

Balbino, CM, Silvino, ZR, Ferreira, AOM, Izu, M, Joaquim, FL, Oliveira, TAL & Corrêa, VR. (2020). The feelings experienced by the professional cleaning and disinfecting surfaces in health services. *Research, Society and Development*, 9(7):1-15, e349974213.

**Os sentimentos vivenciados pelo profissional de limpeza e desinfecção de superfícies em serviços de saúde**

**The feelings experienced by the professional cleaning and disinfecting surfaces in health services**

**Los sentimientos experimentados por los profesionales de la limpieza y desinfección de superficies en los servicios de salud**

Recebido: 04/05/2020 | Revisado: 05/05/2020 | Aceito: 07/05/2020 | Publicado: 16/05/2020

**Carlos Marcelo Balbino**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0763-3620>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [carlosmbalbino@hotmail.com](mailto:carlosmbalbino@hotmail.com)

**Zenith Rosa Silvino**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2848-9747>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [zenithrosa@id.uff.br](mailto:zenithrosa@id.uff.br)

**Alexandra de Oliveira Matias Ferreira**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1003-2754>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [alexandrauff@gmail.com](mailto:alexandrauff@gmail.com)

**Marina Izu**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9615-8341>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [izu.marina@gmail.com](mailto:izu.marina@gmail.com)

**Fabiana Lopes Joaquim**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-1344-2740>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [fabykim\\_enf@yahoo.com.br](mailto:fabykim_enf@yahoo.com.br)

**Taiane Aparecida Lima Oliveira**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9585-5815>

Centro Universitário de Valença, Brasil

E-mail: [taianeoliveira@outlook.com](mailto:taianeoliveira@outlook.com)

**Vivian Rodrigues Corrêa**

ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0592-0888>

Centro Universitário de Valença, Brasil

E-mail: [vivianrodrigues44@yahoo.com.br](mailto:vivianrodrigues44@yahoo.com.br)

## **Resumo**

Este estudo teve como objetivo identificar os sentimentos vivenciados pelos profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde durante sua atividade laboral. Para tal foi realizado um estudo exploratório-descritivo, de abordagem qualitativa, em um Hospital situado no interior do Estado Rio de Janeiro com 29 profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, no período de julho a agosto de 2019 através de entrevistas dialógicas com um roteiro de perguntas abertas por meio de gravação em áudio, com posterior análise e discussão de dados. Diante da análise foi possível criar eixos temáticos, e discutir, e obtiveram-se os seguintes resultados “... sofrimento com os sentimentos alheios...” e “...gostar de trabalhar...” como os sentimentos mais citados pelos entrevistados e a “preocupação com os doentes” como o impacto mais citado. Ante ao exposto, foi possível concluir que, é necessário um treinamento para essa equipe que lida muita das vezes para melhor instruí-los e aperfeiçoar o trabalho de limpeza e auxiliá-los nas adversidades encontradas durante o serviço, o apoio de uma equipe multiprofissional pode ajudar na amenização de possíveis sentimentos e interferências na qualidade de vida dos profissionais envolvidos neste tipo de serviço.

**Palavras-chave:** Sentimentos; Saúde do trabalhador; Desinfecção; Serviços de saúde; Pesquisa em Administração de Enfermagem.

## **Abstract**

This study aimed to identify the feelings experienced by professionals from the Cleaning and Disinfection Service in Health Services during their work activity. To this end, an exploratory-descriptive study with a qualitative approach was carried out in a Hospital located in the interior of the State of Rio de Janeiro with 29 professionals from the Cleaning and Disinfection Service in Health Services, from July to August 2019 through dialogic interviews with a script of open questions through audio recording, with subsequent analysis and discussion of data. In view of the analysis, it was possible to create thematic axes, and to

discuss, the following results were obtained: "... suffering with the feelings of others ..." and "... enjoying working ..." as the most cited feelings by respondents and "concern for the sick" as the most cited impact. In view of the above, it was possible to conclude that training is necessary for this team, which deals many times to better instruct and improve the cleaning work and assist them in the adversities encountered during the service, the support of a multidisciplinary team can help to alleviate possible feelings and interferences in the quality of life of the professionals involved in this type of service.

**Keywords:** Feelings; Occupational health; Disinfection; Health services; Nursing Administration Research.

### **Resumen**

Este estudio tuvo como objetivo identificar los sentimientos experimentados por los profesionales del Servicio de Limpieza y Desinfección en los Servicios de Salud durante su actividad laboral. Para ello, se realizó un estudio exploratorio descriptivo con enfoque cualitativo en un Hospital ubicado en el interior del Estado de Río de Janeiro con 29 profesionales del Servicio de Limpieza y Desinfección en Servicios de Salud, de julio a agosto de 2019 hasta entrevistas dialógicas con un guión de preguntas abiertas mediante grabación de audio, con posterior análisis y discusión de datos. En vista del análisis, fue posible crear ejes temáticos, y para discutir, se obtuvieron los siguientes resultados: "... sufrir con los sentimientos de los demás ..." y "... disfrutar trabajando ..." como los sentimientos más citados por los encuestados y "preocupación por los enfermos" como el impacto más citado. En vista de lo anterior, fue posible concluir que, es necesario capacitar a este equipo que se ocupa muchas veces para instruir y mejorar mejor el trabajo de limpieza y ayudarlos en las adversidades encontradas durante el servicio, el apoyo de un equipo multiprofesional puede ayuda a aliviar posibles sentimientos e interferencias en la calidad de vida de los profesionales involucrados en este tipo de servicio.

**Palabras clave:** Sentimientos; Salud laboral; Desinfección; Servicios de salud; Investigación en Administración de Enfermería.

### **1. Introdução**

A participação da equipe multiprofissional contribui de maneira significativa para o sucesso do tratamento dos usuários dos serviços de saúde (Lacerda et.al.,2020). Alguns

desses profissionais não pertencem à equipe de saúde, mas por determinadas circunstâncias envolvem-se no tratamento sem ter alguma preparação formal na área, com isso foi pensado na possibilidade do desenvolvimento de algum tipo de transtorno emocional sofrido por estes profissionais ao lidar com determinadas situações durante as suas atividades laborais sem a devida preparação para encarar determinadas situações, como pacientes gravemente enfermos, politraumatizados, ferimentos expostos, secreções, odores e outras peculiaridades relacionadas ao ambiente hospitalar, daí a motivação para a realização da pesquisa.

A equipe profissional de um hospital pode variar conforme dinâmica de funcionamento, tipo de serviço prestado e atendido na unidade (Brasil, 2017). Equipe esta composta por diversos seguimentos profissionais como aqueles que trabalham diretamente na assistência ao usuário como: Serviço Social, Biologia, Biomedicina, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia, Radiologia, além de outros que também participam mesmo que indiretamente do cuidado ao usuário sendo eles os Recepcionistas, Telefonistas, Manutenção, Administração, Motoboy, Pedagogia, Secretaria, Lavanderia e o Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, sendo este ultimo o tipo de profissional que se expõe com maior frequência a estas adversidades, pois seu trabalho abrange todas as seções hospitalares.

Conforme A Agencia Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA (2012), Cabe ao Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde os procedimentos para a remoção de sujidades, detritos indesejáveis e microrganismos presentes em qualquer superfície, visando manter o ambiente limpo, confortável e dentro dos padrões estabelecidos pelos serviços de saúde, sendo este, serviço de presença obrigatória em todas as Unidades de Assistência a Saúde.

Este estudo teve como objeto de pesquisa os sentimentos vivenciados pelos profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde durante sua atividade laboral.

Sentimentos são emoções conscientes. A conscientização da emoção é, portanto, a condição que distingue os sentimentos, sendo estes mais duradouros, menos explosivos e não vêm acompanhados de reações orgânicas intensas. (Cezar & Juca-Vasconcelos, 2016).

Este estudo teve como problema de pesquisa: Quais os sentimentos vivenciados pelos profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde durante sua atividade laboral?

As questões que nortearam o estudo: Quais impactos sofreram em sua vida após começar a trabalhar no Serviço de Limpeza e Desinfecção em Serviços de Saúde?

Este estudo teve como objetivo geral: Identificar os sentimentos vivenciados pelos profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde durante sua atividade laboral. Objetivos específicos: Listar os impactos em sua vida cotidiana após sua iniciação em atividades no Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde e discutir o papel do enfermeiro no contato com o profissional de Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde.

Justificou-se a realização do estudo devido não ter sido identificado em nenhuma literatura científica sobre os transtornos emocionais vividos por estes profissionais. E sua relevância se dá pela contribuição para a comunidade acadêmica servindo como fonte de informação para o desenvolvimento de outras pesquisas relacionadas a estes profissionais.

## **2. Metodologia**

Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, de abordagem qualitativa (Pereira et al., 2018). Sendo o campo de pesquisa um Hospital Escola de uma Cidade do Interior do Estado do Rio de Janeiro.

Os participantes deste estudo foram 29 profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde. Para tal, os critérios de inclusão foram: aceitar responder questionário; ser membro da equipe profissional do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, sendo excluídos os profissionais que se encontraram de férias e licenciados das atividades laborais.

A coleta dos dados foi realizada no período de julho a agosto de 2019. Desenvolveu-se através de entrevistas dialógicas em encontros com os profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde previamente agendados no Hospital Escola. Como instrumento de produção de dados foi utilizado à entrevista com um roteiro de perguntas abertas, por meio de gravação em áudio. A aplicação desta técnica obedeceu ao grau de inserção no campo e o envolvimento com os participantes atuantes no contexto da pesquisa. As perguntas foram formuladas e os profissionais tiveram a liberdade para discorrer livremente sobre o perguntado. As entrevistas foram encerradas quando houve saturação das mesmas e transcritas na íntegra logo após sua gravação para dar prosseguimento à etapa seguinte que foi a leitura e releitura do material produzido,

buscando identificar assim os sentimentos e impactos em sua vida cotidiana após sua iniciação em atividades laborais.

Os dados coletados foram categorizados de acordo com a proposta por Minayo (2012), que parte das seguintes fases: leitura exaustiva do material e pré-análise do mesmo; extração das palavras chaves e unidades temáticas; construção dos eixos temáticos e categorização para análise e interpretação dos mesmos.

Em atendimento a resolução número 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), este estudo foi apresentado ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e com aprovação sob o número do parecer: 3.444.342. Para preservar o anonimato dos participantes, na apresentação dos resultados, os profissionais envolvidos na pesquisa foram nomeados com a letra “P” e o número sequencial.

### **3. Resultados e Discussão**

Dos 32 profissionais que realizam serviços de limpeza e desinfecção de superfícies 29 foram entrevistados, encontravam-se licenciados 2 funcionários e 1 gozava de férias.

#### **Caracterização dos entrevistados do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies do Hospital**

A instituição pesquisada possuía um total de 29 profissionais de que realizavam por diversos setores o serviço de limpeza e desinfecção de superfícies. Como idade média dos participantes obteve-se 35,82 anos. Percebeu-se uma maior frequência de participantes adultos na meia idade, e menores entre adultos jovens, sendo que o entrevistado mais novo tinha 20 anos e o mais velho 58 anos.

Em algum momento da vida nos deparamos com a necessidade de trabalhar, jovens e adultos almejam um emprego para realizar seus anseios, porém a inserção dos jovens no mercado de trabalho é um dos grandes desafios da política de emprego nos dias atuais (Guimarães & Almeida, 2013). O trabalho nos remete ao cumprimento de normatizações que podem variar conforme a tarefa realizada, porém não são explícitas no oferecimento da vaga ao candidato as adversidades que o mesmo deverá superar na execução de suas atividades laborais, ao abraçar a oportunidade ofertada diante de sua necessidade o indivíduo, aceita o desafio criando uma expectativa em relação ao novo trabalho a ser executado.

Quanto ao nível de escolaridade dos entrevistados, identificou-se que pequena parte possuía nível superior de ensino incompleto 2 (6,89%), a grande maioria 10 (34,48%) possuía ensino médio completo, seguidos dos que possuíam ensino médio incompleto 6 (20,68%) e ensino fundamental completo 4 (13,79%). Vale ressaltar os indivíduos que possuíam o nível de ensino fundamental incompletos, 7 (24,13%), pois os mesmos possuíam apenas as 4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup>, 6<sup>a</sup> e 7<sup>a</sup> séries deste nível de escolaridade sendo todos agrupados nesta mesma categoria.

Muitos jovens ingressam no mercado de trabalho antes de terminarem os estudos, o que implica que podem estar simultaneamente na educação e no mercado de trabalho. Trata-se de um público mais vulnerável, que enfrenta dificuldades de inserção no mercado de trabalho e tende a encontrar ocupações mais precárias, situação agravada, em muitos países, pela baixa escolaridade e pela fragilidade da formação educacional de grande parte da população. Ingressam muito cedo no mercado de trabalho, impulsionados pela necessidade de obter renda e frustrados com a má qualidade da educação oferecida (Guimarães & Almeida, 2013).

Em relação ao tempo de serviço prestado no serviço de limpeza e desinfecção de superfícies a maioria dos entrevistados 11 (37,93%) atua neste tipo de função há menos de um ano, sendo que o mais recente contratado está em função há apenas uma semana. Também destacam-se 7 (24,13%) dos entrevistados que desempenham a função por apenas um ano e 1 (3,44%) dos entrevistados trabalha nesta função num período de vinte anos.

O pouco tempo de vivência com o serviço de limpeza é um fator que pode ser agravante para o desenvolvimento de sentimentos não agradáveis para os profissionais inexperientes, a piora da oferta do emprego e da renda das famílias num cenário de estreitamento das políticas públicas e da proteção social tende a impulsionar de forma mais intensa a procura de emprego por parte dos jovens brasileiros (Moura & Gimenez, 2015).

Segundo relato dos entrevistados existe um rodízio entre os mesmos para a limpeza do serviço de saúde que variam conforme a necessidade de trabalho dos setores 16 (55,17%), porém uma minoria trabalha em setores fixos não participando do rodízio entre os locais de trabalho, desta minoria temos uma maior prevalência de funcionários sem rodízio no setor de lavanderia 6 (20,68%). O processo de rodízio entre setores hospitalares é positivo, pois auxiliam a resolução de conflitos, aumentam conhecimentos e habilidades, melhora no relacionamento interpessoal, além de reduzir a resistência em atuar em outro setor (Pinhatti, et. al., 2017).



## **Sentimentos vivenciados pelos profissionais do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde durante sua atividade laboral**

Diversos foram os sentimentos vivenciados pelos entrevistados durante o desenvolvimento de suas atividades laborais. Obteve-se o “... sofrimento com os sentimentos alheios...” e “...gostar de trabalhar...” como os sentimentos mais citados pelos entrevistados, somando 9 (31,03%) cada. O “...nojo...” foi o segundo sentimento mais citado num total de 7 (24,13%) das respostas, seguido do “...medo...” e dos que “não possuíam nenhum sentimento” representando 4(13,79%) das respostas citadas, e as de menor expressão como: “...cansaço...”, “...receio...”, “...nervosismo...” e “...estranhamento...” com apenas 1 citação de resposta equivalendo a 3,44% das respostas.

O sofrer com o sofrimento alheio pode ser considerado um fator de extrema importância para este grupo de profissionais visto que muitos têm pouco tempo de experiência neste tipo de serviço, trazendo ao profissional o sentimento de compaixão. A palavra sofrimento representa um ato ou efeito de sofrer, dor física, angústia, aflição, amargura, paciência e resignação (Beserra, et.al., 2014).

O sofrimento faz parte da natureza humana, e surge de algo novo, podendo representar uma mesclagem de prazer e dor. É preciso considerar, porém, diferentes dimensões que se articulam com o indivíduo, como os aspectos culturais, sociais, educacionais, econômicos e de natureza interpessoal que, muitas vezes, o predis põem a vulnerabilidades, ou seja, a situação de risco indevido ou desconhecido (Beserra, et.al., 2014). Conforme relato dos entrevistados:

*“...eu fico muito compadecida (sofrida) da situação das pessoas entendeu?” P11*

*“...á eu tento mudar esse pensamento e eu consigo, mas as vezes as pessoas, assim, mesmo que a gente não queira a gente acaba meio que absorvendo (sofrendo) um pouco, não tem jeito.” P15*

*“Bom, bom, bom, no começo é meio, meio complicado, vê bastante sofrimento.” P24*

Os profissionais que lidam constantemente com pessoas em risco de morte, enfermos ou vitimados por situações traumáticas podem ser contagiados pela dor e pelo sofrimento do outro (Barbosa, Souza & Moreira, 2014), este sofrimento pode acarretar problemas físicos, psíquicos e sociais ao profissional que por muitas vezes não tem a devida preparação para o



desenvolvimento de sua função, podendo repercutir negativamente no serviço que eles fornecem aos usuários e à sua organização.

Ressalta-se que a maioria dos entrevistados relatou mais de um sentimento, enriquecendo nossa amostra.

Durante as entrevistas foi notória a dedicação e amor que a equipe tem pelo serviço, levando em conta todo o envolvimento e dedicação. Conforme relato do entrevistado:

*“Ah! Eu gosto de trabalhar aqui, vou ser sincera, é cansativo? É!!! De 7 as 7, mas tranquilo... sangue, igual um dia desses aí na escada, quando eu fui ver pensei: meu Deus como vou começar a limpar isso daqui? De tanto sangue que tinha. Mas assim, é tranquilo ... mais pesado mesmo é nos andares, no quarto, na UTI. Aí, na UTI eu não quis não, é muito pesado eu sofro com os sentimentos dos outros, é muito sofrimento, eu não gosto de ver, aí não quis não, mas se tiver que ficar um dia eu fico, fazer o que né?”P1*

Na maioria das entrevistas, a palavra "gostar de trabalhar" foi ressaltada, ou seja, apesar da dificuldade em executar um serviço cujo não há um devido preparo, existe a compaixão com a dor e o sofrimento do próximo.

### **Impactos em sua vida após começar a trabalhar nos serviços de limpeza e desinfecção em serviços de saúde.**

Após leitura exaustiva e releitura do material produzido foi realizado pré-análise do mesmo, extração das palavras chaves, buscando os impactos na vida cotidiana do funcionário após sua iniciação em atividades laborais no Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, realizou-se a categorização para análise e interpretação dos mesmos.

A grande maioria 16 dos entrevistados alegou *não haver impactos* 55,17%, porém os que alegaram ter tido algum tipo de interferência a *preocupação com os doentes* foi o item mais citado 4, representando 13,79% dos entrevistados, seguido de *vínculo afetivo* com 2 (6,89%) relatos e *alimentação, chateação, incentivo a vida, náusea, reflexivo* com apenas 1 (3,44%) cada. Houveram 2 (6,89%) participantes que não citaram impactos.

Hoje se sabe que o cotidiano do trabalho influi na vida e nas emoções das pessoas (Bom Sucesso, 2002). É prejudicial para o profissional o acúmulo de preocupações vividas no cotidiano de trabalho com as preocupações comuns de sua vida fora deste ambiente, isto pode

acarretar em um déficit no relacionamento interpessoal familiar dificultando o convívio com entes.

A preocupação é um sentimento natural do ser humano, que pode gerar desgastes mentais, físicos e sociais, há a necessidade do não envolvimento emocional do profissional com as questões do paciente para um não prejuízo do resultado positivo da produção no trabalho. Dosar estes desgastes e aprender a identificar situações que possam desenvolver preocupações ou estresses gera na vida do profissional de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde uma melhora em sua qualidade, aplicação de medidas farão uma melhor convivência com as situações inesperadas em sua atividade diária de trabalho.

Ao analisar os resultados obtidos, observou-se que a preocupação com o alheio pode ter repercussão positiva, pois ainda existem seres humanos que se preocupam com o outro, com sua dor e sofrimento, relatado em uma das entrevistas:

*"Às vezes dá vontade de ir lá e acudir o paciente, mas meu serviço é outro..." P17*

Porém pode também repercutir negativamente ao profissional, pois não saber lidar com o sofrimento alheio sem afetar sua vida causando preocupação. Aprender separar as preocupações profissionais da vida cotidiana é crucial. Conforme fala dos participantes:

*"AH! Sim, geralmente a gente pensa, essa parte aí humana da gente nunca desliga, a gente pensa... "Como é que tá aquele paciente? Será que tá bem?", a gente se preocupa." P5*

*"Eu ficava preocupada com o paciente que eu via que tava mal". P14*

Há a necessidade da valorização dos trabalhadores do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde para que estes sejam lembrados como agentes importantes e atores principais no combate a infecção hospitalar. Assim, alguns fatores tornaram-se fundamentais para a realização do trabalho: o ambiente, o relacionamento, saber como as pessoas se sentem com relação às suas tarefas, enfim, uma visão mais global do trabalhador (Bom Sucesso, 2002).

Ao executar uma nova atividade, a Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde pode ser um dos fatores que leva o indivíduo a preocupação, pois a falta de preparo para o desenvolvimento destas tarefas causa impactos em sua vida fora do ambiente de trabalho, conforme identificado em entrevistas.

Com isso, as organizações precisam de alguma forma, proporcionar um ambiente de trabalho agradável, percebendo a influência do bom ambiente para a produtividade, e, por consequência, o andamento do trabalho (Bom Sucesso, 2002).

Com base nesses resultados, sugere-se um debate entre os colaboradores e a direção sobre quais medidas e comportamentos devem ser fortalecidos para elevar a satisfação por compaixão e minimizar a fadiga por compaixão, com foco maior no esgotamento emocional, em busca de melhor qualidade de vida profissional. (Barbosa, Souza & Moreira, 2014) e a implementação de medidas para o acompanhamento rotineiro de uma equipe multiprofissional aos profissionais de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, tais medidas podem ajudar na detecção precoce de agravos e impactos a saúde, melhorando sua a qualidade de vida.

### **O papel do enfermeiro no contato com o profissional de Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde.**

O enfermeiro deve ter um olhar holístico com o paciente e sua família, mas também estender este olhar a toda equipe que faz serviço hospitalar acontecer com excelência, nas empresas, a interação humana ocorre em dois níveis concomitantes e interdependentes. O nível da tarefa é o que podemos observar que é a execução das atividades individuais e em grupos. Já o socioemocional refere-se às sensações, aos sentimentos que são gerados pela convivência (Bom Sucesso, 2002). Cada equipe que compõem a transdisciplinaridade hospitalar tem atribuições totalmente diferentes as da enfermagem, que, porém no final se completam, conforme o relato de um dos entrevistados:

*"Aqui no hospital são vários tijolinhos, se um cair, o serviço todo pára..."P6*

Na arte de cuidar, a consideração de sofrimento é fundamental, pois só se pode cuidar adequadamente de um ser humano se reconhece o duplo nível de padecimento, a saber, o sofrimento exterior e o sofrimento interior. Pode-se combater o sofrimento exterior a partir da terapêutica, da farmacologia e dos instrumentos tecnológicos, mas o sofrimento interior reclama um modo de atenção distinta, reclama presença humana, a palavra adequada e o árduo exercício do diálogo, uma das principais atribuições do enfermeiro.

Neste âmbito, a Enfermagem não pode negligenciar o sofrimento, temos que romper a tendência de cuidar em concentrar somente nos sintomas físicos, como se fossem a raiz única

de angústias para o paciente e para os outros profissionais. Assim, na relação de cuidado, têm de ser valorizados aspectos importantes, como o diálogo, a escuta, sensibilidade, ternura, empatia, porque o ser humano é um ser em busca de sentido. Essas são condições necessárias que o enfermeiro deve ter para cuidar de alguém que sofre (Beserra, et. al., 2014).

Os resultados, entretanto, sinalizaram a importância de realizar projetos futuros de intervenção que contemplem as variáveis analisadas e auxiliem as instituições hospitalares na busca de uma melhor qualidade de vida no trabalho e de um melhor serviço prestado aos usuários e à sociedade (Barbosa, Souza & Moreira, 2014).

A complexidade da assistência de enfermagem a ser prestada nos remete à necessidade de compreender as modificações que ocorrem na vida do profissional, como estimular a autonomia, acolher os sofrimentos, resolver os problemas, estabelecer vínculos (Souza, et. al., 2016).

Os hospitais investem e cada vez mais se atentam para a importância aos conceitos da Hotelaria e governança hospitalar e principalmente no que se refere à hospitalidade e qualidade dos serviços, onde o pessoal do serviço de limpeza é fator de suma importância, a manutenção de um ambiente limpo e sinônimo de aconchego, saúde e até mesmo fator determinante na escolha de um hospital.

A implantação da governança hospitalar representa uma nova perspectiva de gestão de serviços para os hospitais, e estão diretamente voltados para o conforto, segurança e bem-estar do cliente/usuário interno e externo, sendo estas algumas das atribuições de enfermagem, transformando num ambiente acolhedor (Chaves, et. al., 2015).

A temática de serviços de governança em higiene e limpeza hospitalar está atrelada a outras áreas desse cenário. Particularmente, no tocante à enfermagem, esse serviço repercute em seu trabalho, tanto em ações gerenciais quanto assistenciais, sendo ela que devido a boa capacidade gerencial tem sido responsável pela limpeza de unidade no ambiente hospitalar (Chaves, et.al., 2015).

O enfermeiro desempenha diversas funções dentro do ambiente hospitalar e em alguns casos empresas terceirizadas realizam a limpeza e organização do ambiente, porém cabe ao Enfermeiro instruir e disseminar a melhor forma de higienização e as técnicas adequadas para tal atividade (Moura, et.al., 2017)

Diversos fatores provocam reflexões sobre o Enfermeiro ser o profissional mais adequado para assumir a responsabilidade por esses serviços (Chaves, et.al., 2015). A interface entre o serviço de gerenciamento em higiene e limpeza e o trabalho da equipe de enfermagem requer consonância entre as atividades. Esse trabalho em conjunto favorece qualificar o

desenvolvimento das ações práticas e gerenciais no hospital, no qual ocorre à implantação do serviço de governança em higiene e limpeza.

Percebe-se ser indiscutível a capacidade de gerenciamento do enfermeiro, visto as características de sua formação acadêmica, aliadas ao exercício profissional com práticas privativas de gerenciamento, bem como a interface com o trabalho de governança em serviço de higiene e limpeza.

#### **4. Considerações Finais**

Com a realização do estudo observou-se um envolvimento dos funcionários pesquisados com suas atividades laborais, onde muitos se sentem satisfeitos em realizar tais atividades, por menor que seja seu envolvimento com o cuidado direto ao paciente a empatia pelos usuários do serviço de saúde foi demonstrada nas falas dos entrevistados ao relatarem seu sofrimento e preocupação com o outro. No ambiente hospitalar as pessoas precisam ser sensibilizadas para o diferencial que o seu local de trabalho exige, saber viver e conviver; muito se fala na invisibilidade do profissional de limpeza, mas ver o profissional como invisível é negar sua existência. O ideal é ver sua invisibilidade na execução do seu trabalho, na excelência com que o faz.

É necessário um treinamento para essa equipe que lida muitas vezes com o sofrimento de pacientes gravemente enfermos, é preciso estar junto com esse profissional no início das suas atividades laborais para melhor instruí-lo e aperfeiçoar o trabalho de limpeza e auxiliá-lo nas adversidades encontradas durante o serviço, também o apoio de uma equipe multiprofissional pode ajudar na amenização de possíveis sentimentos e interferências na qualidade de vida dos profissionais envolvidos neste tipo de serviço.

Particularmente, destacam-se aspectos relativos às atividades do enfermeiro que, no contexto nacional, além de ações assistenciais, gerenciais e educativas ligadas ao cuidado em saúde, tem sido convidado a exercer o gerenciamento em outros serviços nas instituições hospitalares, como, por exemplo, o serviço de higiene e limpeza hospitalar que tem representado, para o profissional, um novo espaço de atuação na gestão.

Recomenda-se a realização de estudos de revisão integrativa, sistemática e de campo pautados em gerenciamento dos serviços de higiene e limpeza hospitalar, no campo da saúde e enfermagem, com vistas à amenização dos sentimentos e impactos vivenciados por estes profissionais, para melhor análise e planejamento de operações relacionadas a estes agravos, prezando por elevação da qualidade de vida destes profissionais.

## Referências

Barbosa, SC, Souza, S & Moreira, JS. (2014) A fadiga por compaixão como ameaça à qualidade de vida profissional em prestadores de serviços hospitalares. *Rev.Psicol., Organ. Trab.*, 14(3), 315-23.

Beserra, EP, Oliveira, FC, Ramos, IC, Moreira, RVO, Alves, MDS & Braga, VAB. (2014). Sofrimento humano e cuidado de enfermagem: múltiplas visões. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem*, 18(1), 175-80.

Bom Sucesso, EP. (2002). *Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Qualitymark.

Brasil (2012). *Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)*. Segurança do paciente em serviços de saúde: limpeza e desinfecção de superfícies. Brasília (DF): ANVISA, 2012. Recuperado em 06 de março de 2019, [https://www.pncq.org.br/uploads/2018/Manual\\_Limpeza\\_e\\_Desinfeccao\\_2012\\_\(1\).pdf](https://www.pncq.org.br/uploads/2018/Manual_Limpeza_e_Desinfeccao_2012_(1).pdf)

Brasil (2017). *Portaria Nº 2.436, de 21 de Setembro de 2017*. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde(SUS). Brasília (DF): Ministério da saúde.

Cezar, AT & Juca-Vasconcelos, HP. (2016). Diferenciando sensações, sentimentos e emoções: uma articulação com a abordagem gestáltica. *IGT rede*, 13(24)04-14.

Chaves, LDP, Camelo, SHH, Silva, MR, Silva, NM & Pereira, AP. (2015). Governança, higiene e limpeza hospitalar: espaço de gestão do enfermeiro. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 24(4), 1166-74.

Guimarães, AQ & Almeida, M E (2013). Os jovens e o mercado de trabalho: evolução e desafios da política de emprego no Brasil. *Temas de administração pública*, 8 (2) 1-26.

Lacerda, CS, Balbino, CM, Sá, SPC, Silvino, ZR, Silva Júnior, PF, Gomes, ENF & Joaquim, FL (2020). Enfrentamento de mulheres com câncer de mama. *Research, Society and Development*, 9 (7), E165974081.

Minayo, M.C.S. (2012). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.

Moura, LCD, Carvalho, LN, Silva, RS & Gouveia, BLA. (2017). Higiene e desinfecção hospitalar aliadas na segurança do paciente. *Temas em Saúde*, 17(1), 4-17.

Pereira, AS, Shitsuka, DM, Parreira, FJ & Shitsuka, R. (2018). *Metodologia da pesquisa científica*. [e-book]. Santa Maria: Ed.UAB/NTE/UFSM.

Pinhatti, EDG, Vannuchi, MTO, Sardinha, DSS & Haddad MCL. (2017). Rodízio de profissionais de enfermagem entre setores de um hospital: ferramenta gerencial na resolução de conflitos. *Texto Contexto Enferm*, 26(2), e1180015.

Santos, AL & Gimenez, DM. (2015). Inserção dos jovens no mercado de trabalho. *Estudos Avançados*, 29 (85), 153-68.

Souza, MMT, Moraes, AA; Balbino, CM, Silvino, ZR, Tavares, CMM, Passos, JP. (2016). Apoio emocional realizado por enfermeiro ao paciente ostomizado. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, n. spe4, 49-56

#### **Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito**

Carlos Marcelo Balbino – 30%

Zenith Rosa Silvino – 10%

Alexandra de Oliveira Matias Ferreira – 10%

Marina Izu – 10%

Fabiana Lopes Joaquim – 10%

Taiane Aparecida Lima Oliveira – 15%

Vivian Rodrigues Corrêa – 15%