

# INVESTIGAÇÕES SOBRE O CUIDADO AO CUIDADOR NO CAMPO DA PESQUISA EM PSICOLOGIA - INTEGRAÇÃO ENTRE PRÁTICAS DA GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO

Bibiana Altenbernd  
Cristiano Dal Forno  
Elisa Cainelli Andreola  
Mariana Machado Felin  
Mônica Medeiros Kother Macedo

## RESUMO

O presente trabalho retrata o desenvolvimento de uma Dissertação de Mestrado, vinculada a um Projeto Maior de investigação que se propõe a estudar o cuidado relacionado aos profissionais da saúde, no exercício de suas funções no contexto hospitalar de urgências e emergências. Nesse cenário laboral, caracterizado eminentemente pela complexidade estrutural e precárias condições de trabalho, é constante a convocatória à prontidão profissional para acolher e atender, instantaneamente, às demandas do outro. Busca-se com o presente texto explicitar a simultaneidade da realização de uma pesquisa e seus desdobramentos e contribuições na integração entre alunos da graduação, pós-graduandos e profissionais discentes da pós-graduação. De modo particular, trata-se de um estudo que explorou o campo laboral de enfermeiros que atuam em hospitais gerais da cidade de Porto Alegre. Para tanto, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com esses profissionais, as quais foram gravadas em áudio, transcritas e, posteriormente, analisadas pelo método de Análise Interpretativa. Com o propósito de ilustrar os conteúdos destacados que emergiram dos dados obtidos, são apresentadas vinhetas das falas dos enfermeiros participantes, as quais correspondem aos eixos temáticos que nortearam a realização das entrevistas. Sob a orientação do coordenador da pesquisa, por meio de exaustiva leitura do material transcrito, da meticulosa análise das entrevistas e das frequentes discussões realizadas no Grupo de Pesquisa, acerca das temáticas sublinhadas pelos participantes, foi possível identificar relevantes aspectos da experiência desses profissionais enfermeiros. Nesse sentido, apareceram de maneira intensa ou recorrente nas falas dos participantes questões relativas aos impasses, oportunidades e desafios enfrentados em contexto hospitalar de urgência e emergência. Também foram aspectos destacados, em suas narrativas, as situações consideradas marcantes na trajetória profissional, os impactos emocionais decorrentes do trabalho e dos efeitos do cuidado exercido, assim como os recursos associados à capacidade criativa ou à limitação do trabalhador frente ao exercício do cuidar. Com o intuito de fomentar as práticas de integração no Programa de Pós-Graduação, no qual se desenvolveu a pesquisa, descreve-se como se deu a inserção de estudantes da graduação, vinculados à Iniciação Científica, neste processo de investigação. Portanto, o estudo realizado propiciou o aprofundamento da reflexão sobre as etapas que constituem um processo investigativo e a pertinência da integração entre a aprendizagem realizada por alunos de graduação e pós-graduação, de modo a corresponder à missão da Universidade que preconiza ações de Ensino, Pesquisa e Extensão.

**Palavras-chave:** Cuidado. Pesquisa. Enfermagem.

## INTRODUÇÃO

O Grupo de Pesquisa, ao qual se vincula a pesquisa em questão, vem realizando investigações que buscam compreender a experiência de trabalho exercido por profissionais

que têm como principal atribuição o cuidado ao outro. Recentemente, foram produzidas uma Tese de Doutorado e três Dissertações de Mestrado que tiveram como eixo central investigações sobre o exercício do cuidado. Na Tese desenvolvida, foram escutados profissionais militares que atenderam vítimas de catástrofes naturais. Na primeira Dissertação, foram investigadas vivências do trabalho de bombeiros militares. Na segunda e terceira Dissertações, foram analisadas as vivências de profissionais que trabalham no contexto hospitalar de urgência e emergência. Os participantes foram, respectivamente, enfermeiros e médicos residentes. Os resultados desses estudos deflagram as intensas demandas experienciadas pelos sujeitos profissionais que, apesar das especificidades características dos diferentes contextos de trabalho, têm em comum a constante convocatória à prontidão profissional para agir imediatamente de modo a acolher e a atender a demanda do outro.

Neste sentido, buscou-se, com o relatado neste trabalho, apresentar a relevância de estudos sobre esta temática, bem como ilustrar a riqueza da prática da pesquisa como possibilidade de integração entre pós-graduandos e graduandos. O Projeto Maior, aprovado pelo CEP/PUCRS (Parecer de número 1.463.961), fomentou as investigações no intuito de compreender a experiência laboral de profissionais de enfermagem no exercício do cuidado ao outro que contemplassem demandas de urgência e emergência.

Inicialmente, no desenvolvimento desta pesquisa, buscaram-se publicações sobre a temática. Neste sentido, pode-se constatar que o cenário laboral investigado neste estudo, qual seja o contexto hospitalar de urgência e emergência, é marcado pela complexidade estrutural e precárias condições de trabalho (BAGGIO; CALLEGARO; ERDMANN, 2011; DAL PAI; LAUTERT, 2011; MENDES *et al.*, 2013; VIOLA *et al.*, 2014), tais como recursos técnicos e materiais insuficientes, superlotação de pessoas para atendimento e sobrecarga de trabalho para os profissionais. Neste cenário, os enfermeiros fazem parte das equipes de saúde responsáveis pelo acolhimento e pela assistência às demandas de urgência e emergência, tarefas constituintes do cuidado voltado ao outro.

O caráter contingencial e imediato dos atendimentos exige o domínio técnico e uma permanente e contínua prontidão dos profissionais para corresponderem às necessidades da população que adentra o hospital pela porta dos setores de urgência e emergência. À equipe de enfermagem são atribuídas variadas funções, dentre elas o acolhimento de pacientes e seus familiares, o encaminhamento para os atendimentos no setor ou para outros locais da rede de saúde, a mediação entre os comandos médicos e o público atendido, o controle de materiais, a gestão e a capacitação de profissionais e o cuidado, propriamente dito, voltado ao paciente. Esse somatório de responsabilidades e atividades a serem desempenhadas deflagra a centralidade do papel do enfermeiro nas equipes de saúde e a relevância de se reconhecer e valorizar seu trabalho.

Além disso, a demanda para o volume de atendimentos, característicos dos setores de urgência e emergência, impõe um ritmo intenso e acelerado de trabalho e incide sobre a equipe de enfermagem as exigências de um agir com rapidez, precisão e assertividade. (SOUZA; LISBOA, 2005). Na tentativa de garantir a produtividade da assistência, e minimizar o risco de ocorrerem erros nas intervenções, a ênfase do trabalho está na realização das tarefas por meio da técnica e de procedimentos protocolares. Contudo, a partir das proposições de Dejours (2012), entende-se que o trabalho é muito mais do que a simples execução de uma prescrição protocolar, remetendo à interpretação realizada por cada sujeito da tarefa que lhe é confiada e de suas condições, sempre subjetivas, de levar à efeito uma ação em face do contexto concreto em que se encontra. Para o autor, o trabalho consiste, muito antes, em o sujeito deparar-se com uma situação real, a qual não pode ser antevista pelo planejamento e pela elaboração prévia das tarefas. A partir da compreensão de que não é possível realizar uma previsão do que deve ser efetivado, o trabalho acontece durante o percurso, a ser inventado ou descoberto pelo sujeito trabalhador, entre a prescrição e o real. (DEJOURS, 2004). Em vista disto, o que é acrescentado pelo sujeito às prescrições constitui a realização do trabalho, inclusive em momentos quando a aplicação minuciosa do protocolo pelo trabalhador não funciona. (DEJOURS, 2012).

Entretanto, na busca de um controle das fragilidades experimentadas no trabalho, pode-se considerar excessiva a relevância conferida à organização e ao planejamento das atividades e extremamente rígida a autoexigência dos profissionais de enfermagem. De acordo com Traesel e Merlo (2009), também é constatada uma doação ilimitada no cuidado ao outro e exacerbada a cobrança por um desempenho com perfeição. Tal empenho por uma prática perfeita parece ser identificado como uma obrigação e um aspecto intrínseco à profissão. Neste contexto de excessos que recaem sobre o enfermeiro, torna-se necessário para o sujeito recorrer a recursos psíquicos próprios, os quais assegurem a continuidade da realização do trabalho, à medida que se percebe ser insuficiente, senão inexistente, o reconhecimento de apoio ao profissional por parte da instituição.

É abundante o número de pesquisas interessadas em problematizar a vigência do cuidado voltado ao cuidador (CAMPOS, 2006; CRIVARO; ALMEIDA; SOUZA, 2007; DAMAS; MUNARI; SIQUEIRA, 2004; KOVÁCS, 2010; TRAESEL; MERLO, 2009; VIEIRA; ALVES; KAMADA, 2007) e recorrente a compreensão de que o trabalho exercido pela enfermagem extrapola a capacitação exclusivamente técnica para a realização do cuidado. Conforme Figueiredo (2007) é primordial o reconhecimento da necessidade de o próprio cuidador cuidar-se e de aceitar receber cuidados, como condição para poder cuidar do outro. Na medida em que se desenvolvia a pesquisa, os conceitos trabalhados por Christophe Dejours, por meio de sua teoria intitulada Psicodinâmica do Trabalho, contribuíram de forma relevante à exploração dos aspectos subjetivos implicados na

experiência de trabalho. Para o autor, o trabalho consiste a lacuna entre o que é prescrito e o que é efetivado, assim como o espaço de construção de sentido, da continuidade e da historicização do sujeito. (DEJOURS, 2012). Portanto, é a subjetividade do profissional que permite a efetivação de um processo criativo, sensível e a resolução de impasses, quando as orientações prescritas e a execução do protocolo são insuficientes para as demandas do exercício do cuidado.

Nesse sentido, a teoria psicanalítica oferece consistentes subsídios para a reflexão e a compreensão dos aspectos subjetivos e psíquicos intrínsecos na experiência laboral e da pertinência do cuidado voltado ao cuidador. Ao considerar as fragilidades e as potencialidades inerentes ao humano que trabalha, é possível estar atento e sensível as suas necessidades e oferecer as imprescindíveis condições para o cumprimento do cuidado ao outro. O consistente estudo sobre o estado da arte da temática possibilitou delinear o processo investigativo a ser empreendido bem como foi constante durante a discussão dos achados. Dessa forma, identifica-se, nesta condição, relevante aprendizado aos alunos da graduação na medida em que participam, diretamente, tanto das discussões teóricas sobre a temática da pesquisa, como das discussões realizadas no Grupo de Pesquisa no que tange às supervisões coletivas no processo de construção de compreensões relativas aos achados empíricos que advêm do campo.

## **MÉTODO**

Foi realizado um estudo exploratório transversal de cunho qualitativo, no qual se buscou investigar em profundidade aquilo que é particular do fenômeno a ser analisado. (CASSORLA, 2003). De acordo com Flick (2004), o método qualitativo permite o acesso a significados subjetivos atribuídos pelos sujeitos sobre as experiências que vivenciam.

Após tramitação e aprovação do Projeto de Pesquisa pela Comissão Científica da Universidade, contactou-se a instituição hospitalar para apresentação do Projeto e solicitação da autorização para realização das entrevistas no local. Em seguida, objetivou-se a adesão e a participação voluntária dos enfermeiros, ou seja, a participação deu-se por conveniência, conforme a disponibilidade dos enfermeiros e o combinado com a chefia do local para a realização das entrevistas.

Os participantes foram entrevistados no horário de trabalho e as entrevistas, com duração de, aproximadamente, uma hora, ocorreram em uma sala indicada pela chefia da enfermagem. Ressalta-se que, durante a realização das entrevistas, foi assegurada a possibilidade de encaminhamento dos participantes do estudo para avaliação e posterior atendimento psicológico, caso houvesse necessidade, no Serviço-escola da Universidade.

Participaram da parte da pesquisa referente ao profissional da enfermagem, oito enfermeiros ao total, sete mulheres e um homem, funcionários de um hospital geral no Sul do Brasil, os quais desempenham suas atividades profissionais em uma unidade de urgência e emergência. Nesta instituição hospitalar são realizados atendimentos públicos, privados e regidos por convênios sendo que, a unidade de urgência e emergência do local atende a adultos e crianças e é dividida em setores de acordo com a demanda do paciente e a função a ser exercida pelos profissionais de saúde. As triagens com classificação de risco são feitas exclusivamente por enfermeiros no setor denominado *Acolhimento - Classificação de Risco*. Nos outros setores, denominados *Pronto Atendimento* e *Unidade de Cuidados Especiais (UCE)*, que é dividida entre *Sala Laranja* e *Sala Vermelha*, os atendimentos são realizados por toda a equipe multiprofissional (enfermeiros, técnicos de enfermagem, médicos, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais, fisioterapeutas, dentre outros), sendo a *Sala Laranja* e a *Sala Vermelha* voltadas para os atendimentos de risco classificado como grave. Quanto aos participantes da investigação, dois enfermeiros (uma mulher e um homem) realizavam atividades no setor de *Classificação de Risco* da unidade, três enfermeiras trabalhavam no setor de *Pronto Atendimento* e as outras três participantes desempenhavam assistência de cuidados especiais na *Sala Vermelha*.

A fim de garantir o anonimato das identidades dos participantes do estudo, os profissionais serão denominados por número de acordo com a ordem cronológica de realização das entrevistas. Os dados sociodemográficos que caracterizam os participantes deste estudo podem ser observados na seguinte tabela:

Participante	Idade	Tempo de trabalho na área de enfermagem	Tempo de trabalho em contexto de urgência e emergência	Tempo de formação superior em enfermagem	Setor onde trabalham	Turno
Participante 1	28	7 anos	7 anos	1 ano	Pronto Atendimento	Manhã
Participante 2	25	2 anos	2 anos	2 anos	Pronto Atendimento	Manhã
Participante 3	39	23 anos	21 anos	21 anos	UCE - Sala Vermelha	Tarde
Participante 4	31	9 anos	13 anos	9 anos	UCE - Sala Vermelha	Noite
Participante 5	39	15 anos	3 anos	Não informado	Acolhimento (Classificação de Risco)	Noite

Participante 6	36	16 anos	7 anos	7 anos	Acolhimento (Classificação de Risco)	Tarde
Participante 7	45	6 anos	18 anos	7 anos	UCE - Sala Vermelha	Noite
Participante 8	44	6 anos	6 anos	6 anos	UCE - Pronto Atendimento	Manhã

As entrevistas ocorreram individualmente e antes do início de sua realização todos os participantes leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. As entrevistas, gravadas em áudio após autorização dos participantes, foram transcritas de modo a assegurar a fidedignidade dos dados. Estes foram analisados por meio da técnica de Análise Interpretativa de Erickson (1997), a qual oportuniza ao pesquisador a possibilidade de aprofundar a interpretação de uma experiência singular, o que corrobora a perspectiva psicanalítica que atribui destacada importância à singularidade do sujeito e busca realizar uma maior exploração e investigação além da explicação do fenômeno. Sendo assim, este método interpretativo de análise de dados viabiliza o estabelecimento de uma generalização lógica e não estatística e permite a busca, por parte do pesquisador, de fatores universais concretos, organizados a partir do estudo detalhado de cada caso específico.

O formato semiestruturado de realização da entrevista foi construído com questões abertas que contemplaram os seguintes eixos temáticos:

- Percepções acerca da escolha da profissão;
- Significado e importância do trabalho em enfermagem;
- Funções desempenhadas, atuais ou prévias, em unidades hospitalares de urgência e emergência;
- Funções desempenhadas, atuais ou prévias, em unidades hospitalares nas quais o cuidado ao paciente requer atendimentos especiais de urgência e emergência;
- Sentidos atribuídos às práticas de cuidado e de assistência à saúde;
- Impasses, oportunidades e desafios enfrentados em contexto hospitalar de urgência e emergência ou unidades que demandem assistência de urgência e emergência;
- Impactos emocionais decorrentes do trabalho e dos efeitos do cuidado exercido;
- Motivação para o trabalho e para permanência no exercício laboral em unidades de urgência e emergência, ou unidades que demandem assistência de urgência e emergência;
- Recursos associados à capacidade criativa ou à limitação frente ao exercício do cuidar;

- Situações consideradas marcantes na trajetória profissional;
- Aspectos relativos às transformações pessoais decorrentes do trabalho;
- Percepção sobre a valorização social e institucional da profissão.

A partir da gravação dos áudios, as entrevistas realizadas foram transcritas pelos alunos bolsistas de Iniciação Científica. Entende-se que, por meio do contato e da apropriação desse material, foi oportunizado aos alunos a aprendizagem sobre a técnica da condução de entrevistas, e, principalmente, o conhecimento em relação ao uso da entrevista como ferramenta de coleta de dados no contexto da pesquisa qualitativa.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Serão apresentados a seguir aspectos que correspondem a alguns desses eixos temáticos seguidos de vinhetas das falas dos enfermeiros participantes, as quais ilustram os conteúdos destacados na análise dos dados obtidos. A partir da leitura exaustiva do material transcrito, das discussões no Grupo de Pesquisa sobre as temáticas apontadas pelos participantes, da análise minuciosa das entrevistas, sob a orientação do coordenador da pesquisa, foi possível identificar importantes aspectos da experiência dos profissionais que apareceram de forma intensa ou recorrente nas narrativas, aos quais foi atribuído um destaque de acordo com as vivências verbalizadas pelos participantes:

- Impasses, oportunidades e desafios enfrentados em contexto hospitalar de urgência e emergência:

*“Eu vejo a emergência como uma linha muito tensa, entendeu? E muito tênue entre vida e morte, onde a gente nunca sabe o que vai acontecer. O tempo todo... Todo dia pode acontecer uma coisa em que eu não sei o quê que é, e que dentro de mim eu tenho que estar com os mecanismos, assim... ativados pra na hora eu conseguir tomar uma decisão rápida, eficiente e não me abalar (Participante 6)*

- Impactos emocionais decorrentes do trabalho e dos efeitos do cuidado exercido:

*“(...) a gente já é meio treinado pra atender o paciente, a gente já não se abala com a situação do paciente. (...) Eu inclusive digo que o meu grande problema na situação de morte, que realmente me afeta emocionalmente é ver a tristeza da família. Isso é algo que me abala emocionalmente.” (Participante 4)*

- Recursos associados à capacidade criativa ou à limitação frente ao exercício do cuidar:

*“Às vezes, a gente sai estressada assim. A gente tem que ir ali na sala de parada, às vezes, quando tu atende um paciente que tu já conhece, que foi a óbito, né, ou que tu não conseguiu manejar, ou que tu sabe toda a história da família (...). Depois que tu atende, quando vai a óbito, aí tu tem que sair lá pra rua, assim... (...) Tu tem que dar um tempo ali, se não, tu não consegue voltar, né?” (Participante 7)*

- Situações consideradas marcantes na trajetória profissional:

*“Já teve paciente que agrediu, já teve familiar que agrediu, já teve ameaça... (...) fisicamente e verbalmente. Verbalmente sempre. Mas fisicamente já aconteceu. Já aconteceu comigo, num óbito de uma criança e a gente foi dar a notícia do óbito, eu e a médica, e os pais começaram a nos bater (...) Uma situação super desagradável, sabe? Eu não estou aqui pra isso. A gente faz o que pode.” (Participante 2)*

Desse modo, no processo de análise dos dados obtidos por meio das entrevistas, foi recorrente a menção, por parte dos participantes, aos impasses percebidos na experiência de trabalho, assim como aos desafios enfrentados em contexto hospitalar de urgência e emergência. Também foram enfatizados aspectos relacionados aos impactos emocionais decorrentes das vivências no trabalho e dos efeitos percebidos decorrentes do cuidado exercido. Além disso, foram destacadas, nas narrativas dos enfermeiros, situações consideradas marcantes em suas trajetórias profissionais, as limitações que reconhecem possuir frente ao exercício de cuidar do outro e os recursos psíquicos, associados à capacidade criativa, por eles utilizados no enfrentamento dos entraves vivenciados no ambiente de trabalho.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Inicialmente, por meio da integração entre os aportes teóricos derivados de investigações da área de enfermagem e da teoria psicanalítica, foi pertinente problematizar as atuais condições de trabalho dos enfermeiros e os aspectos relativos ao exercício do cuidado voltado ao outro neste cenário laboral. Este entendimento, então, propiciou a oferta da escuta às singulares narrativas dos participantes do estudo sobre suas vivências de cuidado. Posteriormente, foi possível desenvolver uma discussão teórica a partir da análise dos dados obtidos nas entrevistas. Portanto, por meio da compreensão psicanalítica sobre o tema do cuidado e de elementos implicados no exercício laboral, foi possível embasar os aspectos psíquicos e subjetivos implicados na experiência de trabalho e promover uma reflexão acerca da importância de espaços de escuta ao cuidador e de capacitação profissional para além do treinamento técnico.

Ao longo da pesquisa, percebeu-se a contribuição decorrente da fundamental integração entre alunos em diferentes níveis de formação para o desenvolvimento do estudo. Compreende-se que, por meio do compartilhamento de diferentes experiências, pode-se aprimorar o trabalho de pesquisa a partir do estudo de aportes teóricos e metodológicos que repercutem nas atividades realizadas, tanto pelos alunos orientandos de Doutorado, Mestrado, quanto pelos alunos bolsistas de Iniciação Científica. Nesse sentido, considera-se de extrema relevância o incentivo à participação dos alunos da graduação no campo da pesquisa, uma vez que esta proporciona um espaço de aprendizagem do qual

podem resultar efetivos ganhos em relação ao conhecimento produzido na Universidade. Da conexão entre os níveis de graduação e pós-graduação, importantes trocas podem ocorrer, refletindo no enriquecimento do conhecimento acadêmico-científico e, também, na fortificação de iniciativas que promovam, inclusive, resultados a nível de extensão, tendo em vista o retorno do conhecimento produzido sobremaneira às comunidades de que se origina. Sabidamente, é por meio da pesquisa e da extensão, juntamente do Ensino, que a Universidade cumpre sua tarefa social. Nessa direção, vislumbra-se práticas que, diretamente por meio da pesquisa e, em alguma medida da extensão, contribuam com o processo de aprendizagem não apenas dos alunos de pós-graduação, mas, incluam aqueles que, desde a graduação, têm despertado em si o interesse investigativo e comunitário, levando à concretização de projetos constituídos marcadamente pelo compromisso social.

O estudo realizado oportunizou o aprofundamento sobre as etapas que constituem um processo investigativo, o conhecimento sobre os trâmites de um Projeto de Pesquisa, as ações a serem empreendidas para a superação de possíveis obstáculos e, também, a postura ética que deve orientar a prática de um pesquisador. Além destes ganhos, é evidente a riqueza no aprofundamento do estudo de um dado fenômeno. Mais especialmente, o estudo aqui explorado permitiu acessar aos singulares aspectos inerentes à experiência de cuidado no contexto hospitalar de urgência e emergência.

Dessa maneira, o processo de realização desta pesquisa é tomado neste texto como ilustração da relevância da prática de pesquisa na Academia e, também, como ilustração da integração possível que tal atividade pode fomentar entre a graduação e a pós-graduação. Destacam-se as oportunidades ímpares de aprendizado aos alunos de graduação e bolsistas de iniciação científica a partir de seus envolvimento em reuniões do Grupo de Pesquisa para discussão sobre a temática estudada e sobre as construções interpretativas possíveis a partir dos dados advindos do campo, nas transcrições das entrevistas gravadas em áudio com os participantes do estudo e nas apresentações orais sobre a pesquisa em Seminários de Iniciação Científica nas Instituições de Ensino Superior. Nestes eventos, são oportunizados momentos de discussão, de divulgação e de trocas com a comunidade acadêmica e, em muitos momentos, extensiva. Assim, a prática da pesquisa se apresenta como forte e indubitável elo de integração entre a aprendizagem realizada por parte de alunos de graduação e, também alunos pós-graduandos, atendendo integralmente à missão da Universidade que se sustenta no tripé Ensino, Pesquisa e Extensão.

## REFERÊNCIAS

- BAGGIO, Maria Aparecida; CALLEGARO, Giovana Dorneles; ERDMANN, Alacoque Lorenzini. Relações de “não cuidado” de enfermagem em uma Emergência: que cuidado é esse? *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, v. 15, n. 1, p. 116-123, 2011.
- CAMPOS, Eugenio Paes. Equipe de saúde: cuidadores sob tensão. *Epistemo-somática*, v. 3, n. 2, p. 195-222, 2006.
- CASSORLA, Roosevelt Moisés Smeke. Prefácio. In: TURATO, Egberto Ribeiro (Org.), *Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa: construção teórico-epistemológica, discussão comparada e aplicação nas áreas da saúde e humanas*. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 19-32.
- CRIVARO, Elizabeth Timotheo, ALMEIDA, Inez Silva de; SOUZA, Ivis Emília Oliveira de. O cuidar humano: articulando a produção acadêmica de enfermagem ao cuidado e ao cuidador. *Revista Enfermagem UERJ*, v.15, n. 2, p. 248-254, 2007.
- DAL PAI, Daiane; LAUTERT, Liana. Sofrimento no trabalho de enfermagem: reflexos do "discurso vazio" no acolhimento com classificação de risco. *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, v. 15, n. 3, p. 524-530, 2011.
- DAMAS, Keyti Cristiane Alves; MUNARI, Denize Bouttelet; SIQUEIRA, Karina Machado. Cuidando do cuidador: reflexões sobre o aprendizado dessa habilidade. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 6, n. 2, p. 272-278, 2004.
- DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004.
- \_\_\_\_\_. *Trabalho Vivo – Tomo I - Sexualidade e trabalho*. Brasília: Paralelo 15, 2012.
- ERICKSON, Frederick. Metodos cualitativos de investigación sobre la enseñanza. In: WITTRUCK, Merlin (Org.), *La investigación de la enseñanza*. Barcelona: Paidós, 1997. p. 195-301.
- FIGUEIREDO, Luís Cláudio. A metapsicologia do cuidado. *Psychê*, v. 21, p. 13-30, 2007.
- FLICK, Uwe. *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- KOVÁCS, Maria Julia. Sofrimento da equipe de saúde no contexto hospitalar: cuidando do cuidador profissional. *O Mundo da Saúde*, v. 34, n. 4, p. 420-429, 2010.
- MENDES, Antonio da Cruz Gouveia; ARAÚJO JÚNIOR, José Luiz do Amaral Corrêa de; FURTADO, Betise Mery Alencar Souza Macau; DUARTE, Petra Oliveira; SILVA, Ana Lúcia Andrade da; MIRANDA, Gabriella Morais Duarte. Condições e motivações para o trabalho de enfermeiros e médicos em serviços de emergência de alta complexidade. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 66, p. 2, p. 161-166, 2013.
- SOUZA, Norma Valéria Dantas de Oliveira; LISBOA, Márcia Tereza Luz. Ritmo de trabalho: fator de desgaste psíquico da enfermeira. *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, v. 9, n. 2, p. 229-236, 2005.
- TRAESEL, Elisete Soares; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem. *Psico*, v. 40, n. 1, p. 102-109, 2009.

VIOLA, D. C. M., CORDIOLI, E., PEDROTTI, C. H. S., IERVOLINO, M., BASTOS NETO, A. S., ALMEIDA, L. R. N., . . . LOTTENBERG, A. L. Unidades avançadas: medidas de qualidade no atendimento de urgência e emergência. *Einstein*, v. 12, n. 4, p. 492-498, 2014. doi: 10.1590/S1679-45082014GS2894

VIEIRA, A. B. D., ALVES, E. D., & KAMADA, I. Cuidando do cuidador: percepções e concepções de auxiliares de enfermagem acerca do cuidado de si. *Texto Contexto Enfermagem*, v. 16, n. 1, p. 15–25, 2007.