

**RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA**
ISSN 2763-8405**DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO****DIAGNOSIS OF THE HOSPITAL AMBIENCE OF THE MATERIALS SECTOR OF A UNIVERSITY
HOSPITAL****DIAGNÓSTICO DEL AMBIENTE HOSPITALARIO DEL SECTOR MATERIALES DE UN HOSPITAL
UNIVERSITARIO**Leticia Crecca¹, Rosely Jung Picicchio²

e35281

<https://doi.org/10.53612/recisatec.v3i5.281>

PUBLICADO: 05/2023

RESUMO

A ambiência hospitalar é constituída por meio das ações de todas as pessoas que ocupam o espaço do Hospital, e dependendo da estrutura física e dessas ações, o ambiente pode determinar fonte de saúde e doença. A presente pesquisa teve como objetivo realizar um diagnóstico de ambiência na Central de Materiais Esterilizados (CME)/Setor de materiais do Hospital Universitário de Londrina-PR, Brasil, observando o funcionamento dos três eixos da ambiência dentro do setor, assim buscando entender as fragilidades e potencialidades existentes no local. Para isso, foi realizado um questionário pelo Google Forms com perguntas relacionadas à temática. Contudo, a partir das análises dos resultados e discussões com os funcionários do setor, foi possível realizar propostas interventivas futuras, nas quais a psicologia pode contribuir para proporcionar uma melhora da ambiência do setor.

PALAVRAS-CHAVE: Ambiência. Diagnóstico. Psicologia.**ABSTRACT**

The hospital environment is constituted through the actions of all the people who occupy the space of the Hospital, and depending on the physical structure and these actions, the environment can determine the source of health and disease. This research aimed to perform a diagnosis of ambience in the Central of Sterile Materials (CME)/Materials Sector of the University Hospital of Londrina-PR, Brazil, observing the functioning of the three axes of the ambience within the sector, thus seeking to understand the fragilities and potentialities existing in the place. For this, a questionnaire was conducted by Google Forms with questions related to the theme. However, from the analysis of the results and discussions with the employees of the sector, it was possible to make future interventional proposals, in which psychology can contribute to provide an improvement in the environment of the sector.

KEYWORDS: Ambience. Diagnosis. Psychology.**RESUMEN**

El ambiente hospitalario se constituye a través de las acciones de todas las personas que ocupan el espacio del Hospital, y dependiendo de la estructura física y estas acciones, el entorno puede determinar la fuente de salud y enfermedad. Esta investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del ambiente en la Central de Materiales Estériles (CME)/Sector de Materiales del Hospital Universitario de Londrina-PR, Brasil, observando el funcionamiento de los tres ejes del ambiente dentro del sector, buscando así comprender las fragilidades y potencialidades existentes en el lugar. Para ello, Google Forms realizó un cuestionario con preguntas relacionadas con el tema. Sin embargo, a partir del análisis de los resultados y discusiones con los empleados del sector, fue posible hacer futuras propuestas intervencionistas, en las que la psicología puede contribuir a proporcionar una mejora en el entorno del sector.

PALABRAS CLAVE: Ambiente. Diagnóstico. Psicología.

¹ Psicóloga graduada pela Universidade Estadual de Londrina.

² Docente da Universidade Estadual de Londrina, mestre em sociologia pela mesma universidade e doutora pela Universidade de Campinas (UNICAMP).



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Piscichio

INTRODUÇÃO

A Ambiência na Saúde diz respeito ao tratamento dado ao espaço físico, isto é, o meio social, profissional e de relações interpessoais, proporcionando atenção acolhedora, resolutiva e humana (BRASIL, 2010). Ela é uma diretriz da Política Nacional de Humanização da Atenção (PNH), que tem a ambiência como um de seus dispositivos, apontando que os hospitais precisam mudar as formas tecnicistas de lidar com seus pacientes e trabalhadores. A PNH busca incluir em suas diretrizes a valorização do trabalho e do funcionário, bem como a defesa do usuário e o acolhimento (BRASIL, 2010, 2017; FERNANDES; GOTTEMS, 2013).

De acordo com Silva *et al.*, (2017), a humanização dos ambientes hospitalares tem como interesse essencial o bem-estar físico e psicológico do usuário, alinhado à interação do espaço físico com valores humanos. Desta forma, a ambiência consiste na qualificação do ambiente construído por meio de atitudes e recursos que promovem estímulos benéficos às pessoas ali inseridas. Na mesma linha Fernandes e Gottens (2013) explicam que os aspectos da ambiência interferem nas condições de trabalho, no conforto e bem-estar dos profissionais e usuários.

Isso porque, a ambiência possui três eixos principais que estão sempre juntos em sua composição, sendo eles: a ambiência como espaço de encontros entre os sujeitos, a produção de saúde e de subjetividades; o local como ferramenta do processo de trabalho, que favorece a otimização de recursos, atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo; e o espaço que visa à confortabilidade, focada na privacidade e individualidade dos sujeitos envolvidos, valorizando elementos do ambiente que interagem com as pessoas e garante assim conforto aos trabalhadores e usuários (BRASIL, 2010).

O Programa Nacional de Humanização da Atenção Hospitalar (PNHAH) iniciou ações em hospitais com intuito de criar comitês de humanização, voltados para a melhoria da atenção ao usuário e, mais tarde, ao trabalhador. Vários posicionamentos, discussões e programas são discutidos até hoje. Os usuários reivindicam atenção e acolhimento, enquanto os profissionais lutam em sua maioria, por condições melhores de trabalho. Além disso, é possível acompanhar uma relação que vai se estabelecendo entre humanização, qualidade na atenção e satisfação do usuário e trabalhador (BRASIL, 2001).

É importante conhecer o ambiente hospitalar bem como diagnosticar pontos positivos e negativos capazes de proporcionar mudanças. Para sua implementação, a conscientização e o entendimento são constantes no ambiente hospitalar, assim a inter-relação humanização e ambiência se coloca tanto para usuários como para trabalhadores no sentido de entender esses dois temas compondo um enfrentamento através de discussões e análises de possíveis mudanças tanto na estrutura como nas práticas do trabalho (BRASIL, 2010; BRASIL, 2017; FERNANDES; GOTTEMS, 2013). Essa conscientização terá o intuito de um diagnóstico que conheça a realidade interna e externa do setor. Para Silva (2010), o diagnóstico tem como finalidade a identificação e análise dos

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA **ISSN 2763-8405**

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Picicchio

setores estudados reconhecendo a importância e a diversidade, o que resulta em pontos econômicos, estruturais e relacionais que são esclarecidos ao longo do processo de investigação.

A humanização no ambiente de saúde ainda é uma discussão muito recente. Sendo está a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores. Prestar serviços no ambiente de saúde de forma humanizada é dar maior atenção ao processo saúde-doença enfrentado pelo usuário, incluindo a solidariedade, a empatia, a comunicação, o atendimento digno e a defesa de seus direitos como aspectos imprescindíveis do cuidado. É a busca constante de harmonia das relações entre trabalhadores, gestores e usuários visando o cuidado integral do paciente (NASCIMENTO *et al.*, 2015).

Desta forma, destaca-se que ao construir ambiências deve-se conhecer e respeitar as características e valores locais em que se está atuando para assim contribuir efetivamente na promoção do bem-estar, desfazendo o mito de que os espaços hospitalares são frios e hostis. Para se conceber uma nova ambiência, provoca-se um processo de reflexão junto aos trabalhadores no sentido de questionar e de criar alguns dispositivos que possam proporcionar ambientes prazerosos. Esses vão desde os aspectos físicos como: som, cheiro, iluminação, cor, morfologia etc., como aspectos de humanização, privacidade e de relações (BRASIL, 2010; BRASIL, 2017). Ao entender a ambiência nestes espaços espera-se ainda criar relações positivas de trabalho e uma ressignificação entre diferentes departamentos e serviços hospitalares já existentes.

MÉTODO

Delineamento do estudo e participantes

Este é um trabalho de iniciação científica, realizado na Central de Materiais Esterilizados (CME)/Setor de Materiais do Hospital Universitário (HU) de Londrina-PR, Brasil. Sendo assim, a pesquisa foi realizada com os funcionários de cada um dos turnos: Matutino, Vespertino, Noturno A, Noturno B e Integral.

O objetivo da pesquisa foi de realizar um diagnóstico de ambiência no setor de materiais, investigando aspectos dos três eixos da ambiência hospitalar dentro do setor, bem como compreender melhor o contexto de trabalho dos funcionários, suas dificuldades, relacionamentos interpessoais e em como o trabalho pode mobilizar sentimentos positivos e negativos.

A orientadora já havia iniciado a pesquisa anteriormente em seu projeto de pesquisa “Estudo da Ambiência Hospitalar na Perspectiva dos Trabalhadores de um Hospital Escola-Universitário” nº 11213, tendo realizadas entrevistas no próprio setor. As entradas na ocorreram após a aprovação no comitê de Ética, envolvendo seres humanos, conforme o parecer CEP/HU/316, processo 1891.2011823.

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Pisicchio

Recursos utilizados

Considerando que o início da pesquisa ocorreu de maneira remota por causa da pandemia, para a realização das atividades da pesquisa, foi necessário a utilização dos seguintes recursos eletrônicos:

- Plataformas *Google Meet*, *Google Classroom*, *Google Forms* e *Canva*;
- Aplicativo *WhatsApp*, para conversas em grupo e individuais para planejamento, organização e envio dos questionários;
- Pesquisas bibliográficas em: plataformas digitais científicas (*Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), Periódicos *Eletrônicos de Psicologia* (PePSIC), *Google Acadêmico*, livros, artigos científicos enviados pela professora-orientadora.

Procedimentos

A pesquisa foi realizada em 4 etapas:

1ª etapa: foram realizadas leituras e análises de artigos acerca da temática de ambiência e sobre a Central de Materiais Esterilizados, além de retomar os principais dados coletados anteriormente, com o objetivo de a aluna ter um maior suporte teórico para o início da pesquisa. Eram realizadas supervisões semanais pela plataforma *Google Meet* com a orientadora e nestas eram feitas discussões sobre os conteúdos estudados. Nesta etapa também foi elaborado um plano de ação para a coleta de dados, no qual seria montado um questionário qualitativo e quantitativo, e para seu envio seriam coletados os telefones e/ou *e-mail* dos funcionários.

2ª etapa: Foram coletados os telefones dos funcionários de cada um dos turnos e organizados em uma planilha. Para o envio do questionário realizado pelo *Google Forms*, foi enviada uma mensagem pelo aplicativo *WhatsApp*, nesta tinha uma apresentação da aluna, do projeto junto a uma breve explicação sobre a pesquisa, o questionário junto com o *link* dele. A fase de envio destas mensagens durou cerca de 4 meses, sendo enviado para 54 funcionários e retornando em 28 respostas. Também foram realizadas idas presenciais ao setor, no intuito de realizar aproximações entre participantes da pesquisa e pesquisador, ressaltando o papel da humanização e da ambiência para os envolvidos.

3ª etapa: realização de análise dos dados coletados pelas respostas do questionário, sendo sistematizados e categorizados, além de serem interpretados e discutidos em supervisão. Para isso, foram utilizadas como técnicas, a análise de conteúdo para a análise quantitativa e análise temática para a qualitativa, explicadas por Minayo (2014).

4ª etapa: Foram discutidas propostas de intervenção que o projeto de pesquisa poderia realizar no setor. Depois foram realizadas reuniões de devolutiva da

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA

ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Pisticchio

pesquisa para a chefia e para os funcionários do setor. Nesta reunião foram apresentados os dados e as propostas de intervenção, em seguida foi aberto um momento para que os funcionários pudessem falar o que sentiam, pensavam, ou dessem sugestões e feedbacks sobre a pesquisa e as propostas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário aplicado foi dividido em algumas seções, iniciando com um termo de consentimento, no qual se o entrevistado concordasse, poderia dar continuidade ao questionário e se não, enviava o questionário sem respondê-lo. Todos os participantes aceitaram responder. A primeira seção procurou levantar dados referentes à descrição dos funcionários do setor. Para que isso fosse possível, investigou-se as características sociodemográficas e o percurso profissional, que inclui a formação profissional e acadêmica.

Tabela 1: Características sociodemográficas dos funcionários do setor

Dados	nº	%
Faixa etária		
Menos de 25 anos	1	3,6%
26-30 anos	5	17,9%
31-35 anos	-	-
36-40 anos	5	17,9%
41-45 anos	6	21,4%
46-50 anos	3	10,7%
51-55 anos	5	17,9%
56-60 anos	3	10,7%
Mais de 60 anos	-	-
Raça		
Branco	17	60,7%
Preto	3	10,7%
Pardo	8	28,6%
Amarelo	-	-
Indígena	-	-
Outra	-	-
Gênero		
Feminino	24	85,7%
Masculino	4	14,3%
Outro	-	-
Estado Civil		
Solteiro(a)	8	28,6%
Casado(a)	18	64,3%
Viúvo(a)	-	-
Divorciado(a)	2	7,1%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Piscichio

A Tabela 1 apresenta os dados relativos à faixa etária, gênero, raça autodeclarada e estado civil dos participantes da pesquisa. Em relação à faixa etária, foram declarados que 3,6% dos funcionários têm menos de 25 anos; 17,9% de 26 a 30 anos; de 36 a 40 anos também resultou em 17,9% dos funcionários; de 41 a 45 anos 21,4%; 10,7% de 46 a 50 anos; enquanto de 51 a 55 anos também declararam 17,9% dos funcionários; e 10,7% indicaram ter de 56 a 60 anos, não possuindo participantes das idades de 31 a 35 anos e nem com mais de 60 anos. Assim, é possível perceber que os funcionários possuem idades bem variadas. O gênero predominante é feminino, representando 85,7% das respostas, enquanto a opção masculino totalizou 14,3%. A raça autodeclarada possui maioria branca, 60,7%, enquanto 28,6% se declaram pardas e 10,7%, preta, não havendo participantes amarelas e/ou indígenas. E em relação ao estado civil, 64,3% se declaram em uma união estável (casados), enquanto 28,6% indicam ser solteiros e uma minoria, 7,1%, como divorciados, não possuindo nenhum candidato viúvo.

Tabela 2: Características de formação profissional e acadêmica

Dados	nº	%
Área de graduação/curso técnico		
Técnico em enfermagem	16	57,1%
Enfermagem	5	17,9%
Auxiliar de enfermagem	1	3,6%
Serviço social	1	3,6%
Superior completo	2	7,1%
Ensino médio completo	1	3,6%
Pós-graduação	1	3,6%
Mestrado	1	3,6%

Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

A Tabela 2 apresenta as características da formação profissional e acadêmica, caracterizando a área de formação e os diferentes níveis dessa. Dentre a área de enfermagem, 57,1% das participantes fizeram o técnico em enfermagem, 17,9% declararam apenas enfermagem, 3,6% informaram a área de auxiliar de enfermagem, 3,6% informaram serviço social, 3,6% falaram de ter ensino médio completo, 3,6% falaram sobre ter pós-graduação, e 3,6% informaram ter mestrado, enquanto 7,1% comunicaram ter superior completo.

Na segunda seção, foram levantados dados sobre o funcionamento do trabalho dos funcionários, seu ambiente de trabalho e sobre como eles avaliam as comunicações entre os funcionários do setor, chefia e outras áreas do hospital, assim, buscando fazer uma sondagem do que os funcionários acham sobre setor, como são suas relações interpessoais, e suas percepções.

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Letícia Crecca, Rosely Jung Piscichio

Tabela 3: Características dos turnos e tarefas realizadas no setor

Dados	nº	%
Turno		
Matutino	5	17,9%
Vespertino	9	32,1%
Noturno A	6	21,4%
Noturno B	5	17,9%
Integral	3	10,7%
Função		
Técnico(a) de enfermagem no CME	17	60,7%
Circulante centro cirúrgico	1	3,6%
Enfermeira gerencial	1	3,6%
Escriturário	1	3,6%
Auxiliar de enfermagem	3	10,7%
Enfermeira	5	17,9%

Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

Em relação à Tabela 3, são demonstradas as respostas referentes ao turno dos funcionários e suas funções dentro do setor. Frente a isso foi sinalizado que a maior quantidade de respostas, 32,1%, atualmente trabalham no turno Vespertino, enquanto 17,9% trabalham no turno Matutino, 21,4% trabalham no turno Noturno A, 17,9% trabalham no turno Noturno B, sendo a minoria, 10,7% que trabalham no turno Integral. Além disso, em relação a cada função é possível analisar que 60,7% informaram ter a função de técnico(a) de enfermagem na CME, 17,9% relataram a função de enfermeiro(a), 10,7% disseram ter a função de auxiliar de enfermagem, e foram relatadas as funções de circulante do centro cirúrgico, enfermeira(o) gerencial e escriturário, todos possuindo o mesmo resultado em cada um, de 3,6%.

Uma das perguntas abertas para abordar questões sobre o trabalho dos funcionários, foi um pedido para que descrevessem um pouco sobre como é a rotina de trabalho. Com isso, foi descrito sobre as tarefas distribuídas entre os funcionários, esses relataram que dentro do setor possui várias áreas e etapas, como as de limpeza, inspeção, organização, preparo, esterilização etc., sendo assim, os funcionários fazem rodízio entre as atividades. Desta forma, as atividades desenvolvidas no setor são: esterilização de materiais, trabalhar no expurgo e na lavagem, preparo para embalar e selar todos os materiais pronto, guardar os materiais já esterilizados distribuindo-os para seus devidos setores de origem, e montar materiais necessários para cirurgias. Além disso, possui funcionários que cuidam da parte administrativa e que gerenciam o setor, realizando atividades como montagem de escalas, resolução de conflitos, conferir atividades do setor, como por exemplo a montagem dos materiais cirúrgicos.

Na seção seguinte entrou-se em questões mais específicas sobre o setor de materiais na busca por entender melhor os aspectos da ambiência relacionados ao funcionamento do setor, visando investigar a inserção dos três eixos da ambiência: espaço que visa confortabilidade; espaço

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

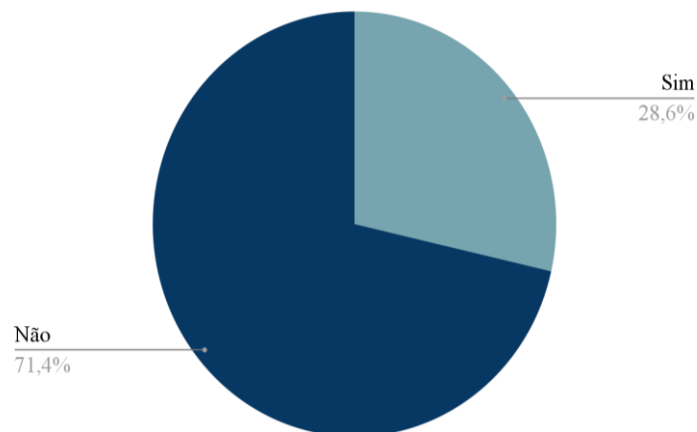
DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Letícia Crecca, Rosely Jung Psicchio

como ferramenta facilitadora do processo de trabalho; espaço de encontros entre sujeitos (BRASIL, 2010). Segundo Silva *et al.*, (2010), é necessário pensar nas especificidades do espaço como a finalidade, tempo médio de permanência das pessoas naquele local, equipamentos etc., e é importante pensar nos conceitos envolvidos entendendo o que é preciso para tornar o local satisfatório e leve de acordo com os funcionários, no intuito de tornar esse ambiente agradável e prazeroso.

É relevante investigar como está a saúde do trabalhador no seu ambiente de trabalho, quais aspectos os incomoda e quais não. No cotidiano do trabalho, os trabalhadores estão expostos a múltiplas situações e fatores de risco para saúde, como: físicos (problemas causados, por exemplo, por causa de ruídos, temperatura, iluminação, entre outros), químicos, mecânicos, biológicos e psicossociais (BRASIL, 2018). E Rego *et al.* (2020) explicam que o trabalho na CME expõe os funcionários a exigências físicas e mentais, riscos químicos, físicos e biológicos, que geram desgaste, ansiedade, medo, entre outras coisas que comprometem a saúde do funcionário e a qualidade no serviço. Por isso, o diagnóstico de ambiência e as possíveis intervenções são muito importantes para o setor.

Sendo assim, a primeira pergunta da seção foi sobre a divisão e distribuição de tarefas, buscando saber se os funcionários as consideravam rígidas. E como é possível observar no gráfico 1, a maioria, 71,4% declararam que não consideram rígidas as divisões e distribuições de tarefas no setor, enquanto 28,6% relataram que consideram sim rígidas.

Gráfico 1: Considera rígida a divisão e distribuição de tarefas entre os funcionários?



Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

Porém, é importante lembrar como funcionam as atividades do setor, é um local onde tem muito trabalho a ser realizado, os funcionários estão sempre “na correria” e muito ocupados, algo que torna o trabalho cansativo, inclusive considerando a alta rotatividade de funcionários no setor, em que entra funcionários novos que nunca trabalharam ali e saem outros com experiência. Alguns funcionários no questionário relataram falas como: “É uma rotina árdua, demanda técnica,

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

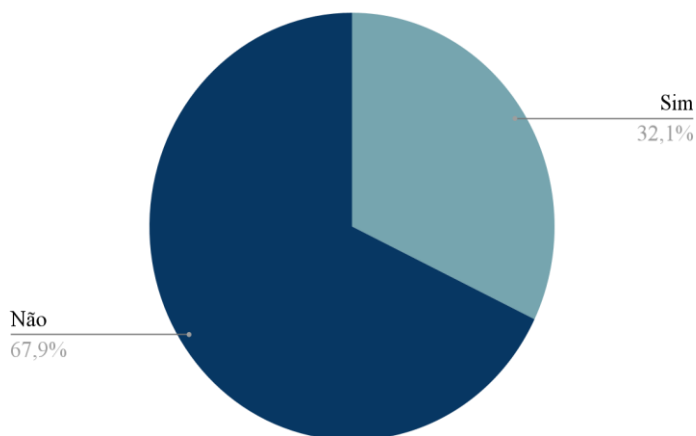
DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Pisticchio

responsabilidade e comprometimento”, “*Serviço é pesado, exige muita atenção, habilidade, agilidade, pouco funcionário para muito serviço*”. Igualmente, possui o período da pandemia da COVID-19, no qual o ritmo de trabalho teve que aumentar e muitos funcionários tiravam licença ou estavam em isolamento, aumentando o trabalho dos outros (REGO *et al.*, 2020).

Além disso, é possível levar em consideração algumas outras falas dos funcionários que retratam que o rodízio entre eles acaba sendo falho resultando em conflitos na montagem da escala: “*Tem funcionários com restrições e não podem ser atribuídos em certos lugares dentro do CME*”, “*Atualmente, estamos em déficit na qualidade e treinamento da equipe que atua, e pela dificuldade de treinamento da equipe, pela pouca ou nenhuma disponibilidade de pessoas que possam colaborar no treinamento, é necessário escalar o mesmo funcionário em atividade laboral específica, por muito tempo, e não havendo rodízio, causando muitos danos à saúde deste*”.

Já no gráfico 2, temos o resultado das respostas sobre como os funcionários utilizam o momento de descanso e/ou atividades pessoais para realizarem tarefas relacionadas ao trabalho.

Gráfico 2: Utiliza horas que seriam destinadas para descanso/atividades pessoais, para realizar tarefas relacionadas ao trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

E pode-se analisar que 67,0% disseram que não, e 32,1% relataram que sim. Resultado esse, que é muito importante levar em consideração, visto que a saúde do trabalhador implica também os momentos de descanso, levando também em consideração as seguintes frases dos entrevistados: “*Me sinto esgotada, mal remunerada, mal compreendida...*”, “*Grupos em WhatsApp e os próprios colaboradores para tirarem dúvidas*”, “*Por fazer horário de descanso dentro da Central não tem como não fazer quando funcionário chama*”, “*Tem que estar disponível 24 horas*”, “*Não consigo desligar*”. Na atualidade o maior problema é em relação às tecnologias que se apresentam como limitadoras da qualidade de vida dos trabalhadores fora das jornadas de trabalho, como por exemplo por mensagens via aplicativo *WhatsApp*, sendo assim, os trabalhadores estão sujeitos à exposição de fatores psicossociais do trabalho, que interferem nos processos de saúde e doença

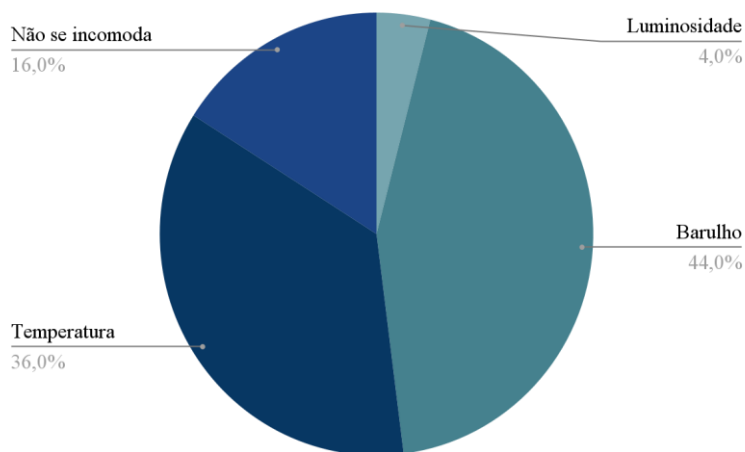
RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Psicchio

(MORENO; FISCHER; ROTENBERG, 2003; VALIAT, 2017). E de acordo com Williamson (2003) citado por Pastore (2005) *apud* Valiat (2017), a impossibilidade de escapar dos meios de controle da comunicação pela tecnologia tem sido relatada por muitos trabalhadores como fontes de ansiedade, *stress* e depressão.

Foi perguntado também em relação aos aspectos do ambiente, para saber quais aspectos do setor causam incômodo nos funcionários ou se não se incomodam com nada, a pergunta foi uma pergunta aberta onde os funcionários escreveram os aspectos que quisessem, e o resultado analisado pode ser observado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Aspectos do ambiente que causam incômodo



Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

Observando o Gráfico 3, entende-se que o maior incômodo relatado pelos funcionários é o barulho do setor, tendo um total de 44% de respostas, outro fator que os funcionários relataram com 36% de respostas, demonstrando um grande incômodo é em relação a temperatura. Já a minoria, 4%, relatou incômodo em relação a luminosidade do setor. Enquanto 16% dos entrevistados responderam que não se incomodam com nenhum aspecto do ambiente. Pensando nisso, é relevante lembrar do eixo de ambiência sobre confortabilidade em que os aspectos do ambiente influenciam muito na saúde do trabalhador (BRASIL, 2018), e de acordo com Rego *et al.*, (2020) se o ambiente de trabalho não é agradável, os aspectos e desgastes do trabalhador comprometem a qualidade de vida deste, influenciando diretamente na qualidade do serviço prestado.

O conceito da ambiência fala sobre as relações interpessoais, sendo um de seus eixos a ambiência como espaço de encontros entre os sujeitos, produção de saúde e de subjetividades, sendo assim, é relevante pensar nas relações interpessoais como um fator muito importante (BRASIL, 2010). Os relacionamentos interpessoais dentro do ambiente de trabalho são muito significativos para o seu andamento, e pensando no bem-estar e promoção de saúde no trabalho, Siqueira e Martins (2013) explicam algumas coisas relevantes para a promoção do bem-estar, dentre

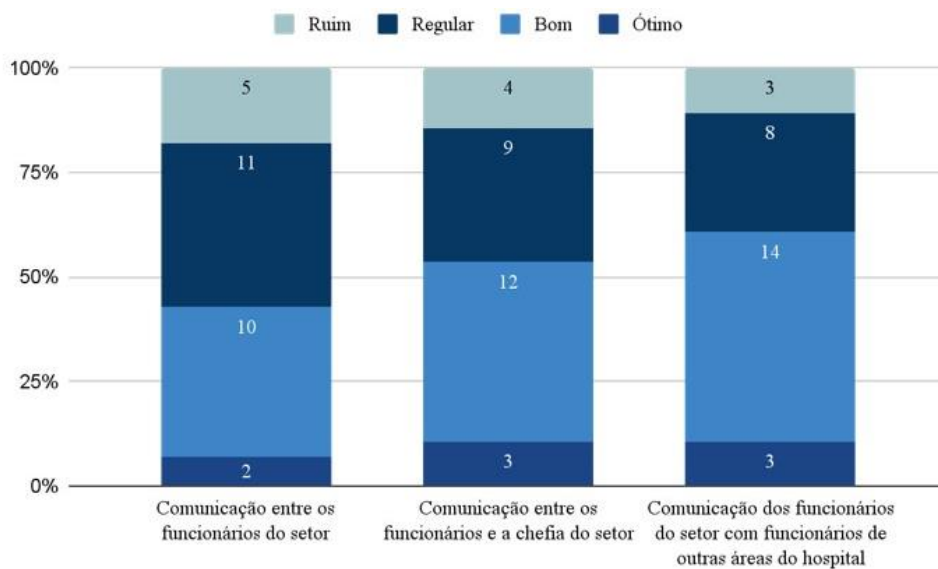
RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA
ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Letícia Crecca, Rosely Jung Pisticchio

elas está a questão da integração social, que é a participação ativa de um indivíduo em relacionamentos sociais (BRISSETTE; COHEN; SEEMAN, 2000 *apud* SIQUEIRA; MARTINS, 2013). A comunicação está presente em todas as esferas da vida humana, no ambiente de trabalho está relacionada a todo universo que engloba a organização interna e externa, envolvendo e afetando todos os indivíduos presentes ali, então, é por meio da comunicação interpessoal que se compreende necessidades singulares (RUÃO, 1999; CHIAVENATO, 2009 *apud* MONTEIRO *et al.* 2020; SALVATI *et al.*, 2021).

Pensando nisso, o questionário entrou em questões relacionadas à comunicação e relacionamento interpessoal entre os funcionários, entre os funcionários e a chefia e entre os funcionários do setor e funcionários de outras áreas do hospital, e os resultados podem ser observados no Gráfico 4.

Gráfico 4: Comunicação



Fonte: Dados da pesquisa, (2022)

As perguntas quantitativas foram para o funcionário avaliar a comunicação entre ótimo, bom, regular e ruim. A primeira pergunta foi sobre a comunicação entre os funcionários do setor, nesta, 7,1% dos entrevistados declararam ótimo, 35,7% assinalaram boa, 39,3% regular, e 17,9% declararam ruim. A segunda pergunta foi sobre a avaliação da comunicação entre os funcionários e a chefia do setor, obtendo-se um resultado em que 10,7% declararam que é ótima e 42,9% que é boa, enquanto 32,1% declararam regular e 14,3% falaram que é ruim. Com base nos resultados dessas respostas e daquelas abertas sobre o mesmo assunto, muitos funcionários relataram desentendimento entre eles e algumas coisas sobre a chefia em relação a isso, podendo observar respostas como: *“É muito desentendimento entre funcionários, e a chefia para não ter dor de cabeça acaba não se metendo, e deixa rolar a confusão”*, *“alguns não tem respeito com o próximo”*, *“acredito que pela falta de comunicação, principalmente da chefia com seus funcionários, todos acabam se*

RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Psicchio

estressando ainda mais, não pelo serviço, e sim pela convivência pessoal”, “os chefes não tem muita autoridade sobre os próprios funcionários”. Com isso, pode-se refletir que o relacionamento interpessoal e a comunicação, dentro do setor, precisam ser melhorados, pois a falta de um comportamento assertivo acaba atrapalhando o ritmo de trabalho e a saúde dos funcionários.

A terceira pergunta foi sobre como os entrevistados avaliavam a comunicação e relacionamento do setor com os funcionários de outras áreas de hospital, e o resultado obtido foi que 10,7% consideram ótimo, 50% declararam bom, 28,6% consideram regular e 10,7% ruim. Mesmo tendo um índice de boa comunicação, a principal queixa dos funcionários (inclusive os que têm contato mais direto) é em relação a como os outros setores do hospital tratam o setor de materiais. Quando foi realizada a devolutiva e feita a discussão dos resultados com os funcionários, muitos relataram sobre essa questão, obtendo muitas discussões com explicações como: *“os outros setores não respeitam e não dão o valor necessário ao nosso trabalho, ficam falando que aqui é um setor que só ficamos ‘lavando louça’, sem saber a importância do nosso setor, pois ele é o ‘coração do hospital’ e muitos nem sabem o que exatamente fazemos aqui”.*

Com base nos resultados obtidos, as visitas ao setor e as discussões em supervisão, foi possível pensar em propostas interventivas, seguindo o objetivo de proporcionar espaços de fala e de discussões que possam melhorar o relacionamento interpessoal no setor, bem como proporcionar um melhor ambiente de trabalho para os funcionários. Proporcionando assim, a ambiência hospitalar. Com isso foram montadas duas propostas:

- Capacitação em Assertividade: como um dos principais resultados da coleta deu-se voltado para problemas de comunicação dentro do setor, a capacitação em comportamento assertivo teria o objetivo de melhorar o repertório desses funcionários frente a comunicação e comportamento, buscando um melhor relacionamento e uma melhor forma de comunicação entre os funcionários do setor, bem como no relacionamento deles com a chefia e vice-versa.
- Melhora na visibilidade do setor no hospital como um todo: visto que o setor de materiais tem uma baixa visibilidade e baixa credibilidade no hospital, uma das intervenções seria realizar pequenas intervenções nos outros setores para trabalhar a conscientização do setor de materiais, frisando sua importância.

Essas propostas foram apresentadas nas reuniões com a chefia e as com os funcionários junto com os resultados da presente pesquisa. Todos gostaram muito das propostas, afirmando que seriam ótimas para a melhora do cotidiano de trabalho deles.

CONSIDERAÇÕES

A partir do exposto, é possível afirmar que a pesquisa conseguiu alcançar seu objetivo de avaliar os três eixos da ambiência dentro do setor de materiais, compreendendo melhor o contexto de trabalho dos funcionários, suas dificuldades, seus relacionamentos interpessoais e em como o trabalho pode mobilizar sentimentos positivos e negativos. É possível perceber que alguns aspectos



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Psicchio

da ambiência estão em falta no setor, muitos relacionados às questões do ambiente, falta de pessoal e as adversidades associadas ao relacionamento interpessoal, levando os funcionários a problemas na saúde física e mental, além da falta de bem-estar no cotidiano do trabalho.

A pesquisa proporcionou uma melhor compreensão sobre a importância do diagnóstico em ambiência para conhecer e reconhecer os problemas do setor, conseguindo associar ambiência e saúde mental, entendendo as fragilidades e potencialidades existentes neste ambiente. Assim, foi possível pensar em pequenas intervenções nas quais a psicologia pode contribuir para a melhora da ambiência do setor, proporcionando espaços de fala e de discussões que possam melhorar o relacionamento interpessoal e a melhora no ambiente, bem como melhorar a visibilidade do setor para as outras áreas do hospital, concordando assim com as estratégias de Sanchez *et al.*, (2018).

Desta forma, a pesquisa possibilitou para a pesquisadora o conhecimento em relação aos sentidos do trabalho e como os aspectos da humanização podem influenciar na ambiência. Também propiciando repertório para que ela saiba manejar situações profissionais futuras.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. 60 p. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Ambiência**. 2. ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. 32 p. (Série B. Textos Básicos de Saúde). ISBN 85-334-1137-5. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ambiencia_2ed.pdf. Acesso em: 07 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **A experiência da diretriz de Ambiência da Política Nacional de Humanização – PNH**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. 44 p. ISBN 978-85-334-2488-3. Disponível em: https://redehumanizasus.net/wp-content/uploads/2017/09/experiencia_diretriz_ambiencia_humanizacao_pnh.pdf. Acesso em: 07 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Saúde do trabalhador e da trabalhadora. In: Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde. **Cadernos de Atenção Básica**: n. 41. Brasília: Ministério da Saúde, 2019. 136 p. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/saude_trabalhador_trabalhadora.pdf. ISBN: 978-85-334-2685-6. Acesso em: 27 jun. 2022.

FERNANDES, L. D.; GOTTEMS, L. B. D. Humanização e ambiência na clínica médica do hospital de base do Distrito Federal. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, Brasília, v. 4, n. 2, p. 1917-1931, 2013. ISSN:1982-4785.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014. 407 p. ISBN 978-85-271-0181-3 .



RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA ISSN 2763-8405

DIAGNÓSTICO DA AMBIÊNCIA HOSPITALAR DO SETOR DE MATERIAIS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
Leticia Crecca, Rosely Jung Picicchio

MONTEIRO, L. S. *et al.* A importância da comunicação não violenta (CNV) nas organizações públicas. **Revista Femass**, n. 2, p. 125-146, jun./dez. 2020. Disponível em: <https://revista.femass.edu.br/index.php/femass/article/view/23/42>. Acesso em: 29 jun. 2022.

MORENO, C. R. de C., FISCHER, F. M.; ROTENBERG, L. A saúde do trabalhador na sociedade 24 horas. **São Paulo em Perspectiva** [online], v. 17, n. 1, p. 34-46, mar. 2003. ISSN 1806-9452. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-883920030001000050>. Acesso em: 27 jun. 2022.

NASCIMENTO, E. R. P. do *et al.* Ambiente de uma emergência hospitalar para o cuidado ao idoso: percepção dos profissionais de enfermagem. **Escola Anna Nery** [online], v. 19, n. 2, p. 338-342, jun. 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20150046>. ISSN 2177-9465. Acesso em: 07 jun. 2022.

REGO, G. M. V. *et al.* Quality of life at work in a central sterile processing department. **Revista Brasileira de Enfermagem** [online], v. 73, n. 2, e20180792, mar. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0792>. ISSN 1984-0446. Acesso em: 27 jun. 2022.

SALVATI, C. de O. *et al.* Humanization of the hospital: participatory construction of knowledge and practices on care and ambience. Extraído da dissertação: “Acolhimento e Ambiente: dispositivos para humanização hospitalar” (Universidade Franciscana). **Revista da Escola de Enfermagem da USP** [online], v. 55, e20200058, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0058>. Acesso em: 29 jun. 2022.

SANCHEZ, M. L. *et al.* Estratégias que contribuem para a visibilidade do trabalho do enfermeiro na Central de Material e Esterilização. **Texto & Contexto - Enfermagem** [online], v. 27, n. 1, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-07072018006530015>. Acesso em: 01 jul. 2022.

SILVA, A. C. da; FREITAS, I. B. de; FREITAS, K. B. L. de. Constituição da ambientação hospitalar a partir da gestão de coletivos. *In*: MONKEN, M.; DANTAS, A. V. (Org.). **Iniciação científica na educação profissional em saúde: articulando trabalho, ciência e cultura**. Rio de Janeiro: EPSJV, 2010. Vol. 5. p. 13-41. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/39872>. Acesso em: 27 jun. 2022.

SILVA, R. B. da. **Diagnóstico organizacional como base para o planejamento estratégico**. 2010. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8138/SILVA%2c%20RODRIGO%20BELMONTE%20DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 07 jun. 2022.

SIQUEIRA, M. M. M.; MARTINS, M. do C. F. Promoção de saúde e bem-estar em organizações. *In*: MOURÃO, L.; BORGES, L. de O. (Org.). **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 619-643.

VALIATI, F. **A extensão das jornadas de trabalho dos gestores: um desfavor das tecnologias na sociedade contemporânea**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/169961/001051242.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 27 jun. 2022.