



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
FACULDADE DE ENFERMAGEM  
DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM  
CURSO DE ENFERMAGEM**

**GERLANE SAMARA NUNES DE MEDEIROS**

**EMPATIA E RECONHECIMENTO PROFISSIONAL DA ENFERMAGEM PARA O  
FORTALECIMENTO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA EM SAÚDE**

**MOSSORÓ**

**2022**

**GERLANE SAMARA NUNES DE MEDEIROS**

**EMPATIA E RECONHECIMENTO PROFISSIONAL DA ENFERMAGEM PARA O  
FORTALECIMENTO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA EM SAÚDE**

Monografia apresentada à Faculdade de Enfermagem (FAEN) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) como requisito obrigatório para a obtenção do título de bacharela e licenciada em Enfermagem.

**Orientadora: Profa. Dra. Suzana  
Carneiro de Azevedo Fernandes**

**MOSSORÓ**

**2022**

**Catálogo da Publicação na Fonte.**  
**Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.**

N972e Nunes de Medeiros, Gerlane Samara  
EMPATIA, RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO  
PROFISSIONAL DA ENFERMAGEM PARA O  
FORTALECIMENTO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA  
EM SAÚDE. / Gerlane Samara Nunes de Medeiros. -  
Mossoró, 2022.  
54p.

Orientador(a): Profa. Dra. Suzana Carneiro de  
Azevedo Fernandes.

Monografia (Graduação em Enfermagem).  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

1. Empatia. 2. Reconhecimento Social. 3.  
Enfermagem. 4. Atuação Profissional. 5. Qualidade da  
Assistência à Saúde. I. Carneiro de Azevedo Fernandes,  
Suzana. II. Universidade do Estado do Rio Grande do  
Norte. III. Título.

**GERLANE SAMARA NUNES DE MEDEIROS**

**EMPATIA E RECONHECIMENTO PROFISSIONAL DA ENFERMAGEM  
PARA O FORTALECIMENTO DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA EM SAÚDE**

Monografia apresentada à Faculdade de Enfermagem (FAEN) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) como requisito obrigatório para a obtenção do título de bacharela e licenciada em Enfermagem.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**Banca Examinadora**

---

Profa. Dra. Suzana Carneiro de Azevedo Fernandes (Orientadora)  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN

---

Enfa. Débora Maia Pinheiro  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN

---

Enfa. Esp. Maria Jussara Medeiros Nunes  
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN

Aos meus familiares, amigos, professores e, especialmente meus filhos, que apoiaram e não mediram esforços para colaborar com meu processo de formação. E acima de tudo, gratidão aos que confiaram no meu potencial e somaram para o meu crescimento como ser humano e como profissional.

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer em primeiro lugar à Deus, pois permitiu que eu pudesse desfrutar de todos os aprendizados e experiências ao longo dos anos de graduação, agradecer por ter dado-me forças para não desanimar diante das dificuldades que surgiram durante a trajetória.

Aos meus filhos Anderson Medeiros e Samantha Medeiros que apesar de crianças deram-me todo o apoio necessário para enfrentar os obstáculos percorridos até aqui. Que suavizaram meu cansaço físico e mental com palavras doces e sorrisos sinceros nos momentos mais complexos da minha vida.

Agradeço aos que me deram apoio e que estiveram ao meu lado nos momentos difíceis para além dos muros da Universidade, agradeço imensamente também aos que me incentivaram de forma direta e indireta. Aos meus laços afetivos, meus familiares e amigos, que compreenderam minhas ausências durante esse período.

Agradeço à minha orientadora Profa. Dra. Suzana Carneiro de Azevedo Fernandes, profissional dedicada e comprometida, gratidão pela paciência, orientação, apoio e confiança depositada em mim. Palavras são poucas para representar minha admiração por você. Ao iniciar a escrita vêm na mente o momento em que pensei em desistir da construção desse trabalho e você de forma acolhedora, e humanizada convenceu a não desistir.

À instituição de ensino Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), que além de fundamental no meu processo formativo e profissional, proporcionou também um ser humano mais reflexivo e capaz de compreender melhor as complexidades sociais instaladas na nossa sociedade.

Ao Hospital Regional Tarcísio de Vasconcelos Maia (HRTM), local de lotação de trabalho e também de estágios pela Faculdade de Enfermagem (FAEN), gratidão pelos momentos que pude refletir e praticar todos os conhecimentos adquiridos ao longo da vivência na Universidade dentro dessa instituição hospitalar.

## RESUMO

As questões subjetivas relacionadas à atuação dos profissionais da enfermagem nos dias atuais têm sido bastante discutidas e comentadas pela comunidade científica. A presença de empatia e do reconhecimento profissional da enfermagem são considerados fatores determinantes para a qualidade de vida desses profissionais, e seu desempenho está intimamente influenciado por todos os fatores existentes no ambiente em que realizam suas atividades. A relevância deste delineamento baseia-se no fato de que a qualidade do cuidado prestado aos pacientes está diretamente relacionada com padrão de vida no ambiente de trabalho dos membros da equipe. Assim, para a consecução da pesquisa, partiu-se da elaboração da seguinte questão norteadora: “O que a literatura aponta acerca da empatia e do reconhecimento diante da assistência prestada pela equipe de enfermagem?”. Nesse sentido, este estudo pretende analisar a produção científica relacionada à empatia e o reconhecimento profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde. Quanto a sua natureza, trata-se de um estudo de Revisão Integrativa de Literatura (RIL), ocorre por meio da formulação de um problema, aliando à pesquisa de literatura, a avaliação crítica de um conjunto de dados e a análise, chegando aos resultados de maneira sistemática. Em relação à abordagem do problema, o estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, bibliográfica e exploratória. Em realização desta pesquisa, se consolidou a análise minuciosa dos estudos relevantes selecionados sobre a temática, capaz de responder à questão de pesquisa. Para os procedimentos técnicos de coleta de dados, foram acessadas a Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), a biblioteca SciELO - Scientific Electronic Library Online e o banco de dados PubMed. Os descritores foram selecionados conforme os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): (enfermagem); (reconhecimento social); e (empatia), que foram utilizados em conjunto, cruzados, com auxílio do operador booleano AND. Os resultados encontrados como amostra final desta revisão foram constituídos por 8 artigos científicos selecionados de acordo com as fases da coleta de dados e também em consonância com os critérios de inclusão pré-estabelecidos. Seguindo a concepção dos resultados obtidos com a pesquisa bibliográfica realizada, para fortalecer a discussão deste estudo, são apontadas categorias de análise que foram conformadas através do agrupamento das informações mais relevantes para o contexto desta temática analítica, histórica e interpretativa. Para que o serviço ofertado pela equipe de enfermagem seja de excelência, como exigem os diferentes instrumentos norteadores do Sistema Único de Saúde (SUS), é fundamental que se invista em estratégias potencializadoras da qualidade de vida do trabalhador, especialmente nas dimensões subjetivas como a empatia e o reconhecimento.

**Palavras-chave:** empatia; reconhecimento social; enfermagem; atuação profissional; qualidade da assistência à saúde.

## ABSTRACT

The subjective issues related to the performance of nursing professionals today have been widely discussed and commented on by the scientific community. The presence of empathy and professional recognition in nursing team are considered determining factors for the quality of life of these professionals, and their performance is closely influenced by all factors existing in the environment in which they perform their activities. The relevance of this design is based on the fact that the quality of care provided to patients is directly related to the standard of living in the work environment of team members. Thus, in order to carry out the research, we started with the elaboration of the following guiding question: "What does the literature point out about empathy and recognition in the face of the care provided by the nursing team?". In this sense, this study intends to analyze the scientific production related to empathy and the professional recognition of nursing to strengthen the quality of health care. As for its nature, it is an Integrative Literature Review (ILR) study, it occurs through the formulation of a problem, combining the literature research, the critical evaluation of a set of data and the analysis, reaching the results in a systematic way. Regarding the approach to the problem, the study is characterized as a qualitative, bibliographic and exploratory research. In carrying out this research, a thorough analysis of the selected relevant studies on the subject was consolidated, capable of answering the research question. For the technical procedures of data collection, the Virtual Health Library (VHL), the SciELO library - Scientific Electronic Library Online and the PubMed database were accessed. The descriptors were selected according to the Health Sciences Descriptors (DeCS): (nursing); (social recognition); and (empathy), which were used together, crossed, with the help of the Boolean operator AND. The results found as the final sample of this review were constituted of 8 scientific articles selected according to the stages of data collection and also in line with the pre-established inclusion criteria. Following the conception of the results obtained with the bibliographic research carried out, to strengthen the discussion of this study, categories of analysis are pointed out that were formed through the grouping of the most relevant information for the context of this analytical, historical and interpretive theme. For the service offered by the nursing team to be of excellence, as required by the different guiding instruments of the Unified Health System (SUS), it is essential to invest in strategies that enhance the worker's quality of life, especially in subjective dimensions such as empathy and recognition.

**Palavras-chave:** empathy; recognition; nursing; quality of care.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>14</b>
2.1 Objetivo Geral.....	14
2.2 Objetivos Específicos.....	14
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
3.1 Empatia e reconhecimento profissional da atuação da enfermagem.....	15
3.2 A empatia, o reconhecimento e a valorização profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde.....	17
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>21</b>
4.1 Tipo de Estudo.....	21
4.2 Questão Norteadora.....	22
4.3 Coleta dos Dados na Literatura.....	22
4.4 Critérios de Inclusão e Exclusão.....	25
4.5 Categorização do Estudo.....	25
4.6 Análise dos Dados.....	25
<b>5 RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>6 DISCUSSÃO.....</b>	<b>35</b>
6.1 A empatia enquanto habilidade essencial para a comunicação efetiva na assistência de enfermagem.....	35
6.2 A autoeficácia ocupacional e a fadiga por compaixão em profissionais da enfermagem.....	37
6.3 A importância da empatia nas relações Interpessoais nos serviços de saúde.....	40
6.4 A importância do reconhecimento e da valorização profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde.....	44
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As questões subjetivas relacionadas à atuação dos profissionais da enfermagem nos dias atuais têm sido bastante discutidas e comentadas pela comunidade científica. Alguns estudos têm apresentado a importância da categoria frente à atuação na assistência à saúde da população, não somente diante de crises sanitárias, como a pandemia da Covid-19, mas também diante de algumas patologias, que culminam em um forte impacto na saúde psíquica dos profissionais de enfermagem (DOMINGUES *et al.*, 2020).

Garcia *et al.* (2012) contribui também com as discussões ao abordar algumas situações e dificuldades vivenciadas pelos profissionais de enfermagem durante a prestação da assistência nos contextos mais complexos que acarreta o desgaste físico e psíquico desses trabalhadores. O trabalho de enfermagem, em geral, já é desgastante, e existem fatores que favorecem o sofrimento e desgaste emocional, pois o ambiente é instável e agitado e as atividades são intensas, o que exige tomadas de decisão rápidas e uma constante reorganização do processo de trabalho da enfermagem (GARCIA *et al.*, 2012).

As situações de imprevisibilidade, ritmos acelerados de trabalho, sobrecarga e frequentes agressões a esses profissionais são apontados também como realidades a que esses trabalhadores são submetidos constantemente. Além das dificuldades, desafios e enfrentamentos que a categoria da enfermagem é submetida, muitas vezes, durante sua atuação, que aponta para tamanha necessidade de reconhecimento e conseqüentemente o desejo de empatia perante a atuação dos mesmos (BORDIGNON e MONTEIRO, 2016).

Segundo Marinus *et al.* (2014) essas situações e dificuldades devem ter necessariamente o reconhecimento e devem ser também abordadas de maneira empática, a fim de tornar o trabalho desses profissionais mais prazeroso. A empatia e o reconhecimento são estratégias fundamentais para a qualidade da assistência à saúde e, também para a qualidade de vida desses profissionais, pois ambas estão intimamente relacionadas.

A empatia nas relações é considerada um dos precursores para a melhor forma de compreender o lugar do outro de maneira a contribuir positivamente na construção das relações. Segundo Vieira (2017), a empatia é a prática de

envolver-se no estado emotivo do outro, e então somente a partir disso tornar-se capaz de compreendê-lo e, conseqüentemente, reconhecê-lo.

O reconhecimento profissional é considerado também como uma das melhores formas de enfrentar os dramas e os sofrimentos vivenciados durante a execução de suas atividades (VIEIRA e CHINELLI, 2013). Bendassolli (2012) contribui quando diz que o reconhecimento é também uma ferramenta fundamental para o trabalho do profissional, pois promove benefícios à saúde psíquica e propicia a sensação de prazer durante a execução das atividades. Nesse sentido, essa atitude é uma forma de retribuição diante das ações executadas por outras pessoas. Já a falta do reconhecimento, diante do fazer do outro em uma determinada situação, possibilita diversos sentimentos, dentre eles o sofrimento (DEJOURS, 1993; 2009).

A presença de empatia e reconhecimento profissional com a equipe de enfermagem são considerados fatores determinantes para a qualidade de vida desses profissionais, e seu desempenho está intimamente influenciado por todos os fatores existentes no ambiente em que realizam suas atividades. Todo trabalho exerce de alguma forma, efeitos sobre a saúde do profissional, porém, todos esses efeitos devem ser avaliados e acompanhados para não ocasionarem sofrimento, já que a enfermagem é protagonista da qualidade na assistência (GARCIA *et al.*, 2013).

A enfermagem composta por Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Auxiliares de Enfermagem e Parteiras, é uma categoria profissional que atua para proteger, promover, manter e restabelecer a saúde das pessoas que perpassa desde antes do nascimento até o pós morte, estando presente em todos os níveis de assistência. A enfermagem impacta diretamente na promoção e recuperação da saúde e na redução de riscos e agravos de doenças.

Diante disso, torna-se necessário haver mais discussões e estudos acerca da necessidade de empatia e reconhecimento perante a atuação dos profissionais de enfermagem, uma vez que mesmo diante de muitas adversidades vividas dentro de seus ambientes de trabalho, ainda sim continuam prestando assistência de qualidade aos pacientes (GARCIA *et al.*, 2012). Outrossim, a empatia e o reconhecimento favorecem a satisfação dos profissionais, trazem benefícios e melhorias para as estratégias de gerenciamento dos serviços de saúde e, conseqüentemente, promovem a melhoria da assistência (MARINUS *et al.*, 2014)

A relevância deste delineamento baseia-se no fato de que a qualidade do cuidado prestado aos pacientes está diretamente relacionada com padrão de vida no ambiente de trabalho dos membros da equipe. Torna-se incoerente, portanto, preocupar-se apenas com a satisfação dos usuários dos serviços de saúde e não se preocupar com o determinante maior da qualidade da assistência: o profissional de enfermagem, que pode ter seu desempenho facilmente influenciado pelos mais diversos fatores, seja de ordem biológica, social ou psíquica, em especial, de ordem emocional.

Nesse sentido, este estudo pretende analisar a produção científica relacionada à empatia e o reconhecimento profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde. Assim, para a consecução da pesquisa, partiu-se da elaboração da seguinte questão norteadora: O que a produção científica aponta sobre a empatia e o reconhecimento profissional da atuação da enfermagem?

O interesse pela temática surgiu a partir da experiência profissional da pesquisadora, enquanto técnica de enfermagem, lotada há dois anos, com atuação na assistência do Hospital Regional Tarcísio Vasconcelos Maia (HRTM), localizado no Município de Mossoró - Rio Grande do Norte. Dado que o contato direto e indireto com outros profissionais proporcionou algumas situações nas quais despertaram o desejo de identificar e analisar o sentimento de empatia e reconhecimento perante a assistência de enfermagem.

Diante da prática da equipe de enfermagem nos ambientes de saúde e da escassez de pesquisas que avaliem a empatia e reconhecimento profissional como fatores primordiais que ditam a qualidade do trabalho da enfermagem, torna-se importante a realização deste estudo para a valorização e reconhecimento da categoria da enfermagem, melhoria das relações de trabalho, e conseqüentemente o fortalecimento da qualidade da assistência, uma vez que esses fatores estão intimamente interligados.

Destarte, esta pesquisa tem o intento de trazer benefícios à sociedade e para a categoria de enfermagem, pelo fato de projetar temáticas que envolvam a importância do uso da empatia nas relações de trabalho e sobre o poder do reconhecimento profissional diante dos diversos enfrentamentos que a enfermagem vivencia. Para mais, contribuirá não somente com a valorização da categoria, mas também, promovendo maior qualidade de vida e de trabalho a esses profissionais.

Ademais, trará, ainda, contribuições, na assistência em saúde pautados no sentimento de empatia e reconhecimento profissional por parte dos demais trabalhadores da saúde frente à atuação da equipe de enfermagem. Bem como, contribuirá para a satisfação, melhoria nas relações de trabalho, e conseqüentemente, na melhoria da assistência.

Nesse viés, a pesquisa trará também contribuições para a Faculdade de Enfermagem (FAEN), da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), não só no que diz respeito ao aumento do aporte teórico desta instituição ou por suscitar o interesse de outros discentes pela temática. A relevância do presente estudo consiste na síntese do conhecimento já produzido por pesquisas sobre a empatia e do reconhecimento profissional da atuação da enfermagem. Os resultados podem trazer benefícios ao campo das investigações científicas sobre a relação profissional-paciente, contribuindo para futuras pesquisas sobre o tema.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

- Analisar a produção científica relacionada à empatia e o reconhecimento profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Discutir as principais características dos conceitos de empatia e reconhecimento profissional da atuação da enfermagem;
- Contribuir com a discussão sobre a empatia e o reconhecimento profissional da atuação da enfermagem, a partir de publicações científicas de enfermagem e saúde.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 Empatia e reconhecimento profissional da atuação da enfermagem

Buscando fundamentar-se nas teorias de enfermagem, o modelo biomédico e cartesiano, em muitos momentos, mostra-se limitado, ao não ser capaz de oferecer suporte às necessidades mais profundas do ser humano. A vista disso, a enfermagem tem procurado possibilidades de compreensão e formas de cuidar e relacionar-se que possam ultrapassar os limites construídos por essa corrente de pensamento, de forma que exista valorização de condições pessoais, subjetivas e culturais dos envolvidos no processo de cuidado, como a empatia (SAVIETO; LEÃO, 2016).

O termo empatia, como aponta Gambarelli e Taets (2018) deriva da palavra grega *empathia*, que significa paixão. A empatia também pode ser compreendida como uma habilidade de interação social e é constituída pela capacidade de interpretar e compreender os sentimentos e pensamentos de alguém. Reconhecer as emoções, aceitar perspectivas, crenças e valores muito diferentes, além de tolerância à frustração provocada pela atitude do interlocutor e preocupação genuína com o bem-estar do outro.

O conceito de empatia possui várias vertentes, no entanto todas consideram a capacidade de compreender os sentimentos de outra pessoa e comunicá-la de tal experiência, sempre baseada nos pilares cognitivos, afetivos e comportamentais (SAVIETO; LEÃO, 2016).

Dentre as funções dos profissionais da saúde destacam-se as relações contínuas com o outro, que podem influenciar o estilo de vida de quem cuida, bem como serem avaliadas como desgastantes. Uma característica da enfermagem, enquanto profissão, é sua associação errônea de trabalho fortemente normatizado e fragmentado, devido à divisão das tarefas e técnicas, com um sistema de turnos e rotatividade. Outro apontamento, todavia, sensato, é a excessiva responsabilidade e a necessidade de aplicação de conhecimentos técnicos e tecnológicos (SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

Coerentemente com sua capacidade de unir fatores humanísticos com conhecimento científico para desenvolver a assistência mais adequada e alinhada às tendências mundiais, a prática da assistência de enfermagem, que se amplia para

além do cuidado biológico, é reforçada para que seja possível o atendimento de diversas necessidades dos usuários (SAVIETO; LEÃO, 2016).

Por mais que o atendimento de enfermagem privilegie, muitas vezes, a dimensão física, com a execução de procedimentos técnicos, em um nível mais avançado do cuidado, a enfermagem é capaz de acessar os aspectos emocionais e subjetivos, de forma a objetivar a transpessoalidade, por meio da comunicação e da empatia, que podem desenvolver e manter a harmonia e a confiança necessárias para este processo (SILVEIRA; STUMM e KIRCHNER, 2009).

Para isso, é necessário estabelecer a relevância da empatia nas relações de trabalho para melhoria na qualidade da assistência à saúde. Nesse sentido, buscando fundamentar-se mais uma vez nas teorias de enfermagem, Watson (2007), subsidia os debates com a produção do que ela constitui pôr os dez elementos que consideram o ser cuidado como sagrado. O primeiro destes elementos, que contribui fortemente para a nossa discussão versa sobre “praticar a bondade e equanimidade, inclusive para si” (SAVIETO; LEÃO, 2016).

Diante da oferta do cuidado ao outro, segundo Gambarelli e Taets (2018), deve-se haver reconhecimento da humanidade existente em cada profissional, já que também possui emoções em suas relações. Para Spagnol *et al* (2020) todos os envolvidos no processo de cuidado devem expressar seus sentimentos, de forma que a relação empática se construa mutuamente. Desta forma, cria-se um espaço para relações horizontais de cuidado que favorecem o respeito mútuo.

Além disso, encontramos profunda ressonância entre este primeiro elemento e o conceito de humanização proposto na Política Nacional de Humanização (PNH), com o método HumanizaSUS. Isto porque o processo de transformação da cultura institucional que reconhece e valoriza os aspectos subjetivos, históricos e socioculturais dos atores sociais, sendo eles os usuários e os próprios profissionais envolvidos nas práticas de saúde, busca uma melhoria nas condições de trabalho e, conseqüentemente, na qualidade da assistência à saúde, que estão intimamente relacionadas com a empatia e o reconhecimento profissional da atuação da enfermagem (BRASIL, 2013; GAMBARELLI; TAETS, 2018).

### **3.2 A empatia, o reconhecimento e a valorização profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde.**

Segundo Savieto e Leão (2016) a enfermagem tem buscado se firmar como ciência, uma vez que, para embasar a assistência e fortalecer a profissão, vale-se de teorias, como as supracitadas neste trabalho, para fundamentar a prática e sistematizar o cuidado. Neste contexto, as reflexões sobre os preceitos teóricos de enfermagem configuram um importante aspecto para o desenvolvimento da empatia e do reconhecimento profissional da atuação da enfermagem e conseqüentemente, para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde.

Por conseguinte, pensar a enfermagem como ocupação e uma profissão do campo da saúde, requer trazer à luz conceitos de base teórica que ratificam:

[...] A enfermagem é reconhecida como profissão desde a segunda metade do século XIX, quando Florence Nightingale<sup>1</sup> acrescenta atributos a um campo de atividades de cuidado à saúde desenvolvidas, milenarmente, por indivíduos ou grupos com diferentes qualificações e em diferentes cenários. Com Florence, o cuidado ganha especificidade no conjunto da divisão do trabalho social, sendo reconhecido como um campo de atividades especializadas e necessárias, úteis para a sociedade e que, para o seu exercício, requer uma formação especial e a produção de conhecimentos que fundamentam o agir profissional (PIRES, 2013).

Trabalhar se constitui em um conjunto de atividades impregnadas de valores, comportamentos, representações e intencionalidades. O trabalho é responsável por diferentes graus de motivação e satisfação, principalmente quanto à forma e ao meio no qual ele é desenvolvido e, na medida em que o indivíduo se insere no contexto organizacional, está sujeito a variáveis que afetam diretamente as suas atividades (PIMENTA *et al*, 2018).

A atuação do enfermeiro nos serviços de saúde é, conforme diversas discussões, avaliada como desencadeadora de estresse e de desgaste físico e emocional. Ainda que o exercício da enfermagem demande boa saúde física e mental, raramente os enfermeiros recebem a proteção social e a valorização adequada (SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

---

<sup>1</sup> Florence Nightingale, considerada ícone internacional da enfermagem, foi a precursora da enfermagem moderna. Ela foi a pioneira no tratamento de feridos em batalhas, ficando famosa pela sua atuação na Guerra da Crimeia. Devido aos seus esforços e estudos, Florence conseguiu a fundação da Escola de Enfermagem no Hospital St. Thomas, na cidade de Londres, em 1860, um marco para a história da Enfermagem contemporânea (CAMPOS, 2022).

Estudar sobre a falta de reconhecimento do trabalho realizado pela categoria de enfermagem tem sua relevância observada pelo fato de esta profissão ser reconhecida por vários debates como estressante, aliada ao conhecimento de que a subjetividade influencia, tanto na percepção, quanto nas respostas do indivíduo às relações. A manifestação da desvalorização e o não reconhecimento profissional entre enfermeiros permite compreender e elucidar algumas consequências, tais como: insatisfação profissional, diminuição da produtividade no trabalho, absenteísmo, acidentes de trabalho e algumas doenças ocupacionais, que culminam em uma baixa qualidade laboral (SPAGNOL *et al.*, 2020).

Considerando que à enfermagem compete cuidar, torna-se importante lançar um olhar aliado a ações direcionadas ao cuidado desses profissionais, no sentido de promoção da saúde e melhora do desempenho profissional (SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

Seguindo esse raciocínio, uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização (BRASIL, 2013) é a “Valorização do Trabalhador”, que objetiva conferir visibilidade à experiência dos trabalhadores e incluí-los na tomada de decisão, apostando na sua capacidade de analisar, definir e qualificar os processos de trabalho. E ainda estabelece como deve ser feito:

[...] O Programa de Formação em Saúde e Trabalho e a Comunidade Ampliada de Pesquisa são possibilidades que tornam possível o diálogo, intervenção e análise sobre a valorização, o reconhecimento, além do que causa sofrimento e adoecimento, do que fortalece o grupo de trabalhadores e do que propicia os acordos de como agir no serviço de saúde. É importante também assegurar a participação dos trabalhadores nos espaços coletivos de gestão (BRASIL, 2013).

Fortalecendo ainda mais as bases teóricas deste estudo, aplica-se a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, que em sua finalidade de promoção e proteção à saúde dos trabalhadores, redução da morbimortalidade decorrente dos modelos de desenvolvimento e dos processos produtivos, desenvolve que:

[...] Uma das suas competências (X) é promover a articulação intersetorial com vistas à promoção de ambientes e processos de trabalho saudáveis e ao acesso às informações às bases de dados de interesse à saúde dos trabalhadores (BRASIL, 2012).

Em relação ao fortalecimento e valorização da categoria da enfermagem ressalta-se o ano de 2018 como ano marcante, visto que também foi lançada uma campanha mundial de valorização da enfermagem, denominada *Nursing Now*<sup>2</sup>, em parceria com o Conselho Internacional de Enfermagem e outros conselhos de classe de diversos países (SPAGNOL *et al.*, 2020).

Essas reflexões sobre a valorização e a saúde no processo produtivo convergem, ainda, para o cenário mais atual vivenciado. Sabendo que o processo de trabalho da enfermagem é comumente marcado por ritmos intensos de trabalho, jornadas prolongadas, trabalho em turnos, baixa remuneração que não condiz com o trabalho realizado, relações humanas complexas, falta de materiais e de recursos humanos, além dos profissionais se depararem com vivências de dor, sofrimento e morte. Todos esses determinantes acabam expondo os trabalhadores e trabalhadoras a situações de vulnerabilidade que podem levar ao adoecimento (SILVEIRA; STUMM e KIRCHNER, 2009).

Tal contexto se agrava diante da emergência global em saúde caracterizada pela pandemia da Covid-19, pois a carga de trabalho torna-se ainda maior e os turnos mais estressantes, associados ao medo de contaminação, ao fluxo de informações, por vezes deficiente, e à escassez de recursos humanos e materiais (MACHADO *et al.*, 2020).

Esse contexto pode ser verificado nas mídias televisivas e nas redes sociais, que exibem diariamente reportagens que denunciam as condições de trabalho da equipe de enfermagem mediante essa situação atual, com destaque para a luta dos trabalhadores pela aprovação do Projeto de Lei 2.564/2020, que visa instituir o piso salarial para enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem e parteiras (SPAGNOL *et al.*, 2020). Paradoxalmente, nesse mesmo ano foi declarado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) como o “Ano Internacional da Enfermagem e Parteiras”, em homenagem ao bicentenário do aniversário de Florence Nightingale.

Sobre a questão da valorização da enfermagem, a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) produziu um relatório, a partir da 29ª Conferência Sanitária Pan-Americana, realizada em Washington em setembro de 2017, refletindo sobre a importância da valorização dos recursos humanos para o acesso e a cobertura universal de saúde. Esse documento afirma que é necessário investir e

---

<sup>2</sup> *Nursing Now* expressão em Inglês que significa Enfermagem Agora na Língua Portuguesa.

valorizar os profissionais de Enfermagem, reconhecendo suas contribuições para melhorar a qualidade dos cuidados de saúde (SPAGNOL *et al.*, 2020).

Além disso, apresenta orientações estratégicas para o avanço do fortalecimento e valorização da enfermagem nos sistemas e serviços de saúde, de acordo com as seguintes linhas de ação: fortalecer e consolidar a liderança e a gestão estratégica da enfermagem nos sistemas de saúde; abordar as condições de trabalho e as capacidades dos profissionais de enfermagem; fortalecer a qualidade da educação em enfermagem para responder às necessidades dos sistemas de saúde voltados para o acesso universal à saúde (SPAGNOL *et al.*, 2020).

Portanto, levando em consideração todas as experiências vivenciadas como parte dessa categoria trabalhadora; as argumentações até este ponto do estudo deixadas; o cenário internacional da Covid-19 e a campanha global de valorização da profissão; como acadêmica e futura enfermeira, fortaleço a provocação em fazer uma reflexão sobre as condições e o processo de trabalho da enfermagem, tendo como foco a relevância da promoção de ambientes saudáveis.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Tipo de Estudo

Quanto a sua natureza, trata-se de um estudo de Revisão Integrativa de Literatura (RIL), o qual é composto pela Prática Baseada em Evidências (PBE), que permite a incorporação de evidências na prática clínica, com embasamento no conhecimento científico, gerando resultados de alta qualidade e com custo efetividade. Ocorre por meio da formulação de um problema, aliando à pesquisa de literatura, a avaliação crítica de um conjunto de dados e a análise, chegando aos resultados de maneira sistemática (DORNELES, *et al.*, 2021).

Em relação à abordagem do problema, o estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Para Minayo (2017), a pesquisa qualitativa busca a intensidade do fenômeno, ou seja, trabalha menos preocupada com os aspectos que se repetem, trazendo atenção à sua dimensão sociocultural que se expressa por meio de crenças, valores, opiniões, representações, formas de relação, simbologias, usos, costumes, comportamentos e práticas.

Para mais, a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2017).

A pesquisa bibliográfica, do tipo revisão, é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros e artigos científicos. Qualquer estudo científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto (DORNELES, *et al.*, 2021).

Conforme Gil (2017), os exemplos mais característicos desse tipo de pesquisa são sobre investigações sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica é o fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

O levantamento bibliográfico do tipo revisão integrativa, se desenvolveu em seis etapas, segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), que foram: (1) definição de questão de pesquisa; (2) estabelecimento dos critérios de seleção dos estudos; (3) representação dos estudos selecionados em tabelas; (4) avaliação dos estudos e

análise crítica dos resultados; (5) discussão e interpretação dos resultados e (6) reportar a revisão com as evidências encontradas.

A revisão integrativa, finalmente, é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. A natureza dessa pesquisa combina também dados da literatura teórica e empírica, além de incorporar um vasto leque de propósitos, com: definição de conceitos; revisão de teorias e evidências; e análise de problemas metodológicos de um tópico particular. Uma ampla amostra, em conjunto com a multiplicidade de propostas, deve gerar um panorama consistente e compreensível de conceitos complexos, teorias ou problemas de saúde relevantes para a enfermagem (DORNELES, *et al.*, 2021).

Ademais, o estudo pode ser classificado como exploratório. Segundo Gil (2017), a pesquisa exploratória tem como propósito promover maior familiaridade com o problema, com o fato de torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado. A parte exploratória deste trabalho possui como premissa a capacidade de operacionalizar as pesquisas necessárias às buscas que foram realizadas e categorizar as discussões apresentadas.

#### **4.2 Questão Norteadora**

Para fins de operacionalização, estabeleceu-se neste estudo como questão norteadora: O que a produção científica aponta sobre a empatia e o reconhecimento profissional da atuação da enfermagem?

#### **4.3 Coleta dos Dados na Literatura**

A realização desta pesquisa, se consolidou com a análise minuciosa dos estudos relevantes selecionados, e, também, com a finalidade de descrever de maneira crítica e reflexiva, de fato, o que há de relevante sobre a temática em questão, capaz de responder à questão de pesquisa.

Para a construção desse estudo foi necessário a busca de artigos no período de junho a julho de 2022, nos seguintes bancos de dados: Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), a biblioteca Scientific Electronic Library Online (SciELO) e o banco de

dados PubMed. Os descritores foram selecionados a partir da terminologia em saúde consultada nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): enfermagem; reconhecimento social e empatia; que foram utilizados em conjunto, cruzados, com auxílio do operador booleano AND.

Quadro 1 - Estratégia de busca pelos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS).

Base de Dados	Estratégia de Busca (descritores combinados com o operador booleano and)
BVS	<p>Cruzamento 1: (enfermagem) AND (reconhecimento social) AND (empatia).</p> <p>Cruzamento 2: (enfermagem) AND (empatia).</p>
SciELO	<p>Cruzamento 1: (enfermagem) AND (reconhecimento social) AND (empatia).</p> <p>Cruzamento 2: (enfermagem) AND (empatia).</p>
PubMed	<p>Cruzamento 1: (enfermagem) AND (reconhecimento social) AND (empatia).</p> <p>Cruzamento 2: (enfermagem) AND (empatia).</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Como procedimentos metodológicos, foram analisados estudos dos últimos 5 anos, do ano de 2018 ao ano de 2022. Isto porque, em 2018, ano escolhido como data base para essa pesquisa, foi lançada uma campanha mundial de valorização da enfermagem, denominada *Nursing Now*.

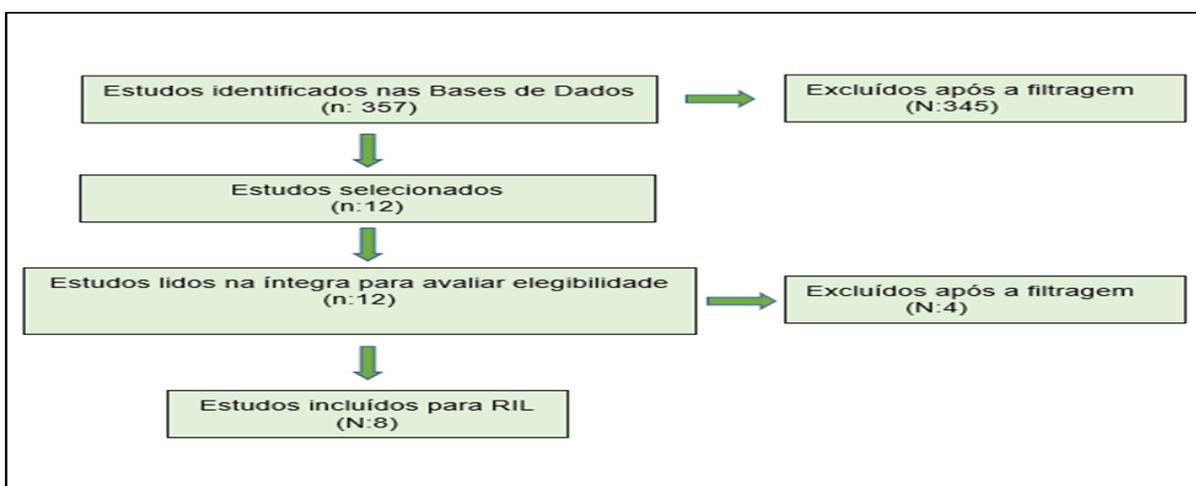
Destarte, foram realizados os seguintes procedimentos de busca: a primeira fase, denominada etapa de identificação, que analisa o título; ano de publicação; e a língua em que a pesquisa foi publicada, permitiu identificar, na BVS, através do cruzamento 1, uma quantidade de 5 artigos e, no cruzamento 2, foram encontrados 255 estudos. Na biblioteca SciELO, com o cruzamento 1, nenhum (0) estudo foi encontrado, enquanto que no cruzamento 2, obteve-se um resultado de 95 estudos.

Por fim, no banco de dados da PubMed, no cruzamento 1, de forma semelhante à SciELO, nenhum (0) estudo foi encontrado, em contrapartida, no cruzamento 2, foram encontrados 2 estudos. Totalizando 357 estudos identificados no decorrer desta etapa.

Na segunda fase, denominada etapa de seleção, em que são analisados os objetivos do estudo; e seus critérios de inclusão e exclusão, os resultados foram: na BVS, com o cruzamento 1, dos 5 artigos encontrados foram selecionados 2 estudos, e com o cruzamento 2, dos 255 artigos encontrados foram selecionados 3 estudos. Na SciELO, a partir do cruzamento 2, dos 95 artigos encontrados foram selecionados 7 estudos. Na PubMed, por meio do cruzamento 2 foram identificados 2 artigos e nenhum (0) foi selecionado nesta etapa. Obtendo-se um total de 12 estudos analisados e selecionados na segunda fase.

Na terceira fase, denominada de elegibilidade, os 12 estudos eleitos até o momento passaram pela etapa de leitura na íntegra, a fim de caracterizá-los quanto ao seu potencial agregador à temática pesquisada. Assim, as deliberações dessa fase foram: na BVS, com o cruzamento 1, após leitura e realização da terceira etapa, nenhum (0) estudo foi selecionado, e no cruzamento 2, após leitura e realização da terceira etapa, foi selecionado apenas 1 estudo. E na SciELO, com o cruzamento 2, após leitura e realização da terceira etapa, foram selecionados 7 estudos. Concluindo, portanto, as fases de busca, foram selecionados ao final da terceira etapa um total de 8 estudos para a quarta e última fase, denominada fase de inclusão, que apresenta os estudos incluídos na revisão integrativa de literatura.

Figura 1 - Fluxograma representativo do processo de coleta de dados.



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

#### **4.4 Critérios de Inclusão e Exclusão**

No que concerne aos critérios de inclusão desta pesquisa, foram pré-estabelecidos os seguintes fatores: artigos original e/ou de revisão bibliográfica que abordem sobre a questão de pesquisa dispostos nas bases de dados escolhidas para busca; disponíveis *online* e na íntegra; nos idiomas português, inglês e espanhol; com período de publicação de 2018 a 2022.

Quanto aos critérios de exclusão, foram excluídas publicações classificadas como editorial, cartas, dissertações, teses, manuais e protocolos, artigos duplicados, ou os que não estiverem de acordo com o tema proposto.

#### **4.5 Categorização do Estudo**

Esta pesquisa seguiu as etapas de operacionalização e categorização de uma revisão integrativa, as quais conduzem o estudo de modo a identificar, analisar e sintetizar resultados de estudos independentes sobre o mesmo assunto, contribuindo para uma possível repercussão benéfica na qualidade da assistência prestada (SOUZA; SILVA e CARVALHO, 2010).

A partir disso, são apresentadas as fases do processo de elaboração da revisão integrativa de literatura: identificação do tema e elaboração da pergunta norteadora; busca ou amostragem na literatura; coleta de dados; análise crítica dos estudos incluídos; discussão dos resultados; e apresentação da revisão integrativa (SOUZA; SILVA e CARVALHO, 2010).

#### **4.6 Análise dos Dados**

A fase de análise dos dados demanda uma abordagem organizada para ponderar o rigor e as características de cada estudo. A experiência clínica do pesquisador contribui na apuração da validade dos métodos e dos resultados, além de auxiliar na determinação de sua utilidade na prática. Para isto, propõe-se uma hierarquia das evidências encontradas, segundo o delineamento da pesquisa, que é um dos itens a serem analisados nesta fase (SOUZA; SILVA e CARVALHO, 2010).

A vista disso, para a análise dos dados, foram seguidos os passos tradicionais de um estudo qualitativo de revisão integrativa, que compreendem desde a leitura na íntegra da publicação com posterior avaliação, inclusão/exclusão, extração e análise

dos dados de forma analítica, por meio da investigação dos seguintes itens: (1) Título; (2) Ano; (3) Autores; (4) Área do conhecimento; (5) Objetivo do estudo; (6) Tema do estudo; (7) Metodologia; (8) Resumo do texto selecionado; (9) Outros (SOUZA; SILVA e CARVALHO, 2010).

## 5 RESULTADOS

Os resultados encontrados como amostra final desta revisão foram constituídos por 8 artigos científicos selecionados de acordo com as fases da coleta de dados, como mostrado no Fluxograma (Figura 1) supracitada e também em consonância com os critérios de inclusão pré-estabelecidos.

Relativo aos estudos selecionados para fazer parte desta revisão integrativa de literatura, de forma a apresentar os resultados, estes estão estruturados no Quadro 2, de maneira que são fornecidas as informações acerca da identificação dos artigos (A.1; A.2; A.3; A.4; A.5; A.6; A.7; e A.8), ano de publicação, idioma, tipo de abordagem da pesquisa, revista e base de dados em que foram encontrados.

Quadro 2 - Caracterização Geral dos Estudos Incluídos.

Artigo	Base de Dados	Ano de Publicação	Idioma	Abordagem da Pesquisa	Revista
A.1	BVS	2020	Português	Estudo quantitativo, transversal e analítico.	Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn).
A.2	SciELO	2020	Português	Estudo quantitativo, transversal em amostra de conveniência.	Revista Latino-Americana de Enfermagem (RLAE).
A.3	SciELO	2019	Português	Estudo qualitativo, reflexivo.	Revista Cuidarte.
A.4	SciELO	2020	Português	Estudo qualitativo.	Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste (Rene).

<b>A.5</b>	SciELO	2021	Português	Abordagem qualitativa e natureza interpretativa.	Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn).
<b>A.6</b>	SciELO	2020	Português	Pesquisa qualitativa e estudo etnográfico	Texto & Contexto Enfermagem.
<b>A.7</b>	SciELO	2019	Português	Estudo quantitativo, transversal, do tipo inquérito.	Revista Mineira de Enfermagem (REME).
<b>A.8</b>	SciELO	2020	Português	Estudo quantitativo, transversal, descritivo e exploratório.	Texto & Contexto Enfermagem.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2022.

Quanto à caracterização dos estudos referente ao ano de publicação, 2 (dois) artigos são do ano de 2019; 5 (cinco) artigos foram publicados no ano de 2020; o último artigo, e mais recente, é do ano de 2021. Concernente ao idioma, 8 (oito) artigos foram eleitos em português, mas (0) nenhum em inglês e espanhol foi selecionado.

No tocante ao tipo de abordagem, observou-se que metade 4 (quatro) dos artigos utilizaram o método qualitativo; e a outra metade 4 (quatro) dos artigos utilizaram o método quantitativo. E no que se refere às revistas em que foram publicados, 2 (dois) estudos foram publicados na Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn); 2 (dois) estudos foram publicados na Texto & Contexto Enfermagem; 1 (um) estudo foi publicado na Revista Latino- Americana de Enfermagem (RLAE); 1 (um) estudo foi publicado na Revista Cuidarte; 1 (um) estudo foi publicado na Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste (Rene); e por último, 1 (um) estudo foi publicado na Revista Mineira de Enfermagem (REME).

Para descrever de forma clara as temáticas abordadas a fim de elucidar os vieses das pesquisas, estruturou-se o Quadro 3, com as informações sobre os autores, títulos, objetivos e os principais resultados apresentados como relevantes para alcançar o objetivo proposto neste estudo.

Quadro 3 - Categorização dos Estudos.

Artigo	Autores	Título	Objetivo	Principais Resultados
A.1	LOPES, A. R.; NIHEI, O. K.	Burnout em estudantes de Enfermagem: preditores e associação com empatia e autoeficácia.	Analisar burnout, preditores e associação com empatia e autoeficácia em estudantes de Enfermagem.	Houve correlações negativas entre empatia (consideração empática e tomada de perspectiva) e despersonalização, autoeficácia e exaustão emocional, além de correlações positivas da empatia e autoeficácia com a realização pessoal.
A.2	ESPERT, M. C. G.; RIOJA, E. C.; GASCÓ, V. J. P.	Empatia, inteligência emocional e comunicação em enfermagem: efeito moderador de fatores organizacionais.	Avaliar a relação e o efeito moderador dos fatores organizacionais nas atitudes dos enfermeiros em relação à comunicação, empatia e inteligência emocional.	A dimensão tomada de perspectiva da empatia foi a principal variável preditora nas dimensões das atitudes em relação à comunicação.

<p><b>A.3</b></p>	<p>ZUCHETTO, M. A.; ENGEL, F. D.; MEDEIROS, L. S. P.; HAMMERSCHMIDT, K. S. A.; SCHOELLER, S. D[13] .</p>	<p>Empatia no processo de cuidado em enfermagem sob a ótica da teoria</p> <p>do reconhecimento : síntese reflexiva.</p>	<p>Almeja-se a compreensão dos eixos humanísticos-científicos inerentes à Enfermagem em virtude</p> <p>da preocupação com o delineamento sobre a</p> <p>essência do cuidado.</p>	<p>A empatia é construída no cuidado em enfermagem através da valorização</p> <p>íntima e individual dos envolvidos, por meio do respeito, dignidade, civilidade, compaixão e superação das diferenças.</p>
<p><b>A.4</b></p>	<p>COSTA, J. R.; MARCON, S. S.; TESTÓN, E. F.; ARRUDA, G. O.; PERUZZO, H. E.; CECILIO, H. P. M.; MARQUETE, V. F.</p>	<p>O cuidado no cotidiano hospitalar: perspectivas de profissionais gerentes e assistenciais de enfermagem.</p>	<p>Compreender os significados do cuidado no cotidiano hospitalar para profissionais de enfermagem atuantes na gestão e assistência.</p>	<p>O cuidado no cotidiano hospitalar foi percebido por profissionais de enfermagem gerentes e assistenciais como evento acompanhado e influenciado por aspectos operacionais, de cunho mais objetivo, como barreiras institucionais para formação de vínculos, mas, principalmente, por aspectos subjetivos, atrelados ao modo de ser do profissional e que moldam o</p>

				cuidado humanístico.
<b>A.5</b>	NUNES, E. C. D. A.; SZYLIT, R.	O sentido da enfermagem 200 anos após Nightingale – percepções da prática profissional no contexto intensivista.	Conhecer o significado da enfermagem contemporânea a partir da experiência de enfermeiros da Terapia Intensiva.	Evidenciou-se o sentido de ser enfermeiro; um ser para o cuidado, tecido no decorrer da experiência na terapia intensiva, capaz de promover a elaboração da autoimagem profissional ao mobilizar, nos enfermeiros, outras habilidades para além das científicas, tais como empatia, criatividade, espiritualidade e compaixão.
<b>A.6</b>	MARQUES, L. M. N. S. R; RIBEIRO, C. D.	Os valores morais da graduação de enfermagem: percepção de professores e estudantes.	Comparar os valores morais que professores e estudantes de enfermagem consideram importantes para a formação profissional com aqueles que eles acreditam que são promovidos ao longo da graduação.	Os valores morais que os professores e estudantes avaliam ser importantes para a formação profissional, bem como aqueles que são promovidos, convergem para a prudência, o respeito, a responsabilidade e empatia. Vale destacar que o conhecimento foi muito citado pelos

				entrevistados e, este artigo, interpretou-o como prudência.
<b>A.7</b>	BORDIN, D.; VASCOSKI, V. C.; PEREIRA, A. R. G.; SANTOS, C. B.; ZANESCO, C.; FADEL, C. B.	Relação entre empatia e qualidade de vida: um estudo com profissionais da atenção primária à saúde.	Compreender a relação entre comportamento empático e qualidade de vida de trabalhadores da rede pública de atenção à saúde no âmbito primário.	O comportamento empático dos profissionais apresenta relação direta com a idade e várias dimensões da qualidade de vida, sendo fundamental o investimento em estratégias potencializadoras da qualidade de vida do trabalhador, para qualificação direta dos serviços por eles prestados.

A.8	DIAS, J. S.; ROCHA, L. P.; CARVALHO, D. P.; BARLEM, J. G. T.; BARLEM, E. L. D.; GUTIERRES, E. D.	Saúde, comportamento e gestão:  impactos nas relações interpessoais.	Identificar os fatores que impactam nas relações interpessoais na enfermagem.	As relações interpessoais na enfermagem impactam na saúde dos trabalhadores, podendo causar desgastes físicos e emocionais, contudo ações gerenciais e fatores comportamentais dos trabalhadores afetam as relações interpessoais, devendo-se desenvolver ações para o estabelecimento de relações interpessoais saudáveis nas instituições, como reuniões periódicas, apoio da chefia, estímulo ao respeito, cordialidade e empatia.
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Dados da Pesquisa, 2022.

No tocante à categorização dos estudos, observou-se que todos os títulos dos artigos continham os descritores selecionados ou seus termos alternativos, sendo possível encontrar na maioria dos casos: enfermagem; empatia; e reconhecimento. E, relativo às temáticas abordadas, todas demonstram sua relevância para a pesquisa.

Quanto aos objetivos propostos pelos estudos selecionados, cinco (A.2; A.3; A.4; A.7; e A.8) buscam claramente avaliar os fatores que impactam na assistência da equipe de enfermagem sob a perspectiva da empatia e do reconhecimento. O

primeiro artigo (A.1), é um estudo transversal que analisa a associação da empatia e da autoeficácia em estudantes de Enfermagem. O quinto artigo eleito (A.5), é um estudo qualitativo, de natureza interpretativa, que depreende acerca do significado da enfermagem contemporânea a partir da experiência de enfermeiros da assistência, captando aspectos da vivência no trabalho da Enfermagem. E por último, o sexto artigo eleito (A.6), é um estudo qualitativo, etnográfico, que elucida acerca dos valores morais que professores e estudantes de enfermagem consideram importantes para a formação profissional com aqueles que eles acreditam que são promovidos ao longo da graduação, que a longo prazo refletem na qualidade de vida profissional, e, conseqüentemente na assistência de Enfermagem.

Reforçando o que foi observado na introdução desta pesquisa a respeito da presença de empatia e reconhecimento como fatores determinantes para a qualidade de vida dos profissionais de enfermagem, e que seu desempenho está intimamente associado a todos os fatores existentes no ambiente em que realizam suas atividades, pode-se constatar que cinco artigos (A.2; A.3; A.4; A.7; e A.8) trazem resultados que fundamentam quanto a importância da empatia e do reconhecimento para a atuação da equipe de enfermagem (A.5).

Outrossim, o primeiro artigo (A.1), aborda a exaustão emocional, além de correlações positivas da empatia e autoeficácia com a realização pessoal. O quinto artigo (A.5), analisa as percepções da prática profissional no contexto intensivista, dentro de uma perspectiva histórica. Finalizando esta categorização, o sexto artigo (A.6), conclui sobre os valores morais que os professores e estudantes avaliam ser importantes para a formação profissional em Enfermagem.

## 6 DISCUSSÃO

Seguindo a concepção dos resultados obtidos com a pesquisa bibliográfica realizada, para fortalecer a discussão deste estudo, serão apontadas categorias de análise que foram conformadas através do agrupamento das informações mais relevantes para o contexto desta temática analítica, histórica e interpretativa.

### 6.1 A empatia enquanto habilidade essencial para a comunicação efetiva na assistência de enfermagem

A empatia é considerada enquanto uma habilidade essencial para uma comunicação efetiva, constitui-se como um componente fundamental do tratamento dispensado ao usuário na assistência de enfermagem (GAMBARELLI; TAETS, 2018). A empatia é essencial para prover cuidado em saúde de qualidade, sendo capaz de auxiliar o profissional no entendimento da situação e dos sentimentos daqueles sob seus cuidados. Assim, esse fator influencia a precisão do diagnóstico, a habilidade comunicativa, a satisfação do paciente, a adesão às orientações terapêuticas, o resultado clínico e a satisfação profissional (LOPES e NIHEI, 2020).

No âmbito da saúde, profissionais empáticos são necessários para compreender a situação do outro e prestar a assistência da melhor forma possível. Para tanto, tendo como objeto deste estudo a profissão do cuidado, a enfermagem, são feitas reflexões próprias do processo de trabalho desses profissionais. Isto porque, a empatia deve ser vista como instrumento importante para o manejo dos problemas e elaboradora de estratégias para adquirir habilidade de enxergar sob a perspectiva do outro, e entender as suas expectativas (ZUCHETTO *et al.*, 2019).

Sendo a empatia uma habilidade socialmente aprendida que é indispensável para a construção e manutenção de vínculos afetivos, tão preconizados na relação de cuidado, é facilmente ajustada aos discursos da enfermagem. Visto que, o cuidado não é somente uma maneira afetiva com o outro, é também reflexivo e racional, e ao se referir ao cuidado de enfermagem, não há como dissociar a parte afetiva da parte cognitiva, uma vez que ambas se complementam (MARQUES e RIBEIRO, 2020).

O papel da enfermagem é reconhecer, em meio ao cotidiano da assistência carregado por protocolos e burocracias, que por trás da outra pessoa há uma rica e potencial relação que almeja ser saciada através do vínculo. A empatia funciona como um instrumento para estabelecer este vínculo através das vivências

experimentadas inerentes ao ser social e profissional que é o enfermeiro (ZUCHETTO *et al.*, 2019).

Na elaboração e desenvolvimento deste tipo de relacionamento, o profissional de enfermagem deve, inicialmente, conhecer e reconhecer a outra pessoa em seu espaço, ou seja, em sua individualidade. Neste sentido a empatia é abordada como uma das condições essenciais na efetivação da relação de confiança e cuidado, compondo uma experiência espontânea, que se estabelece pela linguagem e por profundas atitudes afetivas da situação pessoal (LOPES e NIHEI, 2020).

A empatia possui efeito terapêutico e impulsiona positivamente o sucesso do tratamento ao passo que possui caráter fundamental no desenvolvimento de respeito mútuo e singularidade do cuidado, respeitando a cultura, as crenças e os valores da pessoa. Diante disso, a empatia torna-se um aspecto essencial para a melhoria da qualidade de vida e maior capacidade de enfrentar os problemas da assistência, potencializando a independência do cliente para o autocuidado (ZUCHETTO *et al.*, 2019).

Isto posto, o enfermeiro deve encontrar no paciente uma relação de coletividade, integrando a natureza intelectual e emocional humana, e tornando indissociável a condição de colocar-se no lugar do outro. Quando é reportada à assistência à saúde, instintivamente remete-se à supremacia que o modelo biomédico foi dado nesse campo dos relacionamentos humanos, enfatizando-se o autoritarismo dos discursos sobre as práticas (MARQUES e RIBEIRO, 2020).

Controverso à indissociação da empatia no processo de cuidado, os profissionais de enfermagem anseiam demasiadamente ao profissionalismo científico, o que, muitas vezes, incorpora ao processo de cuidado a negligência do aspecto humano da profissão (COSTA *et al.*, 2020).

Corroborando com este fato, uma pesquisa realizada com profissionais de enfermagem, mostrou que trabalhadores com índice elevado de adoecimento tendem a obter dificuldade na tomada de perspectiva, empatia cognitiva, consideração empática, e empatia afetiva, cujos significados está relacionado à compreensão dos sentimentos de si, dos outros, e até mesmo de compartilhar sentimentos. Ou seja, esses indivíduos possuem também estatisticamente maiores níveis elevados de estresse pessoal, sugerindo que as empatias, afetiva e cognitiva, poderiam atuar juntas na sua prevenção (LOPES e NIHEI, 2020).

Nesse sentido, o uso das empatias está positivamente relacionado com a realização pessoal e negativamente com a despersonalização. Assim, a maior empatia afetiva e a maior empatia cognitiva estão associadas ao menor distanciamento emocional e a maior satisfação com as atividades realizadas (MARQUES E RIBEIRO, 2020).

Outro fator intrínseco a uma assistência de enfermagem de qualidade é a comunicação, que pode ser caracterizada como a forma de o profissional aproximar e interagir com quem está sendo cuidado, pois é, neste processo, que se torna possível conhecer o indivíduo, estabelecer relações, vínculo e identificar as necessidades do usuário. O conceito de comunicação terapêutica, o qual engloba empatia, respeito e escuta receptiva, tem sido amplamente utilizado ao analisar as relações entre profissionais de enfermagem e pacientes, pois somente os conhecimentos técnicos e objetivos não abarcam todas as possibilidades e necessidades de cuidado em enfermagem (COSTA *et al.*, 2020).

À vista disso, como afirma Zuchetto *et al* (2019), os elementos subjetivos emergem na comunicação terapêutica que, por sua vez, atua como intervenção para a recuperação da saúde do indivíduo. Isto é, implementar um relacionamento terapêutico produz resultados observáveis no conforto e na melhora do estado de saúde dos pacientes, bem como criar vínculo com a família e, inclusive, incluí-los no cuidado, uma vez que a comunicação tem capacidade de amenizar o sofrimento de pacientes e seus familiares.

## **6. 2 A autoeficácia ocupacional e a fadiga por compaixão em profissionais da enfermagem**

Segundo o estudo de Lopes e Nihei (2020), a autoeficácia ocupacional, a confiança na própria capacidade em lidar com tarefas, desafios e estresses inerentes ao trabalho, tem sido apontada como fator de proteção ao adoecimento em profissionais e estudantes de enfermagem. Foi apontado também que enfermeiros com maiores escores de autoeficácia estavam mais propensos a superar problemas, frustrações e obstáculos, além de estarem menos inclinados às ruminatórias, ao esgotamento energético e à perda da motivação.

A vertente humanista da formação na enfermagem no Brasil promove uma visão contrária à surgida com os sentimentos ligados à despersonalização, o que poderia dificultar a aceitação de tais sentimentos e gerar a reação de negá-los.

Fazendo-se uma análise de correlação entre o adoecimento, os escores da exaustão emocional e da despersonalização tendem a crescer no mesmo sentido e a realização pessoal no sentido oposto (MARQUES e RIBEIRO, 2020).

Segundo Lopes e Nihei (2020) a correlação da autoeficácia com a realização pessoal foi observada em estudos com profissionais e a da autoeficácia com o estresse pessoal em pesquisa com estudantes brasileiros. Assim, a confiança na própria competência parece relacionar-se com o aumento da satisfação em realizar as atividades ou, em outra perspectiva, quanto maior o sentimento de realização pessoal maior a percepção de autoeficácia. A autoeficácia apresentou correlação negativa fraca com a exaustão emocional. Considerando-se o papel relevante da exaustão emocional no adoecimento, infere-se haver concordância com a associação negativa entre autoeficácia e o adoecimento.

De acordo com Lopes e Nihei (2020), as literaturas de enfermagem mostram estudos sobre a influência dos aspectos organizacionais na satisfação no trabalho e a intenção dos enfermeiros de abandonar a profissão, além do surgimento de sentimentos negativos de impotência e inutilidade. Já Espert, Rioja e Gascó (2020) avaliaram a qualidade de vida no trabalho da equipe de enfermagem de acordo com o tipo de contrato e o tipo de instituição onde trabalham. Além dos fatores psicossociais e da carga mental dos enfermeiros relacionados à unidade de cuidado em que eles trabalham. Demonstrou-se a necessidade de promover ambientes de trabalho em que a segurança no emprego favoreça a satisfação, o desenvolvimento profissional e o bem-estar dos indivíduos.

Capaz de emergir em resposta aos estressores emocionais e interpessoais crônicos do ambiente laboral, resultando em esgotamento emocional, indiferença quanto aos demais e insatisfação com as atividades exercidas. Os níveis encontrados são preocupantes, pois o adoecimento pode minar o desenvolvimento profissional, colocar pacientes em risco e gerar consequências para a saúde física e mental, tais como: perturbações do sono, aparecimento de sintomas depressivos e ideações suicidas, abuso de álcool e outras drogas (DIAS *et al.*, 2020).

Ilustrando essa elucidação, no estudo de Lopes e Nihei (2020), dos estudantes de Enfermagem pesquisados, 6,0% apresentaram alto índice de adoecimento, 36,3% alta exaustão emocional, 37,7% alta despersonalização e 28,2% reduzida realização pessoal. A Prevalência similar de alto adoecimento foi verificada em técnicos e auxiliares de enfermagem do hospital geral de uma cidade

do estado de São Paulo, porém, foram menores os percentuais de alta exaustão emocional (28,4%), alta despersonalização (31,6%) e baixa realização pessoal (22,9%), mas que também são tratados com preocupação.

O estudo supracitado que encontrou 163 estudantes de Enfermagem com alta exaustão emocional ou alta despersonalização, o que corresponderia a 57,4% da amostra. A exaustão emocional é a qualidade central e a manifestação mais óbvia do adoecimento, capaz de predispor o seu desenvolvimento, seja ainda na graduação ou no futuro, quando efetivamente esses estudantes assumirem as funções laborais com a entrada no mercado de trabalho. Do mesmo modo, o distanciamento emocional, a indiferença e o cinismo, condições características da despersonalização, causam problemas e prejuízos aos relacionamentos, principalmente na enfermagem, cuja essência do trabalho é o cuidado e a atuação em equipes multidisciplinares (LOPES e NIHEI, 2020).

Portanto, o esgotamento físico e mental, característico da exaustão emocional, associou-se com a angústia diante de situações aflitivas alheias. Além disso, a literatura moderna mostra que o estresse e o esgotamento profissional, são também importantes causadores da diminuição da empatia e da compaixão entre profissionais da área da saúde, sendo esses fatores intimamente relacionados à perda da qualidade de vida, a problemas físicos e sociais, ao comprometimento da qualidade e capacidade de trabalho, à satisfação do paciente e à carga de trabalho pesada (LOPES e NIHEI, 2020; BORDIN *et al.*, 2019).

Desse mesmo modo, a existência e a alta frequência de sentimentos negativos, como o mau humor, o desespero, a ansiedade e a depressão entre os profissionais de saúde, mostraram relação com seu reduzido comportamento empático. Embora a empatia seja um dos valores centrais do campo da saúde, diante de fatores de desequilíbrio do bem-estar pessoal, saúde e qualidade de vida, profissionais podem também manifestar exaustão em lidar com o sentimento do outro, de sentir empatia, alegria ou preocupação (DIAS *et al.*, 2020).

A fadiga da compaixão é um tema recente e está fortemente interligada na literatura com a empatia. Esses sentimentos são essenciais para uma assistência em saúde de qualidade, humanizado e individualizado, pois permitem que ajustes sejam feitos na medida das necessidades do outro e trazem efeitos benéficos tanto para o paciente quanto para o profissional. Como anteriormente pontuado, a exposição periódica a situações angustiantes, como a doença, o sofrimento e a

morte, torna os profissionais da saúde vulneráveis ao estresse profissional, e pode propiciar a chamada fadiga da compaixão, especialmente por se tratar de situações que exigem um comportamento empático por parte do profissional (BORDIN *et al.*, 2019).

A fadiga por compaixão é uma ameaça constante à saúde mental de trabalhadores, principalmente quando se refere a profissionais do campo da saúde, em especial, a enfermagem, pois está em contato direto com pacientes e suas lutas diárias no controle de doenças crônicas. Essa ameaça segundo Rodrigues *et al* (2021) surge decorrente de submissões frequentes a sofrimentos de familiares e pacientes em cuidados paliativos, tais repercussões tendem ao desgaste psíquico e conseqüentemente físico, o que aponta para a necessidade de atenção para aqueles que prestam o cuidado e assistência.

Destaca-se ainda, que as relações interpessoais conflitantes e dificuldades no trabalho em equipe são consideradas indicadores de esgotamento profissional relacionados à exaustão emocional entre os trabalhadores da saúde, com inadequadas condições de trabalho, quantitativo inadequado de recursos humanos e físicos e violência no ambiente de trabalho. Bem como, o estresse no ambiente de atuação da enfermagem, que ocorre devido a aspectos relacionados à organização, gestão e qualidade das relações interpessoais (DIAS *et al.*, 2020).

### **6.3 A importância da empatia nas relações Interpessoais nos serviços de saúde**

A idade contemporânea caminha com uma sociedade que busca pelo conhecimento, informação e comunicação, mas em contrapartida, surge nesse meio uma sociedade incorporada também com indivíduos cada vez mais solitários, que segundo Zuchetto *et al* (2019) é consequência da tentativa de manter relações interpessoais através das tecnologias, contudo, percebe-se que essas tecnologias criam indivíduos encapsulados em seu próprio mundo e em realidades alternativas.

Para Costa *et al* (2020) uma das formas mais eficazes de modificar essa realidade é através da comunicação de qualidade e criação do vínculo afetivo entre as pessoas, pois permite a interação e conhecimento da realidade dos indivíduos durante o estabelecimento das relações.

Bordin *et al* (2019) afirma que diante desse cenário, busca-se trazer a empatia para as relações interpessoais, pois o homem é social por natureza e objetiva nas

relações humanas conhecer sobre si mesmo e sobre outro, já que a necessidade do cuidado perpetua por toda a vida do ser, e essa se manifesta a partir das relações estabelecidas com os outros.

A partir disso, reflete-se em como as relações empáticas podem afetar os indivíduos. Assim dizendo, a escuta sensível como propósito na busca da compreensão das situações do outro, sem julgar ou trazer experiências individuais, auxiliando o outro não somente a resolver a situação pela qual está passando, mas também o sendo sensível para visualizar o outro como uma rede de apoio, e estar disposto a se colocar como suporte quando necessário. Ser dotado de empatia é estar disposto a conectar-se com o outro sentimentalmente e ser um agente social de empatia, uma mola propulsora que impulsiona a sociedade a buscar na essência humana o cuidado (ZUCHETTO *et al.*, 2019).

Reflexão essa que pode ser pautada na máxima de Watson (2007) que versa sobre o modelo biomédico e cartesiano, que em muitos momentos, mostra-se limitado, por não ser capaz de oferecer suporte às necessidades mais profundas da alma. Por outro lado, Dias *et al* (2020) afirma que a enfermagem tem procurado possibilidades de compreensão e formas de cuidar que possam ultrapassar os limites construídos por essa corrente de pensamento, de forma que exista valorização de condições pessoais, subjetivas e culturais dos envolvidos no processo do trabalho.

Além disso, Zuchetto *et al* (2019) contribui afirmando que o processo do cuidado é multifacetado e de natureza bastante distinta, que requer, além das competências técnicas inerentes a cada profissão em particular, atitudes humanizadas e humanizadoras, bem como favorecedoras de acolhimento na área da saúde. Destarte, pressupõe-se que relações humanizadas e éticas, construídas por meio de ferramentas tecnológicas de níveis de complexidade variados, permitam, dessa maneira, que sejam fortalecidas por meio de ações humanizadoras entre aquele que cuida e aquele que é cuidado, quando a pauta é a relação profissional-usuário.

Quanto às relações interpessoais no ambiente de trabalho, a reflexão torna-se ainda mais necessária. Um estudo realizado com 84 enfermeiros gerentes de serviços hospitalares no sudeste brasileiro evidenciou a correlação negativa entre tempo de assistência e vínculo empregatício com a liderança pautada no incentivo e na motivação profissional. Os resultados desta pesquisa corroboram com o estudo

de Costa *et al.* (2020), sobretudo, em relação às dificuldades em lidar com a equipe, modos de vestir, posturas e comportamentos. Salientando-se que o fato de o enfermeiro chamar a atenção, levar críticas para reunião de equipe, não são suficientes ou efetivos, diante da baixa capacidade em liderar, sensibilizar e integrar a equipe.

Lopes e Nihei (2020) acrescentam também afirmando que, por vezes, o despreparo técnico, bem como as dificuldades na comunicação com os colegas de trabalho, conforme citado, dificultam ainda mais a execução de um cuidado efetivo. Além disso, esses fatores são considerados também relevantes em todo o processo de trabalho.

Neste sentido, um estudo realizado por Costa *et al.* (2020) com 15 profissionais de enfermagem apontou que a assistência à saúde necessita de articulação e engajamento entre os membros da equipe, ou seja, empatia nas relações de trabalho, tendo em vista possibilitar a discussão das necessidades e a tomada de decisões que favoreçam a execução da assistência de forma descentralizada. Além disso, o conhecimento técnico, científico, e a disposição de potencial tecnológico no serviço foram apontados também como fatores importantes para aquele que presta assistência.

O conhecimento e o compromisso com as atividades inerentes à atuação da equipe de enfermagem foram apontados como forma de transmitir segurança ao paciente e aos próprios profissionais da equipe. Constatou-se, ainda, que as principais causas de sofrimento moral nos técnicos de enfermagem relacionam-se à percepção de trabalhar com enfermeiros e médicos que não possuem competência para atuar. Destacando-se que promover uma cultura de segurança em relação à assistência constitui responsabilidade do profissional enfermeiro (COSTA *et al.*, 2020).

Essas considerações segundo Zuchetto *et al.* (2019) apontam para necessidade de refletir acerca do momento da prestação da assistência, a partir da percepção de quem está na linha de frente, da complexidade do ato e do ambiente em que se processa. Bem como, da dinamicidade em que ocorre, dos valores humanitários embutidos e da necessidade de identificar-se como um ser que proporciona o cuidado, que segundo Costa *et al.* (2020) deve ser pautado em atitudes e valores humanos, elementos essenciais para qualidade da atenção.

O significado do cuidado, objeto da enfermagem, desde as contribuições de Florence Nightingale até os dias de hoje apresenta-se sob uma perspectiva polissêmica quanto ao seu significado dinâmico e sempre subjetivo. Tal leitura é certamente conduzida pelas transformações sociais simbólicas que se constroem nas interações humanas, compreensão interacionista que ilumina o entendimento aqui discutido, sobre as relações interpessoais no trabalho (NUNES e SZYLIT, 2021).

Algo que impulsiona o bom relacionamento interpessoal é o respeito, que compreende o modo como o indivíduo visualiza e trata o outro, e em função disso, ele constitui-se como um aspecto relacional. É a capacidade de comunicar-se com outrem e de implicar-se no mundo, inclusive com aqueles mais distantes. Kant (2005), ao reconhecer o valor da dignidade da pessoa humana, em seu imperativo categórico de que todo indivíduo deve ser considerado como um fim em si mesmo, também oferece suporte para a defesa do respeito mútuo, uma vez que não instrumentalizar os indivíduos é reconhecer que cada um merece respeito. O respeito mútuo deve transcender as relações com os mais próximos, bem como abarcar os mais vulneráveis (MARQUES e RIBEIRO, 2020).

A deontologia, a legislação profissional e o estudo sobre o exercício da profissão são áreas do conhecimento importantes que demonstram que a responsabilidade profissional está entre as prioridades no trabalho da enfermagem. O conhecimento da lei é imperativo para a formação da personalidade moral, ajudando a compor a autorregulação do indivíduo. Considerando todos os conflitos de valores existentes no cotidiano da enfermagem, a responsabilidade profissional tem relação direta com a tomada de decisões (MARQUES e RIBEIRO, 2020).

Contudo, a responsabilidade não pode restringir-se ao conhecimento e obediência das normas, uma vez que os dilemas morais não são solucionados somente com base nas leis. Para tanto, estratégias como apoio para o processo de trabalho, boa relação em equipe, bem-estar psicológico, conexão social, entre outros, podem atuar como protetores e reguladores dos sentimentos de empatia entre os profissionais da saúde (BORDIN *et al.*, 2019).

As atividades desenvolvidas pela enfermagem nos serviços de saúde ocorrem por meio de um trabalho em equipe e as relações interpessoais permeiam tanto as atividades, quanto às relações profissionais que se estabelecem durante a jornada de trabalho. No estudo de Dias *et al.* (2020), ficou evidenciado entre os

trabalhadores de enfermagem que eles identificam que as construções afetivas sempre fortalecem as relações interpessoais no trabalho. Estabelecer a amizade, o diálogo entre a equipe e chefia é uma forma de incentivar a humanização no ambiente de trabalho.

De acordo com Dias *et al.*, (2020), considerando os motivos que desumanizam as relações pode-se citar também de acordo com este estudo: a falta de apoio; de coleguismo; o desentendimento entre os colegas; e a deficiência de atenção quanto às relações interpessoais. Por conseguinte, Zuchetto *et al* (2019) afirma que valorizar o outro, estar atento às suas necessidades e dificuldades, reconhecer e respeitar os demais membros da equipe, são atitudes fundamentais para o estabelecimento de relações positivas no ambiente de trabalho, especialmente para o cuidado com os pacientes.

Considerando a necessidade de construções afetivas para o fortalecimento das relações interpessoais nos serviços de saúde, ainda segundo o estudo de Dias *et al.*, (2020), identificou-se que quase sempre as ações gerenciais são fatores positivos para as relações interpessoais, e que quase sempre os fatores comportamentais afetam as relações interpessoais. Destaca-se, também, que os gerentes de enfermagem são os trabalhadores responsáveis por estimular processos de trabalho saudáveis, baseados em aspectos positivos, justos e respeitosos, por meio do desenvolvimento de atividades transparentes. Isto posto, o enfermeiro tem papel importante na gestão de pessoas, promovendo a humanização por meio do estímulo das equipes em desenvolver habilidades relacionais como a solidariedade, vínculo e colaboração.

Desse modo, as relações interpessoais podem influenciar a saúde dos trabalhadores de enfermagem como fator causador de estresse, exaustão emocional e sentimentos de angústia, principalmente quando as relações no ambiente de trabalho são conflituosas em decorrência de insatisfação com o trabalho, desgastes e formas de agir dos trabalhadores de enfermagem. No entanto, quando as relações interpessoais são harmoniosas e equilibradas são capazes de promover melhor qualidade de vida no trabalho da equipe de enfermagem nos serviços de saúde (LOPES e NIHEI, 2020).

#### **6.4 A importância do reconhecimento e da valorização profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde**

A teoria do reconhecimento de Axel Honneth citada por Zuchetto *et al.* (2019) visa frutificar a compreensão do reconhecimento, enquanto reflexão acerca das relações entre as pessoas. Destarte, pretende-se explicar a dinâmica das transformações humanas a partir de três eixos centrais: o amor, o direito e a solidariedade. Esses eixos do reconhecimento segundo Espert, Rioja e Gascó (2020) constituem dispositivos de proteção intersubjetivos, que asseguram a liberdade humana de maneira íntima, digna, respeitosa, confiante e mútua para a formação da estima social e valorização pessoal. Assim como o processo de reconhecer, os valores empáticos buscam a ação libertadora a partir da autorrealização.

Isso posto, o sujeito se reconhece de maneira empática no processo em que a relação com o outro aponta suas habilidades e qualidades, gerando a reconciliação e formação de uma identidade distinta e particular. Analisando de acordo com o objetivo deste estudo, o direito permite formar na pessoa a consciência de ser capaz de respeitar a si mesmo, porque merece o respeito dos outros. E a solidariedade refere-se à apreciação social e estima que comunica a individualização do sujeito à perspectiva coletiva (NUNES e SZYLIT, 2020).

São diversas as razões atribuídas a baixa efetividade de ações empáticas no processo de cuidar em enfermagem, a saber: a elevada demanda de trabalho; a sobrecarga dos profissionais; o número reduzido de profissionais para executar o cuidado; a complexidade envolvida no processo de saúde-doença; a dificuldade pessoal de desenvolver vínculo com cliente e familiares; o medo de estabelecer o vínculo e decepcionar-se; ou até mesmo a compreensão da profissão como algo tecnicista que não inclui este tipo de atividade. Na percepção dos profissionais de enfermagem, o cuidado relaciona-se ao âmbito assistencial, gerencial, relacional, de educação e de valores humanos, diferente da evidência que aponta que o cuidado do enfermeiro é pautado em um fazer tecnicista. Aponta-se que, por vezes, a rotina de trabalho árduo do enfermeiro e as múltiplas tarefas desempenhadas prejudicam a qualidade da assistência prestada, fato que necessita de reflexão contínua entre os membros da equipe, visando elencar estratégias de contorná-las (ZUCHETTO *et al.*, 2019; COSTA *et al.*, 2020).

Quando elucida-se sobre o quadro de funcionários, o duplo vínculo foi apontado como outro fator que influencia na qualidade e continuidade do cuidado, pois é comum o profissional chegar atrasado ou sair antes, além de não conseguir realizar o trabalho com a mesma disposição e condição física, em virtude dos plantões seguidos. Esse aspecto repercute também na vida do trabalhador da enfermagem de várias formas, como: sono ruim; dores no corpo; lapsos de memória; dificuldade de concentração; irritabilidade; tristeza; transtorno de humor; e esgotamento profissional, podendo resultar em absenteísmo ou afastamentos de saúde, o que sobrecarrega a equipe (COSTA *et al.*, 2020).

Compreender a assistência de enfermagem, então, perpassa pela subjetividade e pela reflexão sensível a respeito de sua essência e significado intrínsecos na intencionalidade e na ação de cada agente do processo. No caso dos ambientes de saúde alguns setores, como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) são favoráveis à satisfação do profissional de enfermagem, sobretudo pela organização do trabalho, podendo ser ampliada mediante o cultivo de boas relações e a experiência de autonomia, participação no controle das práticas, tomadas de decisões, gerenciamento e suporte organizacional para o trabalho, rotina que cria significado para os enfermeiros proporcionando-lhes conhecimento, inspiração e motivação laboral (NUNES e SZYLIT, 2020).

Outras fontes de prazer no trabalho da equipe de enfermagem relacionam-se com o reconhecimento da assistência prestada por parte do paciente e de sua família. Assim como a possibilidade de recuperação e melhora do quadro clínico do paciente, além da oportunidade de desenvolver habilidades de acolhimento e empatia pelo próximo, especialmente nas situações de final de vida e cuidados paliativos. Neste contexto, o profissional de enfermagem poderá redescobrir-se cuidando não mais do restabelecimento das funções fisiológicas, mas do florescimento mental-emocional-espiritual do sistema paciente e família, na perspectiva da ressignificação desta experiência (NUNES e SZYLIT, 2020).

Ainda sim, a baixa satisfação com a capacidade de trabalho associa-se também à reduzida empatia entre os próprios trabalhadores, sendo assim, finalmente, a enfermagem não busca nada mais além do que reconhecimento e valorização, reconhecimento esse que deve partir também de uma jornada justa de trabalho e um piso salarial Nacional digno diante da complexidade do cuidado prestado, como consta no inciso V, do art. 7º da Constituição Federal. A

desvalorização da categoria da Enfermagem e a falta de reconhecimento afeta diretamente na assistência, uma vez que, o empenho, satisfação, e realização profissional está intimamente relacionado (SPAGNOL *et al.*, 2020).

Como exposto no decorrer deste estudo, o ambiente de trabalho de profissionais da saúde exige grande complexidade nas prestações de serviço, além de exibir uma rotina pesada, levando esses profissionais a riscos ocupacionais, dor, depressão e estresse, os quais podem impactar sua qualidade de vida, capacidade de trabalho e empatia, e, conseqüentemente, na qualidade da assistência, em consonância com os sentimentos de reconhecimento, realização e valorização profissional (BORDIN *et al.*, 2019).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa contribui apresentando a importância da empatia e reconhecimento diante atuação da enfermagem como forma de fortalecimento da qualidade da assistência à saúde, o que trás semelhança ao título desse estudo. Contribui também para corroborar com a qualidade de vida dos profissionais de enfermagem, já que o desempenho dessa categoria está intimamente associado a todos os fatores existentes no ambiente em que realizam suas atividades.

O estudo salienta para a necessidade de mais discussões na sociedade acerca das questões subjetivas que há por trás da atuação da enfermagem e dos seus enfrentamentos diários, a fim de promover a sensibilização nos indivíduos durante as relações interpessoais no cotidiano da categoria.

Considera-se alcance da meta desse estudo que teve como objetivo geral analisar a produção científica relacionada à empatia e o reconhecimento profissional da enfermagem para o fortalecimento da qualidade da assistência à saúde. Alcance por conseguir analisar e obter os resultados através da coleta de dados embora obtendo somente (8) oito artigos após cruzamentos e filtragem.

O quantitativo final para construção desta Revisão Integrativa reforça cada vez mais a necessidade de estudos com abordagem da realidade do trabalho e sua importância na sociedade, a fim de aumentar o aporte teórico e referencial.

Visando apresentar contribuição do objetivo específico desta pesquisa que trata de discutir as principais características dos conceitos de empatia e reconhecimento profissional durante atuação da enfermagem, como também contribuir com a discussão sobre a temática, o estudo obtêm o alcance desejado ao passo que apresenta a fala dos autores enquanto a comunicação empática, escuta efetiva, e empatia nas relações interpessoais como peça chave na convivência do trabalho, Universidade, e sociedade em Geral.

A análise dessa temática permite refletir e sensibilizar o leitor diante da necessidade da empatia nas relações sociais, no trabalho executado diante as diversas categorias de trabalho, e principalmente necessidade de empatia na área que compete à saúde, já que os estudos comprovam presença de fragilidade emocional nos profissionais.

Desse modo, são trazidas também fundamentações quanto à comunicação, exaustão emocional, relações interpessoais e autoeficácia, que são aspectos citados na literatura como capazes de influenciar na qualidade do cuidado em saúde e da enfermagem, além disso, a presença desses fatores negativos alertam para tendência ao adoecimento, sugerindo que o aumento das empatias, cognitiva e afetiva, e da autoeficácia podem ser complementares na prevenção desse adoecimento. À medida que a empatia se associou negativamente com o adoecimento e correlacionou-se com menor despersonalização, a autoeficácia também foi apontada como fator relacionado à menor exaustão emocional, e ambas se correlacionaram com maior realização pessoal e profissional.

Salienta-se que além da dimensão da empatia, o da inteligência emocional é também preditora de atitudes em relação à comunicação. Outrossim, a assistência em saúde é um processo complexo, multifacetado e permeado por aspectos que necessitam de profundas reflexões para o alinhamento da prática assistencial com as reais necessidades dos pacientes, superando a abordagem biomédica que condiciona o tecnicismo do cuidado.

Adentrando as discussões, o estudo aponta para a importância da relação entre realização e satisfação no trabalho, atrelado ao suporte organizacional em que setores, como Unidade de Terapia Intensiva (UTI). Ambiente que desperta e promove esses sentimentos nos trabalhadores. Tal fato aponta para a necessidade de investimentos nas instituições hospitalares, principalmente em setores críticos como pronto - socorro de hospitais públicos, pois irá proporcionar melhoria na assistência e maior realização profissional.

No cotidiano da assistência de enfermagem, o cuidado é percebido na gestão e na assistência como um evento acompanhado e influenciado por aspectos operacionais, de cunho mais objetivo. À vista disso, barreiras institucionais para a formação de vínculos, e, principalmente, por aspectos subjetivos, atrelados ao modo de ser do profissional são capazes de moldar o cuidado humanístico.

Destarte, o reconhecimento dos profissionais de enfermagem apresenta relação direta com as várias dimensões da qualidade vida, a saber: satisfação com a capacidade para o trabalho; as relações interpessoais; o gerenciamento dos serviços; conhecimento científico; bem como, o reconhecimento e valorização por parte do paciente e seus familiares.

Ademais, entre os fatores que impactam nas relações interpessoais na enfermagem, porém quase nunca auto percebem suas dificuldades relacionais com as equipes de trabalho. Destaca-se que os de maior efeito sobre esse impacto estão relacionados aos desgastes físicos e emocionais. No entanto, ações gerenciais têm efeitos positivos nas situações que envolvem conflitos decorrentes desses desgastes físicos e emocionais.

Tratando-se da saúde do trabalhador, as consequências negativas decorrente das múltiplas tarefas desempenhadas pela enfermagem e do duplo vínculo de trabalho para aumento da renda familiar, tem ocasionado elevação no desgaste físico e mental, esses fatores acabam refletindo na qualidade de vida desses profissionais e na qualidade da assistência à saúde da população. Nesse sentido, como forma de reconhecimento pela atuação da enfermagem diante dos diversos enfrentamentos, torna-se fundamental a aprovação do piso salarial para fortalecimento da qualidade da assistência à saúde da população.

Por fim, para que o serviço ofertado pela equipe de enfermagem seja de excelência, como exigem os diferentes instrumentos norteadores do Sistema Único de Saúde (SUS), é fundamental que se invista em estratégias potencializadoras da qualidade de vida do trabalhador, especialmente nas dimensões subjetivas que reconhecem o trabalho da categoria como essencial para o ser humano e sociedade em geral.

## REFERÊNCIAS

BENDASSOLLI, P. **Reconhecimento no trabalho**: perspectivas e questões contemporâneas. Maringá, PR. 2012.

BORDIGNON, M; MONTEIRO, M. Violência no trabalho da Enfermagem: um olhar às consequências. **Rev Bras. Enferm.** vol. 69 no. 5 Brasília. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/VpGTh7yjX4bppdTkxScRc8p/?lang=pt&format=pdf> Acesso em: 13 ago. 2022.

BORDIN, D. *et al.* Relação entre empatia e qualidade de vida: um estudo com profissionais da atenção primária à saúde. **Rev Mineira de Enfermagem.** v.23. 2019. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/reme.org.br/pdf/e1253.pdf> Acesso em: 13 ago. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria Nº 1.823 de 23 de agosto de 2012. **Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora.** 2012. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823\\_23\\_08\\_2012.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html). Acesso em: 13 mar. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. 16p. Brasília, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_fol\\_heto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_fol_heto.pdf). Acesso em: 13 mar. 2022.

CAMPOS, L. V. **Florence Nightingale.** Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/biografia/florence-nightingale.htm> Acesso em: 13 mar. 2022.

COSTA, J. R. *et al.* O cuidado no cotidiano hospitalar: perspectivas de profissionais gerentes e assistenciais de enfermagem. **Rev da Rede de Enfermagem do Nordeste.** v.21. 2020. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/51908/1/2020\\_art\\_jrcosta.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/51908/1/2020_art_jrcosta.pdf). Acesso em: 12 ago. 2022.

DEJOUR, C. **Travail vivant**: Travail et émancipation. Paris: Payot. 2009.

DEJOUR, C. **Travail, usure mentale.** Paris: Bayard. 1993.

DIAS, J. S. *et al.* Saúde, comportamento e gestão: impactos nas relações interpessoais. **Texto & Contexto Enfermagem.** v.29. 2020.

DOMINGUES, P; FAUSTINO, A; CRUZ, K. **A enfermagem em destaque na pandemia da covid-19**: uma análise em mídias sociais. Brasília, 2020.

DORNELES, F. C. *et al.* Processo de enfermagem e suas implicações na prática profissional do enfermeiro: revisão integrativa de literatura. **Rev Eletrônica Acervo Saúde,** v. 13, n. 2, p. 6028-6028, 2021. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/6028/3994> Acesso em: 13 ago. 2022.

EMPATIA. In: DICIO, Dicionário Online de Português Aurélio. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/empatia/>. Acesso em: 13 de ago. 2022.

ESPERT, M; RIOJA, E; GASCÓ, V. Empatia, inteligência emocional e comunicação em enfermagem: efeito moderador de fatores organizacionais. **Rev Latino-Americana de Enfermagem**. v. 28. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/dPkjvNYxtzYk8KFfcNXQrxH/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 10 ago. 2022.

FONTANELLA, B; RICAS, J; TURATO, E. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro. 2008.

GAMBARELLI, S; TAETS, G. A importância da empatia no cuidado de enfermagem na atenção primária à saúde. **Enfermagem Brasil**, v. 17, n. 4, p. 394-400, 2018.

GARCIA, A; DELLAROZA, GVOZD,R; HADDAD, M. **O sofrer no trabalho: sentimentos de técnicos de enfermagem do pronto-socorro de um hospital universitário**. Rec. 2013.

GARCIA, A; DELLAROZA, M; HADDAD, M; PACHEMSHY,L. **Prazer no trabalho de técnicos de enfermagem do pronto-socorro**. Porto Alegre, RS. 2012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas. 1999.

KANT, L. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Lisboa: Edições 70; 2005.

LOPES, A. R; NIHEI, O. K. Burnout em estudantes de Enfermagem: preditores e associação com empatia e autoeficácia. **Rev Brasileira de Enfermagem**. v.1, n.73. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/RRDsk6ySNzGBJh3xxQMkRKs/?lang=pt&format=pdf> Acesso em: 11 ago. 2022.

MACHADO, M; PEREIRA, E; NETO, F; WERMELINGER, M. Enfermagem em tempos da Covid - 19: um olhar da gestão do trabalho. **Rev Enferm. Foco**. 2020. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3994/800> Acesso em: 15 ago 2022.

MARINUS, M; QUEIROGA, B; MORENO, L; LIMA, L. **Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura**. São Paulo. 2014.

MARQUES, L. M. N. S. R; RIBEIRO, C. D. Os valores morais da graduação de enfermagem: percepção de professores e estudantes. **Texto & Contexto Enfermagem**. v.29. 2020.

MENDES, K. D. S; SILVEIRA, R. C. de C. P; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: Método de pesquisa para incorporação de evidências na saúde e enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 04, n. 17, p.758-764, 31 mar. 2008. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/#:~:text=A%20revis%C3%A3o%20integrativa%20%C3%A9%20um,redu%C3%A7%C3%A3o%20de%20custos%2C%20bem%20como>. Acesso em: 15 ago 2022.

MINAYO, M. C. S. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Rev Pesquisa Qualitativa**. São Paulo (SP), v. 5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/82/59> Acesso em: 13 ago. 2022.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 13. Ed. São Paulo: Hucitec, 2013.

MINAYO, M.C.S. O desafio da Pesquisa Social. In: MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

NÓBREGA, M.P.S.S.; GARCIA, G.D.V. Desafios para enfermagem no contexto da pandemia COVID 19. **Rev Paul Enferm**. 2020. Disponível em: [https://repen.com.br/revista/wp-content/uploads/2020/08/REPEn\\_2020\\_v31\\_Editorial-POR.pdf](https://repen.com.br/revista/wp-content/uploads/2020/08/REPEn_2020_v31_Editorial-POR.pdf) Acesso em: 09 ago. 2022.

NUNES, E. C. D. A. SZYLIT, R. O sentido da enfermagem 200 anos após Nightingale – percepções da prática profissional no contexto intensivista. **Rev Brasileira de Enfermagem**. v.74, n.2. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/PxgVbmGYC86xdKdp7XZBWxp/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 14 ago. 2022.

PIRES, D. E. P. Transformações necessárias para o avanço da Enfermagem como ciência do cuidar. **Rev Brasileira de Enfermagem**, v. 66, p. 39-44, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/q7pBQH4CBJRWDCxgGZGXtzS/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 14 ago. 2022.

PIRES, D.E.P. A enfermagem enquanto disciplina, profissão e trabalho. **Rev Brasileira de Enfermagem**. v 62, n 5, p 739-744. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/SZLhTQGyxHDZKfdzZDBhRPS/?lang=pt> Acesso em: 14 ago. 2022.

RECONHECIMENTO. In: DICIO, Dicionário Online de Português Aurélio. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/empatia/>>. Acesso em: 13 de mar de 2022.

RODRIGUES, MSD; LUCENA, PLC; LORDÃO, AV; COSTA, BHS, BATISTA, JBV; COSTA, SFG. Fadiga por compaixão em profissionais de Enfermagem no contexto dos cuidados paliativos: revisão de escopo. **REME - Rev Min Enferm**. 2021. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/reme.org.br/pdf/e1386.pdf> Acesso em: 20 de set 2022.

SAVIETO, R. M.; LEÃO, E. R. Assistência em Enfermagem e Jean Watson: Uma reflexão sobre a empatia. **Escola Anna Nery**, v. 20, p. 198-202, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/VpGzHsWDQFM4Jsg8sWfmwcy/?format=pdf&lang=pt> . Acesso em: 13 de Ago 2022.

SERAPIONI, M. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. **Rev Ciência e Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 187-192, mar./abr. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/8MGqFCjhjvXKQsq37t6q7PK/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 16 ago. 2022.

SILVA, A. **Metodologia de pesquisa**: conceitos gerais. Paraná. 2014.

SILVEIRA, M. M.; STUMM, E. M. F.; KIRCHNER, R. M. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. **Rev eletrônica de enfermagem**, v. 11, n. 4, p. 894-903, 2009. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/33243/17581> Acesso em: 10 ago. 2022.

SPAGNOL, C. A. *et al.* Holofotes acesos durante a pandemia da COVID-19: paradoxos do processo de trabalho da Enfermagem. **Rev Mineira de Enfermagem**, v. 24, p. 1-6, 2020. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/reme.org.br/pdf/e1342.pdf> Acesso em: 13 ago. 2022.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Editora Atlas. 1987.

VIEIRA, M; CHINELLI, F. **Relação contemporânea entre trabalho, qualificação e reconhecimento: repercussões sobre os trabalhadores técnicos do SUS**. Rio de Janeiro, RJ. 2013.

VIEIRA, P. **O poder da auto responsabilidade**: a ferramenta comprovada que gera alta performance e resultados em pouco tempo. São Paulo - SP: Editora Gente. 2017.

ZUCHETTO, M. A. *et al.* Empatia no processo de cuidado em enfermagem sob a ótica da teoria do reconhecimento: síntese reflexiva. **Rev Cuidarte**. v.10, n.3, p.624. 2019. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n3/2346-3414-cuid-10-3-e624.pdf> Acesso em: 13 ago. 2022.