade no fornecimento de material, resolução dos problemas de biossegurança para clientes e pessoal, ter menos sobrecarga no trabalho.

Receber estímulo e valorização por parte dos chefes, dos outros profissionais e colegas significa que o trabalhador

de enfermagem necessita ser estimulado para cuidar melhor, dispor de mais tempo para cuidar do cliente, ter atendida a preferência de horário de trabalho, ter mais conhecimento e experiência e ter vínculo empregatício.

Ver os problemas resolvidos para elevar o conceito do hospital na comunidade, embora tenha sido referido por apenas três respondentes, contém indicadores bastante significativos de necessidades, tais como: ver o setor de Clínica Médica tratado com maior cuidado e carinho por parte dos superiores; ver o hospital voltar a ser o que era há 8 anos; e saber que existe uma equipe atuante para facilitar a resolução dos problemas dos pacientes.

Ver todos os serviços do hospital estruturados e funcionando melhor englobou as seguintes necessidades dos trabalhadores de enfermagem: contar com melhor funcionamento dos serviços de apoio; poder permanecer no setor sem ter que se deslocar para buscar material, ver o setor mais organizado e com mais disciplina, contar com melhor estruturação do trabalho da enfermagem e da medicina.

Proporcionar assistência adequada e de qualidade representa as necessidades que os trabalhadores manifestaram no sentido de: ver os colegas cada vez mais conscientes sobre o papel de cuidar, ver o paciente receber o cuidado a que tem direito, ver o paciente ser colocado em primeiro lugar, executar o real papel de cuidar e prestar cuidado digno.

3.4 Propostas para aumentar o nível de conforto dos trabalhadores

Tomando como base as necessidades apontadas pelos trabalhadores e as medidas por eles sugeridas para alcançar maiores níveis de conforto em relação ao seu trabalho e ao cuidado recebido pelos clientes, propomos a realização de discussões entre os trabalhadores para definir atividades e estratégias que visem: a) resgatar a essência da profissão de enfermagem, estimulando os profissionais a desempenhar suas reais funções, favorecendo assim a otimização do cuidado prestado; b) elevar o conceito do hospital na comunidade; c) proporcionar material de qualidade para prestar assistência adequada; d) sensibilizar as diferentes categorias profissionais e os dirigentes para a resolução dos problemas apontados no estudo; e) exigir das autoridades governamentais maiores investimentos para melhorar as condições de realização do cuidado; f) sensibilizar a comunidade para participar na luta para conseguir maiores investimentos no hospital a fim de que possa resgatar a qualidade dos serviços antes prestados; g) adequar a planta física para melhor cuidar; h) reestruturar o processo de trabalho da enfermagem e dos diversos setores correlatos a fim de otimizar a qualidade do cuidado aos clientes das Clínicas Médicas; i) despertar o senso humanitário nos profissionais de saúde envolvidos na assistência aos clientes do hospital; j) promover a integração da equipe multidisciplinar; k) incentivar o cultivo do amor a si e ao próximo; l) resgatar a motivação do pessoal de enfermagem melhorando as condições de trabalho para que eles possam ver o cliente receber o cuidado a que tem direito; m) promover intercâmbio entre as diversas especialidades clínicas a fim de que juntos os profissionais possam decidir pela melhor forma de atendimento aos clientes internados em clínicas diferentes das de origem; n) valorizar o trabalhador de enfermagem ouvindo-o e atendendo às suas necessidades, a fim de que ele se sinta motivado para o cuidado humanizado.

4 Discussão

Tomando como pressuposto que conforto e qualidade de vida no trabalho são conceitos que se relacionam à percepção do indivíduo sobre seu bem-estar, podemos afirmar que os resultados deste estudo confirmam os achados da investigação realizada com enfermeiras de um hospital universitário sobre qualidade de vida e sua relação com trabalho,

educação e saúde⁽⁹⁾. Para os participantes deste estudo, a qualidade de vida estava relacionada a estar bem consigo mesmo e com as pessoas com quem se relacionam; ter uma vida profissional produtiva; a melhoria da qualidade de vida do cliente através de uma assistência humanizada, valorizando educação em saúde, e com a melhoria das condições de trabalho da equipe; e a valorização do grupo para melhoria da qualidade de vida da equipe de enfermagem.

Um estudo sobre qualidade de vida no trabalho realizado com 279 trabalhadores de enfermagem de um hospital universitário (HU) em Santa Catarina encontrou resultados semelhantes: os trabalhadores vêem o trabalho no HU como uma forma de satisfação pessoal e profissional; número insuficiente de profissionais levando à sobrecarga de trabalho; falta de funcionários para serviços de apoio; falta de grupo de apoio aos funcionários; descaso no atendimento à saúde do trabalhador e sua família; falta de comunicação entre a equipe, e organização das tarefas; dificuldade de liberação para participar de atividades relacionadas à capacitação profissional⁽²⁾.

Em outro estudo, sobre motivação no trabalho da equipe de enfermagem, os resultados indicaram que os sentimentos de felicidade em relação ao trabalho estavam relacionados as suas tarefas ou eventos que indicavam sucesso ou possibilidade de crescimento profissional, ao passo que os sentimentos de infelicidade não estavam associados ao trabalho, mas às condições que o envolviam⁽¹⁰⁾. Estes achados foram semelhantes aos encontrados em nosso estudo, uma vez que o conforto em relação ao trabalho e em relação ao cuidado estava relacionado ao relacionamento harmônico com a equipe, gostar do trabalho e da profissão, reconhecimento por parte do cliente, enquanto que o desconforto estava relacionado principalmente às condições precárias de trabalho.

5 Conclusão

Podemos concluir que embora os trabalhadores de enfermagem relatem que as condições de trabalho sejam inadequadas no que se refere à estrutura física, disponibilidade de materiais, recursos humanos, acomodações para o cliente e para a equipe de enfermagem, a maioria indicou estar confortável por fazer o que gosta, ter um relacionamento harmônico com a chefia e com os colegas, sentir-se útil, poder doar-se apesar das dificuldades, ter uma relação de afeto com o paciente. Os resultados deste estudo confirmam o que preconiza o PNHAH⁽¹⁾ de que o indivíduo capacitado e respeitado como profissional e pessoa, que tem espaço para ser ouvido e que possui recursos adequados às exigências de seu trabalho está mais apto a cuidar com eficiência e qualidade, e certamente alcançará maior conforto e satisfação em seu trabalho, resultando em maior produtividade.

É importante que, como enfermeiros envolvidos no cuidado ao outro, atentemos para o significado de cuidar da saúde do trabalhador: cuidar implica nos interessarmos pelo bem-estar dos trabalhadores, melhorando suas condições de trabalho e encaminhando a resolução dos problemas institucionais que geram incertezas e tensões, aumentando o desconforto⁽⁵⁾.

Assim com este estudo esperamos contribuir para a implementação de melhorias que possam tornar o ambiente de trabalho um ambiente de cuidado, que é um ambiente em que os valores morais e a ética favorecem a preservação da dignidade, respeito e solidariedade entre os trabalhadores⁽⁵⁾.

Referências

1. Ministério da Saúde (BR). Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília (DF); 2003. Disponível em: URL: <<http://www.saude.gov.br/sas/dsra/apresenthum.htm>>. Acessado em: 20 maio 2003.
2. Matis E. Refletindo sobre a qualidade de vida no trabalho da enfermagem no hospital universitário. *Texto e Contexto: Enfermagem, Florianópolis (SC)* 1999 set/dez;8(3):27-43.
3. Mauro MYC. Riscos ocupacionais em saúde. *Enfermagem Científica, Rio de Janeiro* 1990;1(2):7-12.
4. Alves DB. Educação e conhecimento na enfermagem: uma contribuição aos estudos sobre força de trabalho feminino. Aracaju (SE): Fundação Oviedo Teixeira; 2002. 284p.
5. Neves EP. Cuidando e confortando: uma estratégia para a saúde do trabalhador. *Revista de Enfermagem da UERJ, Rio de Janeiro* 2002 maio/ago;10(2):133-7.
6. Neves-Arruda E, Nunes AMP. Conforto em Enfermagem: uma análise teórico conceitual. *Texto e Contexto: Enfermagem, Florianópolis (SC)* 1998 maio/ago;7(2):93-110.
7. Strauss AL, Corbin J. *Basics of qualitative research*. Newbury Park (CA): Sage; 1990. 270 p.
8. Conselho Nacional de Saúde (BR). Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos: resolução 196/96. Brasília (DF); 1996. 44 p.
9. Padilha MICS, Souza LNA. Qualidade de vida: reflexão de enfermeiras. *Texto e Contexto: Enfermagem, Florianópolis (SC)* 1999 set/dez;8(3):11-26.
10. Pereira MCA, Favero N. A motivação no trabalho da equipe de enfermagem. *Revista Latino-americana de Enfermagem, Ribeirão Preto (SP)* 2001 jul;9(4):7-12.

Data de Recebimento: 16/07/2003

Data de Aprovação: 20/03/2004