

# TRABALHO NO CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA: PERSPECTIVAS DA EQUIPE DE ENFERMAGEM.

WORK IN THE INTENSIVE CARE UNIT:  
OUTLOOK FOR THE NURSING TEAM

TRABAJO EN LA UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA:  
LAS PERSPECTIVAS DEL EQUIPO DE ENFERMEROS

Andreza Dias Araújo<sup>1</sup>  
Jaqueline Oliveira Santos<sup>2</sup>  
Lílian Varanda Pereira<sup>3</sup>  
Rejane Cussi Assunção Lemos<sup>4</sup>

---

## RESUMO

Trata-se de um trabalho do tipo qualitativo, com objetivo de identificar as perspectivas da equipe de enfermagem que atua no Centro de Terapia Intensiva de um hospital universitário, no interior de Minas Gerais, em relação a vivência e ao trabalho nesse setor; ao relacionamento entre os membros da equipe de enfermagem e dessa equipe com o cliente; e à verificação da possível existência de agentes estressores para essa equipe. Os dados obtidos foram analisados por meio da análise temática. O CTI foi considerado um ambiente desgastante e estressante, onde a humanização é, sem dúvida, o elemento essencial a ser desenvolvido.

**Palavras-chave:** Unidades de Terapia Intensiva; Enfermagem; Hospitais Universitários; Equipe de Enfermagem

## SUMMARY

This is a qualitative study, identifying the outlook for the nursing team that works in the ICU of a university hospital in the interior of the State of Minas Gerais, Brazil. It examines life and work in this sector, the relationship between members of the nursing team and between the nursing team and patients, as well as to examine the possible existence of agents of stress for this team. The data was analyzed using theme analysis. The ICU was considered a wearing and stressful environment, in which humanization is, without any doubt, an essential element to be developed.

**Key Words:** Intensive Care Unit; Nursing; Hospitals, University; Nursing, Team.

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo, tipo cualitativo, es identificar las perspectivas del equipo de enfermeros de la UTI de un hospital universitario en el interior del Estado de Minas Gerais con relación a la existencia y al trabajo en esta sección, la relación entre el equipo de enfermeros y el cliente, y comprobar si existen agentes que puedan causar estrés en el equipo. Los datos recopilados fueron analizados por el análisis temático. La UTI fue considerada un ambiente agotador y estresante, y queda evidente que allí es esencial fomentar la humanización.

**Palabras clave:** unidades de terapia intensiva; enfermería; hospitales universitarios; grupo de enfermeros.

---

<sup>1</sup> Aluna do 8º período do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro.

<sup>2</sup> Enfermeira. Mestranda / UNICAMP. Professora Auxiliar da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro.

<sup>3</sup> Enfermeira. Doutora / USP-RP. Professora Adjunta da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro.

<sup>4</sup> Enfermeira. Mestre / USP-RP. Professora Assistente da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro.

Endereço para correspondência: Rua Oscarina de Castro, 355 - Conjunto Uberaba I - CEP: 38073 000 – Uberaba - MG - Tel.: (34) 3318-5484 e-mail: rjleng@uol.com.br

## INTRODUÇÃO

O Centro de Terapia Intensiva (CTI) surgiu no Brasil na década de 70, com finalidade de concentrar recursos materiais e humanos em um ambiente preparado para receber clientes graves, porém, passíveis de recuperação, que necessitam de observação e cuidados constantes.<sup>(1)</sup>

O CTI é o local ideal para assistir clientes graves; porém parece oferecer um ambiente extremamente estressante para quem o vivencia.<sup>(2,3,4,5,6)</sup>

A equipe de enfermagem em especial sofre diretamente as agressões provenientes do ambiente hostil desse setor, uma vez que diariamente, por um espaço longo de tempo, trabalha em um ambiente fechado, tendo que conviver com clientes graves e situações de urgência e emergência constantemente.<sup>(3,5)</sup> O aparato tecnológico dominante no CTI, muitas vezes faz com que a equipe de enfermagem, se esqueça de visualizar o ser humano que está à sua frente. Assim, torna-se difícil implementar a essência do aspecto humano relacionado ao cuidado de enfermagem.

Diante desse contexto, precisamos conhecer as reais dificuldades enfrentadas pela equipe de enfermagem que atua no CTI; quais são os fatores que realmente levam ao estresse nesse ambiente; quais são os principais obstáculos que a equipe enfrenta diariamente; e como é o relacionamento dessa equipe que vivencia situações constantes de estresse. Compreender esses aspectos nos possibilita fazer um diagnóstico da equipe e, conseqüentemente elaborar melhor o cuidado oferecido.

Buscando aprimorar o conhecimento em relação ao CTI, a finalidade do estudo foi compreender o significado desse setor, na perspectiva da equipe de enfermagem, vislumbrando identificar os obstáculos, os agentes estressores e os enfrentamentos vividos pela equipe.

Somente assim será possível conhecer a realidade do CTI e viabilizar o processo de humanização do ambiente e do trabalho no setor, o que certamente implicará estímulo à equipe e poderá refletir na melhora da qualidade do cuidado.

## METODOLOGIA

### PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

O presente estudo constitui uma investigação descritiva, de caráter qualitativo. Para análise dos dados foi utilizado o método de Análise de Conteúdo.<sup>(7)</sup> A metodologia qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes, fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.<sup>(8)</sup> Essa metodologia possibilita uma profunda compreensão de fenômenos sociais, apoiando-se na relevância dos aspectos subjetivos da ação social.

### SITUAÇÃO SOCIAL

A situação social escolhida para o desenvolvimento deste estudo focalizou a equipe de enfermagem do CTI Adulto do Hospital Escola da Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro (HE/FMTM), em Uberaba-MG, instituição essa de grande porte, de caráter público, que presta atendimento em diversas especialidades.

## CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA AMOSTRA

A amostra foi constituída por todos os integrantes da equipe de enfermagem do CTI Adulto (CTIA) do HE/FMTM, atuantes nos três períodos de trabalho, totalizando 48 funcionários. Os participantes foram entrevistados independentemente do gênero, e os critérios de seleção da amostra foram: ter idade mínima de 18 anos, trabalhar no setor por, no mínimo, um ano e concordar em participar do estudo, o que foi feito por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

## COLETA DE DADOS

Para a coleta dos dados, optamos pela técnica de entrevista semi-estruturada e observação participante. Os dados foram coletados pelo próprio pesquisador. Para registro das informações foi utilizado um gravador, com aquiescência do entrevistado. Posteriormente as entrevistas foram transcritas na íntegra. Foram utilizadas as seguintes questões norteadoras: Para você, o que significa o CTI? Como você se sente trabalhando no CTI e cuidando de clientes graves?; Como você percebe a prática de enfermagem no CTI? Como é o relacionamento entre os membros da equipe de enfermagem do CTI? Um diário de campo foi confeccionado, para documentação dos dados referentes à observação participante e às entrevistas informais. Os dados foram coletados somente após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP), do HE/FMTM.

## ANÁLISE

Os dados obtidos foram analisados segundo princípios e procedimentos da Técnica de Análise de Conteúdo, utilizando-se Modalidade Temática.<sup>(7)</sup> Os dados brutos foram elaborados para que se pudesse alcançar os núcleos de sentido, tentando-se descobrir tanto o conteúdo manifesto quanto latente dos dados; estes foram tratados de forma a se apresentarem significativos e válidos. Portanto foi necessário realizar a classificação e a agregação dos dados por núcleos temáticos, discutidos a seguir, à luz do referencial teórico.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a análise dos dados, buscando os trechos que respondiam as questões norteadoras, surgiram três categorias, com suas respectivas subcategorias, às quais passamos a descrever.

### CTI: "...minha segunda casa..."

Categoria traz depoimentos de toda equipe de enfermagem descrevendo aspectos positivos relacionados ao ambiente do CTI.

### Estrutura física e humana do CTI

A equipe do CTI deve ser especializada, treinada, apta a atender os clientes e manejar os equipamentos com segurança e destreza. Entre os profissionais da equipe de enfermagem, os escolhidos para trabalhar no CTI são aqueles com maior experiência, preparo e principalmente que demonstram interesse pelas finalidades e objetivos do setor, além de iniciativa e responsabilidade, pois este é um local

do hospital que possui equipamentos com tecnologia avançada, necessários a um bom atendimento.<sup>(9)</sup>

Sobre esse aspecto, os dados nos revelam que a equipe de enfermagem percebe a necessidade de se capacitar e de adquirir conhecimento científico para cuidar do cliente grave. Para esse grupo, a complexidade que envolve o setor não é um fator evidente que interfere no cuidado oferecido como nos mostram os relatos:

*"A enfermagem é muito bem equipada, tem uma carga de conhecimento técnico-científico muito boa" (entrevista 7).*

*"Eu gosto do CTI, pois aqui 90% dos nossos pacientes são gravíssimos. Eu me simpatizo com os pacientes, a gente aprende muito com eles. Eu prefiro trabalhar em CTI do que em enfermarias, eu fico mais próxima do paciente e é isso que me agrada." (entrevista 3)*

Assim, o CTI foi entendido pela equipe de enfermagem como um ambiente equipado, possuindo quantidade de funcionários satisfatória, com elevado grau de competência; e o serviço prestado pela equipe, foi considerado como de qualidade.

Os recursos humanos e materiais do CTI superam quantitativa e qualitativamente os recursos das unidades ditas de cuidados intermediários, isso pelas características dos clientes que são assistidos.<sup>(10)</sup> Esses fatores são considerados como regras básicas para um bom funcionamento do setor.<sup>(11)</sup> Tudo isso faz com que o ambiente do CTI seja entendido como qualificado, requerendo funcionários responsáveis, que demonstrem destreza em relação ao manuseio dos equipamentos de alta tecnologia, habilidade e agilidade no cuidado ao cliente.

Os membros da equipe de enfermagem vivenciam momentos de satisfação e orgulho de si mesmos, percebendo-se como importantes e competentes, sentindo-se gratificados com o trabalho que realizam<sup>(11)</sup>. Esses profissionais tornam-se diferenciados dos que não trabalham no CTI, criando sentimentos aguçados de responsabilidade para com os clientes.

*"Eu gosto do CTI porque você tem mais condições de trabalho, você tem um número maior de funcionários para atender o cliente, o que não acontece nas enfermarias" (entrevista 7).*

*"A prática de enfermagem é muito importante aqui dentro, estamos sempre perto do paciente, por dentro do que ocorre com cada um, até mesmo sentimentos e emoções." (entrevista 15)*

O CTI é um setor que apresenta número reduzido de leitos; com isso, apesar da gravidade dos clientes, é possível que a equipe de enfermagem exerça um cuidado direto.<sup>(12)</sup> O cuidado ao cliente é o centro das atividades da equipe de enfermagem; ele se reflete diretamente no bem estar do cliente e na satisfação do funcionário.

Portanto, somar tecnologia avançada à quantidade e qualidade de recursos humanos disponíveis, são fatores imprescindíveis para que o cuidado ao cliente seja oferecido adequadamente. O cotidiano de trabalho gratificante promove a satisfação da equipe de enfermagem, viabilizando um atendimento integral ao cliente.

O ambiente fechado do CTI é uma característica que merece destaque, uma vez que a equipe fica limitada ao relacionamento cotidiano, o que exige preparo psicológico e afinidade com o tipo de trabalho realizado.<sup>(11)</sup> Portanto é necessário estabelecer um bom relacionamento interpessoal na equipe, promovendo um convívio saudável.

Esse ambiente harmônico promove a eficiência dos serviços prestados aos clientes, contribuindo diretamente para a promoção da recuperação. A satisfação em colaborar na recuperação dos clientes está associado diretamente ao relacionamento interpessoal mantido entre enfermeiros e clientes.<sup>(12)</sup>

*"O ambiente do CTI seria minha segunda casa, a convivência, as amizades, são características do CTI" (entrevista 5).*

*"Em relação à equipe o meu sentimento é de muito carinho, muita amizade, aqui nós temos um respeito muito grande, principalmente entre os colegas, eu acho isso essencial para qualquer equipe, e qualquer área de trabalho, porque interfere diretamente no cuidado ao paciente." (entrevista 8)*

O cuidado no CTI se reverte a clientes graves, que exigem mais dedicação e atenção. No entanto, no momento de sua recuperação, os sentimentos de alegria contagiam toda a equipe, que de alguma maneira contribuiu para que isso acontecesse. É um momento glorioso para todos, em que o esforço é recompensado. Dessa forma, o trabalho no CTI pode promover o bem estar da equipe.

*"Eu gosto, me sinto bem, me sinto recompensado quando o cliente sai daqui com alta programada" (entrevista 4).*

*"É um bem-estar sentir que eu estou sendo útil e cuidando do próximo, eu gosto." (entrevista 2)*

A equipe de enfermagem convive com a dimensão do existir humano, de recuperar a saúde e recuperar a vida, o que dá ao seu trabalho um cunho de importância. Sentimentos de felicidade e satisfação são próprios da equipe que vivencia e cuida de clientes no limite da vida e da morte, situação essa que reforça a sensação de competência e valoriza a assistência.

Assim, nessa subcategoria os relatos evidenciaram o CTI como um ambiente propício a receber clientes críticos, que possui qualidade de atendimento prestado pelos funcionários, o que reflete satisfação para essas pessoas, que estão dispostas a aprimorar e melhorar a assistência prestada.

### Visitas no CTI

O horário de visitas é sem dúvida o momento ideal para o desenvolvimento de uma relação terapêutica e interpessoal entre a equipe, o cliente e a família. É o momento em que a família, parte integrante da hospitalização do cliente, se encontra no setor, próximo ao seu ente.

Assim, o CTI necessita oferecer um ambiente que proporcione melhores condições de assistência e pro-

moção de bem-estar, favorecendo tanto os clientes, quanto os familiares.<sup>(13)</sup> Esse ambiente pode facilitar a empatia e ajudar a desenvolver uma relação mais humana entre a equipe, o cliente e a família.

A família próxima do seu parente é de grande valia, tanto para os clientes, quanto para a equipe de enfermagem, auxiliando principalmente no plano de cuidados, podendo oferecer informações mais precisas e significativas.

Para a equipe, o período de visitas é essencial para coletar junto aos familiares, dados referentes à história do cliente, favorecendo com isso uma anamnese e um exame físico mais completos, propiciando um cuidado personalizado e individualizado, necessário a qualquer cliente.

*"O horário é importante, os familiares têm direito de saber, de visitar o cliente" (entrevista 11).*

*"Considero que as visitas da família são muito importantes para a recuperação do paciente. Acho que eles podem informar mais sobre a vida do cliente e ajudar no tratamento" (entrevista 10)*

Durante a análise dos dados, ficou evidente que a equipe de enfermagem acredita nos benefícios de visitas, tanto para os clientes e como para os familiares. Além disso, demonstra reconhecer sua importância, vinculada aos direitos do cliente e do ambiente hospitalar.

*"Eu acho que é um direito do cliente e da família, tanto que eles esperam muito por esse momento ... Muitos dos clientes aqui contam os minutos para receberem a visita" (entrevista 9)*

Apesar de corriqueiro e de ser uma prática antiga nos hospitais, o horário de visitas é um fator imprescindível à internação em CTI, uma vez que o afastamento e a separação podem ser considerados como fator gerador de estresse e insegurança, tanto para o cliente como para a família dele.<sup>(6)</sup>

O medo do desconhecido é outra característica peculiar dos clientes e familiares que vivenciam o CTI e relaciona-se diretamente à ansiedade. Esse aspecto permeia todo o processo de internação, as pessoas imaginam-se em prenúncio de gravidade ou até próximas da morte. O desconhecido é ressaltado como fator de insegurança, ansiedade e preocupação<sup>(14)</sup>.

Assim, a questão da ansiedade e da tensão permeia o horário de visitas e afeta diretamente a família. A espera gera medo e insegurança.<sup>(6)</sup> Esses aspectos nos levam a crer que o horário de visitas também possui aspectos negativos. A ansiedade da espera, a emoção do reencontro e ainda o medo e a insegurança são fatores que afetam tanto o cliente quanto o familiar. É um momento que emociona grande parte dos profissionais que trabalham no CTI, segundo relato dos entrevistados.

*"Em relação à visita, é claro que a gente não deixa de se emocionar, nesse horário, às vezes o horário que nos damos uma sentadinha para deixar eles mais à vontade .... Eu acho que esses minutinhos da visitas podem atrasar um procedimento ou uma medicação, mas a visita é muito mais benéfica."(entrevista 3)*

*"A visita é muito importante, eu acho que deveria ser mais que cinco minutos ou então mais que uma pessoa para cada horário, pois às vezes as pessoas entram em discussão para ver quem vai entrar no CTI, aí entra uma pessoa e o que está lá fora fica pensando coisas ruins e não acredita mais nas informações do familiar. Isso angustia, deixa as pessoas tensas"(entrevista 8)*

A espera para entrar no CTI, sem que se obtenha informação e justificativa para a demora, gera insegurança e medo no familiar, o que contribui para aumentar a ansiedade, o estresse e para que os familiares se sintam apreensivos e aterrorizados.<sup>(13)</sup>

Apesar de benéfica, as visitas possuem hora e duração pré-determinadas para acontecer. Fato que se relaciona às atividades e rotinas do setor. As visitas são de grande importância para o restabelecimento do cliente, porém esse horário não deve comprometer o serviço dos profissionais em relação aos clientes, assim sendo fica estabelecido um horário específico para a permanência dos familiares no CTI.<sup>(13)</sup> Os profissionais reconhecem as limitações impostas pelo horário de visitas, mas acreditam e apostam nos benefícios desse momento, mesmo limitando as ações de enfermagem.

*"O CTI é um local que não se deve ficar por muito tempo, no horário de visitas não se faz nenhum procedimento, pois é o horário que o cliente tem para ficar com a família" (entrevista 7).*

*"cinco minutos é muito pouco para ficar com uma pessoa que você gosta, a angústia de estar lá fora, sem saber o que se passa com seu ente querido é muito grande. Quando consegue chegar perto dele o tempo voa, não é suficiente para diminuir ou atenuar suas aflições". (entrevista 12)*

Tanto a família quanto os clientes reconhecem as normas e rotinas do CTI referentes às limitações do horário de visitas, no entanto eles tentam driblar essas situações utilizando o argumento de que ambos têm necessidade de manter esse vínculo.<sup>(6)</sup>

Nesse contexto vale ressaltar que através da observação direta e da presença do familiar no CTI, é que o cliente considera-se seguro e entende que além dele, a família vivencia seu processo de doença, internação e tratamento. Assim, os profissionais de saúde, a serviço do bem estar do cliente, devem estar atentos a essa questão, pois a família é considerada como parte integrante do contexto do cliente, possuindo direitos em relação à hospitalização do seu ente.<sup>(6)</sup>

Portanto, entre outros fatores, valorizar e orientar a família durante o processo de internação do cliente no CTI, tentando humanizar e adequar as visitas, e o número de visitantes, são fatores primordiais a serem avaliados para que a equipe, o cliente e a família vivenciem esse momento da melhor maneira possível, revertendo as energias positivas desse momento para o cuidado integral ao cliente.

### **CTI: "...O PURGATÓRIO..."**

Nesta categoria, contraditoriamente à primeira, os dados descrevem os aspectos negativos relacionados ao

ambiente, ao trabalho desgastante e à morte no CTI. Essa divergência entre as categorias baseia-se principalmente na percepção que cada pessoa tem da realidade que a cerca, fato esse que se fundamenta na cultura que ela adquiriu ao longo de sua existência, sua dinâmica peculiar de vida e de sociedade, ou seja, de sua cultura.

A cultura pode ser considerada como uma "lente" herdada, um bloco de princípios, implícitos ou explícitos, que são herdados pelos membros de uma sociedade em particular e repassados de uma geração para a seguinte, por meio do sistema de símbolos, da linguagem, do ritual e da arte. Esses princípios enfatizam a maneira de vida de um povo, o seu modo de ver o mundo, de vivenciá-lo emocionalmente, de comportar-se dentro dele, em relação a outros, as crenças atribuídas a deuses ou forças sobrenaturais e ao meio ambiente natural.<sup>(15)</sup>

Portanto, em um mesmo ambiente, encontramos pessoas de um mesmo grupo social, com opiniões diferentes. Essa diferença se relaciona entre outros fatores, ao aspecto cultural de cada pessoa e, principalmente, ao aspecto cultural que envolve o ambiente do CTI.

### **Aspectos negativos em relação ao ambiente de trabalho do CTI**

Os dados mostram que o ambiente do CTI abala os funcionários, tanto fisicamente, pelo excesso de responsabilidades, quanto psicologicamente, pela sobrecarga emocional, fatores esses que prejudicam para que o relacionamento entre os membros da equipe fique prejudicado. A falta de adaptação entre pessoas em um mesmo ambiente resulta em estresse no trabalho, confirmando um conjunto de situações que são potencialmente desestabilizadoras.<sup>(16)</sup> O relato a seguir confirma a afirmação, relacionando o estresse, ao desequilíbrio do ambiente de trabalho e ao relacionamento da equipe.

*"Devido ao ambiente estressante nem sempre o relacionamento entre a equipe é o que se poderia chamar de ideal" (entrevista 18).*

*"Há dias que a equipe está muito bem integrada e as vezes essa mesma equipe não se entende muito bem. Isso se deve, talvez, à problemas pessoais de cada um, emocionais e também muito estresse."(entrevista 15)*

O estresse no CTI decorre de vários fatores, dentre os quais pode-se destacar: sobrecarga de trabalho, trabalho cansativo, poucas folgas, carga horária, ambiente fechado e impotência profissional.<sup>(16)</sup> No CTI em questão, os principais fatores estressantes relatados foram o excesso de trabalho e o número reduzido de funcionários. Segundo os dados, o serviço executado acaba sendo mal realizado, denegrindo a imagem da enfermagem.

*"O grau de sofrimento é enorme, a tensão é enorme, o ambiente é muito estressante. O CTI para mim é como se fosse o purgatório... como se fosse uma parada" (entrevista 14).*

*"Um ambiente onde se precisa melhorar as condições de trabalho, e observar mais o lado de cada profissional como ser humano" (entrevista 18).*

Como observamos nos relatos, a principal preocupação da equipe de enfermagem se refere à falta de funcionários, pois há uma grande demanda de serviços a serem prestados em pouco tempo e isso estressa os profissionais, colaborando assim para a instalação de um ambiente pouco harmonioso.

O número reduzido de funcionários foi um dos grandes vilões para o CTI ser classificado como um ambiente estressante e desgastante. Devido a grande demanda de serviços e cuidados para com clientes críticos, os funcionários se sentem cansados e sobrecarregados, tendo que realizar o cuidado ao cliente de uma forma mais rápida e com menos dedicação. Tudo isso leva a um sentimento interior de má prestação de cuidados, levando ao mecanicismo. Assim os relatos nos mostram:

*"O que melhoraria aqui seria o número de funcionários que está muito desgastante, eu acho que tudo que você procurar falar de estresse, de excesso de trabalho, você vai chegar naquele ponto que é a falta de funcionário, a qualidade do serviço melhoraria, o tempo que você gasta para o cliente também seria melhor (entrevista 9)".*

*"O processo de enfermagem fica mais difícil de ser implementado. Vejo também que necessita de aumento do quadro de funcionários para que com isso a assistência possa ser melhorada (entrevista 10)".*

*"O que atrapalha a gente aqui é apenas a falta de funcionários (entrevista 15)".*

Trabalhar em um ambiente tranquilo e alegre é mais produtivo, as pessoas se ajudam mais, servem melhor umas às outras, por isso um ambiente agradável e acolhedor mantém as pessoas nos seus locais de trabalho.<sup>(5)</sup> A harmonia do ambiente de trabalho no CTI interfere diretamente no humor da equipe no cuidado oferecido, como demonstram os relatos:

*"Uma equipe bem montada, bem estruturada é bem melhor, você se cansa menos e se estressa menos também (entrevista 7)".*

*"Quando a equipe não colabora ou quando é insensível aos problemas que aqui acontecem, então o CTI e os clientes desmoram (entrevista 15)".*

Diante dos agentes estressores apresentados pelos entrevistados, podemos observar que o ambiente do CTI acarreta sobrecarga física e emocional aos profissionais que atuam nesse setor. Portanto, estratégias para mudar essa situação necessitam ser elaboradas para que se possa pensar em humanizar o ambiente e a equipe.

O desenvolvimento de um clima amigável entre os profissionais, traz paz a todos os que estão inseridos nesse meio. O sentido de união é imprescindível e se torna uma questão ética, quando o trabalho a ser desenvolvido é o cuidar, sendo este um dos principais pontos à implantação real do processo de humanização.

Na análise dos relatos encontramos as seguintes sugestões para mudanças: melhoria do planejamento do trabalho, adequação dos recursos humanos e materiais, melhora da comunicação entre subordinados e chefia e, principalmente, humanização no trabalho.

### **Aspectos relacionados ao trabalho desgastante no CTI:**

Nesta subcategoria são apresentados relatos que demonstram a questão do trabalho desgastante, em relação ao ambiente do CTI. Assim, os fatores considerados prejudiciais ao trabalho nesse setor foram a alta complexidade dos clientes e o medo de não conseguir um desempenho favorável nas situações de emergência.

Não existem unidades intermediárias no hospital, que atendam clientes de média complexidade, conseqüentemente esse fato acarreta sobrecarga à equipe de enfermagem, pois o CTI passa a atender clientes de alta e média complexidade. Esse fator interfere como uma das causas de maior possibilidade para gerar ansiedade, tensão e estresse para a enfermagem.<sup>(4)</sup>

A enfermagem do CTI vivencia situações difíceis vinculadas às dificuldades do meio hospitalar, ao tipo de trabalho e principalmente ao contato com o cliente grave.<sup>(17)</sup>

No CTI em questão a existência de clientes de média complexidade é rara, prevalecendo a demanda de clientes com alta complexidade, o que faz aumentar sentimentos de estresse e ansiedade da equipe de enfermagem.

*"É desgastante ver a piora do paciente, a gente pode falar que ver um paciente sair bem daqui é na faixa de uns 30 % apenas, e isso é muito desgastante."* (entrevista9)

*"o CTI um setor muito complicado, devido ao número de pacientes graves que são encaminhados, na maioria das vezes sem solução."* (entrevista 21)

Os relatos nos mostram que o estresse no CTI se relaciona diretamente ao cuidado com o cliente grave. Assim, os enfermeiros trabalham envoltos por sentimentos de ansiedade, o que aumenta a probabilidade de cometer erros, reduzindo sua eficiência geral; com isso a equipe de enfermagem enfrenta o estresse negando-o, forçando uma aparência animada.<sup>(4)</sup>

Ao mesmo tempo em que o cuidado ao cliente grave acarreta segurança à equipe de enfermagem, esta tem preferência por cuidar deste tipo de cliente, o qual exige mais comportamentos técnicos assistenciais do que observação direta. Essa valorização do cliente grave se deve à dificuldade do profissional em estabelecer uma relação psicoemocional com o mesmo.<sup>(17)</sup>

*"É muito difícil trabalhar em um ambiente com pessoas graves, a gente fica tenso pensando no pior a todo momento."* (entrevista 15)

*"Ainda me sinto muito estressada devido ao fato de nós lidarmos muito com clientes comatosos, quando nós trabalhamos com clientes conscientes, nós estranhamos um pouco o fato deles conversarem e exigirem mais de nós... então, às vezes você estressa com ele nesse sentido, porque com os outros você vai lá, faz os procedimentos que você quiser e ele não reclama"* (entrevista 5).

Neste contexto, existe um bloqueio para a aproximação por parte da equipe de enfermagem. Cuidar de clientes graves, inconscientes é um aspecto entendido

como positivo pela equipe, pois não denota vínculo emocional. Esses fatores são entendidos como uma forma de "proteção".

*"Faço de conta que não estou sofrendo, passo mais segurança para o cliente quando não me envolvo mais com ele"* (entrevista 2).

*"Eu procuro não me envolver com o cliente, mas não que eu faça as coisas mecanicamente, porque ninguém é de pedra, isso é para evitar um sofrimento maior"* (entrevista 7).

Portanto, entendemos que a equipe de enfermagem sente "medo" de comunicar-se e envolver-se emocionalmente com os clientes. Ficou claro nos relatos que essa situação pode levar ao sofrimento e que essa condição assusta a enfermagem, pois é um aspecto incontrolável.

Acreditamos ser necessário elaborar planos de ação específicos às necessidades reais da equipe de enfermagem, que possibilitem trabalhar melhor esses aspectos. Somente assim a enfermagem será capaz de lidar com suas próprias limitações e conseqüentemente oferecer um cuidado personalizado, individualizado, voltado para o aspecto holístico do cliente e de seu familiar.

### **"Ambiente onde tudo acontece em um piscar de olhos".**

A morte chega, na maioria das vezes, em um "piscar de olhos", é um acontecimento que supera qualquer sentimento, covardemente "derruba barreiras", destruindo a vida e os sonhos de várias pessoas.

A morte resgata conteúdos referentes à separação, desaparecimento, de si mesmo, impotência e fracasso. O medo da morte está relacionado ao medo da perda do controle e da consciência, ao medo da solidão, do vazio, do desconhecido, da punição, da falha e do fracasso<sup>(17)</sup>.

Assim, o medo do fracasso atinge diretamente a equipe quando a morte se faz presente no CTI. O fracasso é entendido como sentimento de punição, sendo relatado pela maioria dos integrantes da equipe de enfermagem. Perante esse fato, eles se sentem frustrados e deprimidos.

*"Trabalhar no CTI não é bom nem agradável, porque você lida com a morte e vida a todo o momento."* (entrevista 7)

*"O CTI é um ambiente mais estressante pelo próprio estilo do paciente que você lida, nós lidamos mais com a morte do que com a vida.."* (entrevista 12)

*"Na sua grande maioria, os clientes daqui não saem, eles morrem, você faz de TRABALHO NO CENTRO DE TERAPIA INTENSIVA: perspectivas da equipe de enfermagem."*

Para toda a equipe de enfermagem, o dilema vida e morte provoca sentimentos de insatisfação, desgosto e irritação, a impotência aflora diante de um cliente próximo da morte.<sup>(17)</sup> Os relatos mostram que o sofrimento transforma a equipe e lhe oferece a impotência como recurso perante a morte. Tudo isso gera sentimentos de tristeza, exacerba a sensibilidade e interfere diretamente no aspecto emocional da equipe.

*"Me sinto impotente perante a gravidade de cada caso ou mesmo incapaz devido à correria e falta de tempo" (entrevista 15)*

O confronto com a morte resgata na equipe de enfermagem sentimentos de angústia e, segundo relatos de alguns funcionários, essa situação promove uma barreira na relação interpessoal a ser desenvolvida com o familiar. O distanciamento e a limitação de relacionamento da equipe de enfermagem em relação aos clientes e familiares que vivenciaram a morte, são apenas reflexo do medo de lidar com a morte.

A estabilidade emocional da equipe de enfermagem se reflete diretamente na qualidade da assistência oferecida ao cliente e a seus familiares. Nesse sentido, em unidades complexas como o CTI, se faz necessário um serviço especializado ao atendimento das necessidades psicoemocionais da equipe, visando assim trabalhar a estabilidade emocional desta, amenizando seus anseios e, conseqüentemente melhorando a qualidade da assistência.

### **HUMANIZAÇÃO NO CTI: "...FALAM MAS NÃO EXISTE..."**

Nesta categoria, são evidenciados aspectos que representam a questão da humanização para a equipe de enfermagem, questão que merece ser avaliada e analisada com maior empenho, para que o ambiente de trabalho no CTI se torne digno.

Nesse contexto, a questão da humanização se faz necessária para que o ambiente e as pessoas estejam em harmonia, o que envolve o bem estar físico, psíquico, social e moral. Assim os profissionais de enfermagem têm o dever de humanizar suas ações e o direito de se sentirem humanizados, pois somente uma equipe integrada, estável emocionalmente, trabalhando em harmonia poderá cuidar de forma humanizada.

A saúde mental da equipe de enfermagem, advinda de ajuda qualificada de um profissional, pode trabalhar a equipe, os clientes e os familiares, contribuindo assim para melhorar o ambiente no setor. O acompanhamento psicológico é imprescindível dentro de um CTI, única que pode trazer nítida personalização do atendimento a todos que a ele se submeteram, esclarecendo dúvidas e principalmente levantando ansiedades.<sup>(5)</sup> Os relatos a seguir nos mostram esse aspecto:

*"Falta diálogo, amadurecimento, humildade e coleguismo". (entrevista 20)*

*"Eu acho que faltava uma assistência psicológica tanto para os familiares quanto para os clientes e nós funcionários. Isso ajudaria a tornar o ambiente menos tenso". (entrevista 04)*

Assim, entendemos que a humanização desses profissionais se faz necessária, sendo de extrema importância para o desenvolvimento do cuidado. São pessoas que necessitam de apoio emocional.

Além da equipe, os relatos também destacam a importância de um atendimento diferenciado aos clientes e familiares, sendo sugerida a presença de um psicólogo, o

qual serviria como a base de sustentação para essas pessoas suportarem uma nova experiência.

*"O psicólogo para os clientes eu acho que seria uma boa alternativa, pois cliente consciente, às vezes fica deprimido, solicitante, querendo atenção, alguém para conversar e nem sempre temos tempo suficiente para suprimos as necessidades psicológicas (entrevista 12)".*

Outra questão evidenciada nos relatos, que se refere diretamente à humanização no CTI, se reporta à orientação do cliente e do familiar. Além da equipe de enfermagem, percebe-se que a comunicação com o cliente e com sua família, bem como esclarecimentos referentes ao setor e à internação, são necessidades afetadas que devem ser trabalhadas.

Alguns aspectos materiais são tidos como relevantes para que o ambiente do CTI se torne menos agressivo. Dentre eles destacam-se a afixação de calendário diário e relógios para melhor orientação dos clientes, a presença de objetos pessoais como próteses, televisão e fotos.<sup>(13)</sup> Nesse estudo entre os aspectos mais evidenciados, que possibilitam promover a melhora do ambiente no CTI, encontramos relatos referentes à visita dos familiares, à presença de relógios e calendários e mais informações relacionadas ao ambiente, à rotina, aos aparelhos e ao estado clínico do cliente, entendidos como essenciais para que se possa vislumbrar um cuidado holístico e humano ao cliente e mesmo o familiar.

*"O CTI precisa de mais humanização, de uma maior presença dos familiares, como também de relógios e calendários para que os clientes se situem melhor em relação ao tempo."(entrevista 1)*

*"Acho que se tivesse uma pessoa preparada para dar informações aos clientes antes deles virem para o CTI, e também para os familiares, orientando, conversando, informando... acho que seria bem melhor." (entrevista 10)*

Para o cliente, o CTI é um ambiente estressante e sem dúvida um local onde ocorre a alteração de seus hábitos, de sua rotina de vida, onde ocorre seu isolamento social<sup>(6)</sup>. Além disso, com a presença do avanço tecnológico, ocorre necessidade de se promover um ambiente que proporcione ao cliente, família e equipe melhores condições de bem-estar, favorecendo assim a integridade física e mental desse grupo.<sup>(13)</sup>

Portanto, um ambiente mais próximo do familiar proporciona ao cliente a aproximação do que ele considera ser bom e saudável; a esperança de voltar a ver a família impulsiona e dá mais força para sua recuperação. Esses aspectos, certamente são um método terapêutico.

*"O cliente do CTI precisava olhar para o sol, ver a natureza, um jardim, alguma coisa assim, à noite poderia ver a lua, as estrelas, eu acho que isso ajudaria, quando o cliente entra no CTI ele perde o sentido, não sabe onde está, de onde ele veio, e para nós é muito importante está passando isso para ele, tá falando o dia da semana, o dia do mês, algum acontecimento lá fora (entrevista 13)".*

A simples internação em CTI promove o desequilíbrio emocional do cliente e de sua família, constituindo-se em uma situação de estresse para esse grupo.<sup>(5)</sup> No momento da internação no CTI, os familiares podem se desestruturar, criar fantasias ameaçadoras em torno das diferentes situações que envolvem o termo CTI. Geralmente isso leva a uma desorganização emocional dos familiares tornando-os ansiosos e impacientes.<sup>(13)</sup>

O cliente do CTI vivencia momentos difíceis. O estigma do nome dessa unidade já demonstra, na aparência do cliente, o quanto ele acredita estar mal. O barulho, os outros clientes graves, a luz fria, o ambiente gelado, tudo reflete na emotividade do cliente.

*"Humanização... falam e que não existe... eles se sentem muito jogados, muito carentes, por mais que você dê atenção... você está estressado, o ambiente carregado e o seu cuidado não é o mesmo de uma mãe (entrevista 14)".*

O termo CTI, continua sendo sinônimo de gravidade e de morte, as pessoas ficam sensíveis e acabam gerando estigmas em relação à internação. A presença de um doente internado no CTI pode causar prejuízos dentro de um núcleo familiar; por isso, reforçamos que o processo de humanização deve abranger clientes, equipe, e também familiares. O relato a seguir nos confirma o exposto:

*"Um psicólogo poderia atuar preparando os visitantes lá fora, para o que eles vão ver aqui dentro. Quantas vezes o familiar entra no CTI e desmaia, passa mal, chora e a gente não sabe o que conversar com ele, tem alguns familiares que nem chegam perto do cliente com medo de tantos aparelhos que existem, se tivesse uma pessoa preparada para estar lá fora conversando com ele, nem que sejam dez minutos, reunia um grupinho conversava, passava algumas informações do que eles iriam ver, e com isso eu acho que eles entrariam muito mais preparados e iriam assim passar muito mais esperança e força para os clientes (entrevista 3)".*

Neste sentido a família pode e deve colaborar com a equipe do CTI, ela atua como um recurso através do qual o cliente pode recuperar ou mesmo adquirir a confiança no tratamento e aceitar melhor os cuidados.<sup>(13)</sup> Assim, estratégias devem ser elaboradas, focalizando a família como o suporte para o equilíbrio e melhora do cliente.<sup>(6)</sup>

Devemos considerar e compreender de que maneira a cultura permeia o processo de hospitalização no CTI, como essa cultura interfere nas reações dos clientes e familiares, como eles vivenciam essa situação em que suas crenças e valores culturais são ignorados pela cultura dos profissionais da saúde e, ainda, qual a representação que o CTI tem em suas vidas. Vários são os fatores que contribuem para desmistificar o ambiente agressivo do CTI. Esclarecer o cliente e os familiares, considerando seu foco de observação, é extremamente importante para amenizar a situação de estresse provocada pela internação no CTI.<sup>(6)</sup>

Assim, as informações sobre a internação do cliente no CTI, sobre o ambiente desse setor, bem como em

relação a equipamentos e rotinas, devem ser fornecidas quantas vezes for preciso aos familiares, ressaltando a importância da veracidade das informações.<sup>(10)</sup>

*"E parar de chamar as pessoas de leigas, vamos explicar para elas como é realmente que funciona, o pessoal tem um medo de CTI, vamos então explicar, vamos falar mesmo, por que está ali, e com isso até acalma o pessoal (entrevista 14)".*

Os CTIs devem ter como filosofia a valorização da comunicação entre cliente, família e equipe. Nesse sentido, a informação aparece como a principal necessidade manifestada pelos clientes e pela família. Ela deve, portanto, sempre ser repassada de maneira honesta, objetiva e freqüente.<sup>(18)</sup>

A assistência direta ao cliente e à família, através de informações, colabora eficazmente para desmitificar o ambiente agressivo do CTI, colaborando para que estas pessoas adquiram confiança e segurança em relação ao tratamento. A assistência e o cuidado de enfermagem devem ser considerados como a mola propulsora para humanizar o ambiente do CTI.<sup>(6)</sup>

Portanto, humanizar a família e o cliente significa oferecer um cuidado holístico a ambos, considerando suas crenças, valores, individualidade e personalidade. Cada cliente é um ser único, porém, envolvido em um contexto familiar, e juntamente com sua família, possui uma história de vida, que deve ser respeitada para que se possa manter a dignidade desse grupo durante a hospitalização.

Elaborar um plano de ação específico ao horário de visitas e avaliar melhor a assistência oferecida aos familiares, considerando suas perspectivas e cultura, são iniciativas valiosas para minimizar o estresse perante a internação no CTI.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O presente estudo teve por finalidade descrever o ambiente do CTI, considerando as perspectivas da equipe de enfermagem. Assim, vários fatores foram considerados para definir as características positivas e negativas do setor.

É importante ressaltar que o aspecto cultural permeia todo o processo de vivência das pessoas em relação ao CTI., o que leva a divergência de opiniões e de percepções dentro de um mesmo grupo social, fundamentadas na cultura que cada pessoa adquire ao longo de sua existência.

Entre os aspectos positivos evidenciados neste trabalho podemos citar: a equipe especializada e treinada para oferecer atendimento; o ambiente equipado; a quantidade satisfatória de funcionários; o ambiente de trabalho harmônico entre a equipe; os benefícios do horário de visitas para minimizar a ansiedade do cliente e da família. Esses fatores contribuem para que a equipe sinta o CTI como "... minha segunda casa...".

Já os aspectos negativos se relacionaram a: ambiente hostil e estressante do setor; sobrecarga física e emocional que leva à dificuldade de relacionamento entre os membros da equipe de enfermagem; a falta de recursos materiais e humanos caracterizando um ambiente de di-

ficuldades; e a questão da morte, entendida como fator que abala emocionalmente a equipe. Todos esses aspectos contribuem para caracterizar o ambiente do CTI como desgastante para a equipe de enfermagem, tendo sido considerado como "... o purgatório...".

O processo de humanização é outro fator relevante que aparece nos dados, sendo sua implantação entendida como necessária no setor, a fim de que o cuidado holístico ao cliente, à família e à equipe, passe a permear o cotidiano do CTI, minimizando as tensões do setor.

A humanização é fundamental no CTI, pois somente assim o cuidado personalizado poderá ser oferecido com qualidade ao cliente; porém, para que todo esse processo ocorra, é necessário humanizar o ambiente e a equipe, considerando sua cultura própria. Assim poderemos mudar o paradigma do CTI "purgatório" para "nossa verdadeira segunda casa".

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lima MG Assistência prestada ao enfermeiro em unidades de terapia intensiva: aspectos afetivos e relacionais [dissertação]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP; 1993.
2. Peixoto MRB. A prioridade, o isolamento e as emoções: estudo etnográfico do processo de socialização em um Centro de Terapia Intensiva. [tese]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem/USP; 1996.
3. Koizumi MS. Percepção dos clientes de unidade de terapia intensiva – problemas sentidos expectativas em relação à assistência de enfermagem. Rev Esc Enfermagem USP 1979; 13 (2):135-45.
4. Spindola T, Castañon FF, Lopes GT. O estresse na Unidade de Terapia Intensa. mbito Hosp 1994; (5): 2-41.
5. Vila VSC. O Significado cultural do cuidado humanizado em Unidade de Terapia Intensiva: muito falado e pouco vivido [dissertação]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP; 2001.
6. Lemos RCA. O significado cultural atribuído ao processo de internação em centro de terapia intensiva por clientes e seus familiares: um elo entre a beira do abismo e a liberdade [dissertação]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP; 2001.
7. Minayo MCS. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: Minayo MC, organizador. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 5a .ed. Petrópolis: Vozes; 1994. p.9-29.
8. Bardin L. Análise de conteúdo. 7a ed. Lisboa: Edições 70; 1977.
9. Braga ZP. Unidade de Terapia Intensiva. Rev Bras Enf 1998; 1(3): 32-9.
10. Kurcgant P. Formação e competência do enfermeiro de Terapia Intensiva. Enfoque 1991; 19 (1): 4-6.
11. Lima JG. Unidade de Tratamento Intensivo. Enf Atual 1979; 1(5): 25-9.
12. Correa AK. Sendo enfermeiro no Centro de Terapia Intensiva. Rev Bras Enf 1995; 48 (3): 233-41.
13. Santos CR, Toledo NN, Silva SC. Humanização em Unidade de Terapia Intensiva: paciente – equipe de enfermagem – família. Nursing 1999; 26-9.
14. Armelin MVAL. Apoio emocional às pessoas hospitalizadas [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto USP; 2000.
15. Helman CG. Cultura saúde e doença. 2a ed. Porto Alegre: Artes Médicas; 1994.
16. Martins LMM. Agentes estressores no trabalho e sugestões para ameniza-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. Rev Esc Enf USP 2000; 34: 52-8
17. Mendes AM, Linhares NJR. A Prática do enfermeiro com pacientes da UTI: uma abordagem psicodinâmica. Rev Bras Enf 1996; 49 (2): 267-80.
18. Knobel E, Novaes MAFP, Bork AMGT. Humanização dos CTIs. In: Knobel E. Condutas no paciente grave. São Paulo: Atheneu; 1998. p.1297-303.